BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Sejarah Perusahaan PT. Indosat.Tbk

PT Indosat *Satellite Corporation* Tbk (Indosat) didirikan pada tahun 1967 sebagai suatu badan usaha asing yang menyediakan layanan telekomunikasi Internasional di Indonesia. PT Indosat ini mulai beroperasi pada tahun 1969 yang ditandai dengan diresmikannya stasiun bumi Jatiluhur. Pada tahun 1980, pemerintah Indonesia memiliki seluruh saham PT Indosat Tbk sehingga berubah menjadi perusahaan BUMN. Pada tahun 1994, PT Indosat mendaftarkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), dan *The New York Stock Exchange* (Bursa Efek di NewYork) yang kemudian berhasil meraih penghargaan sebagai perusahaan negara pertama yang terdaftar di Bursa Efek Mancanegara.

Dari tahun 1969 sampai dengan 1990, PT Indosat menyediakan layanan telekomunikasi internasional yang *switched* dan *non-switched*, termasuk Sambungan Langsung Internasional (SLI), komunikasi jaringan data internasional, *inter leased lines*, dan layanan tranmisi pertelevisian.

Memasuki abad ke-21 dan untuk mengikuti perkembangan globalisasi, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menghapus peraturan pembatasan sektor telekomunikasi nasional dan membukanya ke kompetisi pasar bebas. Dari tahun 2001, seluruh kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat dihapuskan dimana hak istimewa dari kedua penyedia layanan telekomunikasi ini dihapus hingga tahap-tahap tertentu.

PT Indosat terus berusaha mewujudkan tujuan utama dari pengembangan bisnis sellularnya mulai pertengahan tahun 1990-an. Pada tahun 