BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Sejarah Perusahaan PT Indosat,Tbk

PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. adalah sebuah perusahaan penyelenggara jasa telekomunikasi internasional di Indonesia. Indosat merupakan perusahaan telekomunikasi dan multimedia terbesar kedua di Indonesia untuk jasa seluler (Satelindo, IM3, StarOne). Saat ini, komposisi kepemilikan saham Indosat adalah: Publik (45,19%), ST Telemedia melalui Indonesia Communications Limited (40,37%), serta Pemerintah Republik Indonesia (14,44%), termasuk saham Seri A. Indosat juga mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, Bursa Saham Singapura, serta Bursa Saham New York.

Indosat didirikan pada tahun 1967 sebagai Perusahaan Modal Asing, dan memulakan operasinya pada tahun 1969. Pada tahun 1980 Indosat menjadi Badan Usaha Milik Negara yang seluruh sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Hingga sekarang, Indosat menyediakan layanan telekomunikasi internasional seperti SLI dan layanan transmisi televisi antarbangsa.

PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo) didirikan pada tahun 1993 di bawah pengawasan PT Indosat. Ia mula beroperasi pada tahun 1994 sebagai operator GSM. Pendirian Satelindo sebagai anak perusahaan Indosat menjadikan ia sebagai operator GSM pertama di Indonesia yang mengeluarkan kartu prabayar Mentari dan pascabayar Matrix.

Pada tahun 1994 Indosat memperdagangkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, Bursa Efek Surabaya, dan New York Stock Exchange.

Indosat merupakan perusahaan pertama yang menerapkan obligasi dengan konsep syariah pada tahun 2002. Setelah itu, pengimplementasian obligasi syariah Indosat mendapat peringkat AA+. Nilai emisi pada tahun 2002 sebesar Rp 175.000.000.000,00. dalam tenor lima tahun. Pada tahun 2005 nilai emisi obligasi syariah Indosat IV sebesar Rp 285.000.000.000,00. Setelah tahun 2002 penerapan obligasi syariah tersebut diikuti oleh perusahaan-perusahaan lainnya.

Memasuki abad ke-21, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia. Pada tahun 2001 Indosat mendirikan PT Indosat Multi Media Mobile (IM3) dan ia menjadi pelopor GPRS dan multimedia di Indonesia, dan pada tahun yang sama Indosat memegang kendali penuh PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo).

Pada akhir tahun 2002 Pemerintah Indonesia menjual 41,94% saham Indosat ke Singapore Technologies Telemedia Pte. Ltd.. Dengan demikian, Indosat kembali menjadi PMA. Pada bulan November 2003 Indosat mengakuisisi PT Satelindo, PT IM3, dan Bimagraha.

Penjualan 41,94% saham Indosat tersebut menimbulkan banyak kontroversi. Pemerintah RI terus berupaya untuk membeli kembali (*buyback*) saham Indosat tersebut agar pemerintah menjadi pemegang saham yang mayoritas dan menjadikan kembali Indosat sebagai BUMN, namun hingga kini upaya pemerintah tersebut belum terealisasi akibat banyaknya kendala.

Layanan seluler bagi Indosat merupakan jenis layanan yang memberikan penerimaan paling besar, yakni hingga mencapai 75% dari seluruh penerimaan pada tahun 2006. Berdasarkan data tahun 2006, Indosat menguasai 26,9% pasar operator telepon seluler GSM (yakni melalui Mentari dan IM3) dan 3,7% pasar operator CDMA (melalui StarOne).

1.2 Visi dan Misi PT. Indosat, Tbk.

Berdasarkan Nota Dinas Direksi Indosat No.060/Direksi/2003 Tanggal 16 Desember 2003 tentang Visi, Misi dan Nilai Perusahaan yang baru pasca merger adalah:

- **Visi Perusahaan PT. Indosat, Tbk**

  "Menjadi penyelanggara jaringan dan telekomunikasi terpadu berfokus seluler/wireless yang terkemuka di Indonesia."

- **Misi Perusahaan PT. Indosat, Tbk**

  1. Menyediakan dan mengembangkan produk, layanan dan solusi yang inovatif dan berkualitas untuk memberikan manfaat terbaik bagi pelanggan.
  2. Meningkatkan shareholder value secara terus-menerus dilakukan dengan menetapkan keputusan-keputusan keuangan yang tepat, yaitu keputusan investasi, pendanaan, dan kebijakan deviden, yang dimaksudkan untuk meningkatkan kemakmuran pemilik perusahaan. Meningkatnya shareholder value akan ditunjukkan

dengan meningkatkan nilai perusahaan atau harga saham, bagi perusahaan yang go public.

3. Mewujudkan kualitas kehidupan stakeholder, yaitu Pemerintah, Karyawan, Pelanggan, Mitra Bisnis, Supplier) yang lebih baik.

1.3 Arti Logo PT. Indosat, Tbk.

Indosat adalah penyelenggara terdepan dalam industri telekomunikasi di Indonesia yang ikut mendorong perubahan dan perkembangan pasar telekomunikasi yang bertumbuh dan menjanjikan. Tepat pada bulan Februari 2005, PT INDOSAT merubah identitas dengan mengganti logo seperti pada gambar 1.1, visi serta misinya. Perubahan ini merupakan refleksi visi Indosat menjadi perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan telekomunikasi terintegrasi bagi pelanggan ritel/korporat.

Harapan penggantian identitas ini agar lebih mensosialisasikan pelayanan jasa yang terdapat di Indosat ke seluruh lapisan masyarakat Indonesia dan tentunya dapat membawa bangsa Indonesia menuju babak baru dalam dunia telekomunikasi yang lebih baik. Identitas korporat baru Indosat terdiri dari kombinasi teks “Indosat” dengan simbol “*techno flower”* yang mencerminkan teknologi yang tinggi, bersahabat, serta dinamis dan modern.

Adapun gambar logo dari PT. Indosat, Tbk. sebagai berikut :

Gambar 1.1

Logo PT. Indosat, Tbk .



Sumber : Data Perusahaan PT.Indosat, Tbk. 2013

1. **Techno Flower** adalah sebutan logo Indosat baru yang tercipta dari gabungan 3 elips yang mencerminkan usaha dan fokus bisnis Indosat saat ini, yaitu di Indonesia dalam bidang teknologi dan pelayanan bagi masyarakat, serta pentingnya kerjasama yang kokoh diantara ketiga elemen tersebut.

2. Teks "**indosat**" didesain secraa khusus menggunakan **huruf kecil** yang melambangkan sikap Indosat yang bersahabat dan *low profile* tetapi mudah bekerjasama dalam segala hal. Teks Indosat yang berwarna **biru tua** melambangkan kekuatan korporasi Indosat yang kokoh dan solid, kemampuan dan rasa percaya diri dalam bidang teknologi yang tinggi serta kestabilan perusahaan.

3. **Tiga elips** saling bersilangan yang terdapat pada logo baru Indosat membentuk bunga, dimana masing-masing elips memiliki warna dan arti tersendiri.

Merah melambangkan "*people*" yaitu masyarakat Indonesia

Biru melambangkan "*technology*" yaitu keunggulan teknologi

Kuning melambangkan "*communication*" yaitu komunikasi yang ramah

4. **Rangkaian elips** ini membentuk bintang permata yang mencerminkan "*Hight Quality*" yaitu layanan terbaik dan berkualitas yang senantiasa diberikan oleh PT Indosat kepada masyarakat Indonesia. Hal ini merupakan wujud komitmen PT Indosat, Tbk. untuk terus mengembangkan teknologi tinggi namun bersahabat, dinamis, dan modern.

1.4 Nilai Perusahaan

Nilai perusahaan pada PT. Indosat dikenal dengan sebutan **INSANGEMILANG**, terdiri dari :

a. **IN**tegritas, menjunjung tinggi kejujuran, loyalitas, tanggung jawab, dan dedikasi.
b. Kerja**SA**ma, mengembangkan sikap saling percaya dan saling membantu dan memberikan seluruh keahlian untuk menghasilkan
c. kinerja terbaik bagi perusahaan.
d. Keu**NG**gulan, setiap insan Indosat hendaknya mempunyai komitmen untuk memberikan yang terbaik.
e. K**EMI**traan, mitra yang professional, produktif dan saling menguntungkan.
f. Fokus pada pe**LANG**gan, agar layanan yang disediakan mampu mencapai hasil melebihi harapan pelanggan/pemakai untuk mewujudkan kepuasan pelanggan/pemakai.

1.5 Motto PT. Indosat Tbk

Motto dari PT Indosat Tbk berbunyi **"Kretharta Karya Sahuma"** yang artinya *"Keberhasilan dicapai melalui kerjasama antara seluruh pihak yang terkait dengan perusahaan".*

Kerjasama tersebut dapat berlangsung mulai dari tingkat antar dalam satu divisi, antar divisi satu dengan yang lain, tingkat direksi serta pihak-pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung.

1.6 Strategi Umum dan Pengelolaan PT. Indosat, Tbk

PT Indosat merumuskan strategi ekspansi **'satu plus tiga'** untuk pengembangan usaha jangka panjang, mencakup lini usaha kunci layanan jasa telekomunikasi internasional sebagai bisnis utama dengan mengupayakan peningkatan jangka panjang melalui pengembangan 3 (tiga) bisnis lainnya:

1. Investasi dalam pengembangan infrastruktur telekomunikasi domestik;
2. Peningkatan peran telekomunikasi di lingkungan regional maupun internasional;
3. Diversifikasi terbatas ke bidang usaha menudukung bisnis utama.

Dalam industri telekomunikasi yang semakin kompetitif, suatu perusahaan harus mempunyai strategi yang tepat untuk dapat bertahan di pasar. Indosat telah memiliki strategi untuk mempertahankan pelanggan baru dengan cara:

1. Konsentrasi Pada Pertumbuhan Seluler. Dengan cara memperkuat posisi kompetitif dan mengambil pangsa pasar lebih besar di pasar

seluler Indonesia yang tumbuh pesat. Ini sesuai dengan visi Indosat yang ingin menjadi penyelenggara jaringan dan jasa telekomunikasi terpadu berfokus seluler/wireless terkemuka di Indonesia.

2. Mempertahankan Jasa SLI dan Penggelaran Jaringan Tetap Secara Selektif.
3. Meningkatkan cakupan, kapasitas dan kualitas jaringan seluler serta mempercepat integrasi operasional dan jaringan untuk memaksimalkan efisiensi operasional dan pertumbuhan pangsa pasar.
4. Mempertahankan Pertumbuhan MIDI (Multimedia Data Communication Internet)
5. Mengimplementasikan program retensi dan paket harga kompetitif untuk jasa SLI, serta penggelaran jaringan fixed acces secara selektif dan masuk ke pasar telekomunikasi domestik secara selektif. Memanfaatkan sinergi antar bisnis MIDI dan mengembangkan penawaran produk dan jasa yang kompetitif.
6. Membuat Penyelenggara Telekomunikasi Terintegrasi
7. Mengkonsolidasi bisnis seluler, fixed dan MIDI pada platform yang sama dan terintegrasi sehingga meningkatkan efisiensi dan sinergi antar 3 (tiga) segmen bisnis yang utama.
8. Strategi yang telah ada didukung dengan Keputusan Dewan Direksi untuk melakukan merger. Dengan melakukan merger, Indosat memperoleh beberapa manfaat diantaranya.

9. Mengimplementasikan strategi pengembangan seluler dan jasa lainnya agar diperoleh manfaat yang lebih besar dari bisnis seluler yang tumbuh pesat.
10. Memfokuskan arah dan tujuan perusahaan menjadi Full Network and Service Provider (FNSP).

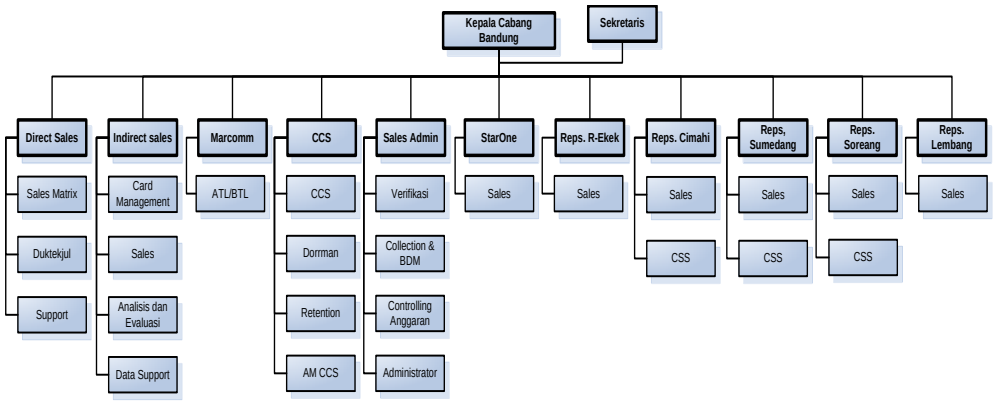
1.7 Struktur Organisasi PT. Indosat, Tbk.

Struktur organisasi Indosat Area Regional Jawa Barat membawahi cabang-cabang seperti Cabang Bandung, Cabang Sukabumi, Cabang Cirebon dan Cabang Purwakarta. Untuk Area Regional Jawa Barat dan Area Regional Yogyakarta dibawahi oleh Regional Semarang dan langsung menuju ke pusat yaitu Jakarta. Indosat Cabang Bandung ini merupakan bagian pelayanan dan penjualan jasa dan produk saja. Berikut struktur organisasi Indosat Regional Jawa Barat.

Pada gambar 1.2 akan ditunjukkan struktur organisasi PT Indosat, Tbk.

GAMBAR 1.2

Struktur Organisasi PT. Indosat, Tbk.



Sumber : Data Perusahaan PT.Indosat, Tbk. 2013

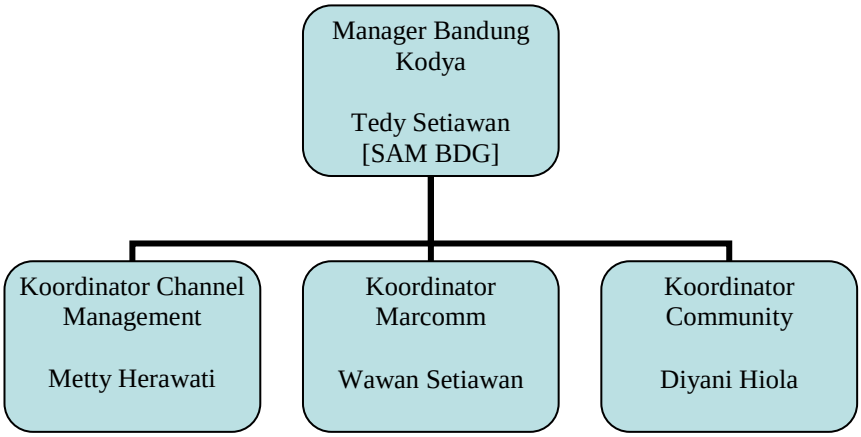
1.8 Struktur Organisasi Marketing Komunikasi PT.INDOSAT,Tbk Bandung

Pada gambar 1.3 akan ditunjukkan struktur organisasi PT Indosat, Tbk Bandung.

GAMBAR 1.3

Struktur Organisasi Marketing Communication

PT. Indosat, Tbk Bandug.



Sumber : Data Perusahaan PT.Indosat, Tbk. 2013

1.9 Produk dan Jasa PT. Indosat, Tbk

1.9.1 Produk

a) Mentari

Mentari merupakan salah satu kartu prabayar yang dikeluarkan oleh Indosat yang dapat digunakan di seluruh wilayah Indonesia. Berbagai fasilitas yang disediakan untuk kemudahan dan kenyamanan berkomunikasi. Kartu

Mentari Mengandung nilai Kepercayaan, Kekeluargaan dan Ekonomis memiliki fitur dan layanan yang lengkap. Nomor akses mentari adalah 0815,0816, dan 0858 – xxxxx.

Pada gambar 1.4 akan ditunjukkan Produk PT Indosat, Tbk Bandung.

Gambar 1.4

Kartu GSM Mentari



Sumber : Data Perusahaan PT.Indosat, Tbk. 2013

b) IM3

IM3 adalah IM3 adalah kartu GSM prabayar pilihan generasi muda yang trendi yang menyukai layanan SMS. Beragam layanan berbasis SMS dapat dinikmati, seperti Raja SMS (pakai 10-gratis 10) , Super Voucher 200 SMS / 7hari dan Super SMS 2000 SMS / 30 hari. Dengan IM3, SMS bisa lebih cepat, dan hemat.

IM3 juga memiliki jangkauan luas yang didukung oleh Sinyal Kuat Indosat, sehingga bisa digunakan di seluruh Indonesia serta GRATIS Roaming Nasional.Smart adalah Pra Bayar Global System Modulator I GSM (cth. IM3) yang pembayarannya dilakukan dimuka dengan membeli voucher.

Dengan mudah mengetahui sisa pulsa kapan saja, nomor akses IM3 Smart adalah 0856, dan 0857 – xxxxx.

IM3 mempunyai banyak fitur yang bermanfaat mulai dari transfer pulsa, serta fasilitas Blogging via ponsel, internet dengan 3G, GPRS, MMS, Conference Call dan Call Divert.

Pada gambar 1.5 akan ditunjukkan Produk PT Indosat, Tbk Bandung.

Gambar 1.5

Kartu GSM IM3



Sumber : Data Perusahaan PT.Indosat, Tbk. 2013

c) StarOne Postpaid

Anda hanya perlu mengisi formulir berlangganan dan melengkapi dokumen persyaratan untuk menjadi pelanggan StarOne Postpaid. Lebih nyaman, karena anda tidak perlu takut kehabisan pulsa. Tagihan pemakaian anda akan dikirimkan setiap bulan sesuai besarnya pemakaian ke alamat yang anda inginkan.

Pada gambar 1.6 akan ditunjukkan Produk PT Indosat, Tbk Bandung.

Gambar 1.6

Kartu StarOne Postpaid



Sumber : Data Perusahaan PT.Indosat, Tbk. 2013

1.9.2 Jasa

Indosat menyediakan layanan telepon untuk jaringan internasional, antara lain:

a. Indosat Indonesia Direct

Fasilitas pelayanan telepon internasional dari luar negeri ke Indonesia di mana pengguna jasa telepon dapat tersambung langsung dengan operator Indosat yang selanjutnya akan menyambungkan ke nomor tujuan di Indonesia.

b. Indosat Global Save

Jenis layanan kartu pra-bayar yang memungkinkan pelanggan melakukan percakapan telepon internasional dengan penagihan ke nomor kartu yang pembebanannya dengan kartu kredit atau dengan pemotongan langsung dari rekening pelanggan.

c. Indosat Operator 101/104

Pelayanan telepon internasional di mana proses penyambungan ke nomor tujuan dilakukan dengan bantuan operator Indosat.

1.10 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan

1.10.1 Lokasi Pelaksanaan PKL

Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di Bagian *Marketing Komunikasi* PT. Indosat, Tbk Bandung

Alamat : Graha Bumiputera
Jl. Asia Afrika No. 141-147 Bandung 40111

Telepon : 022 30001500

1.10.1 Waktu Pelaksanaan PKL

Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan terhitung dari tanggal Juli 2012 sampai dengan 29 Agustus 2012, dengan waktu kerja, hari Senin sampai dengan hari Jumat mulai pukul 07.00 sampai dengan pukul 17.00 WIB, selama bulan Ramadhan maka waktu kerja berubah hari Senin sampai dengan Jumat mulai pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB.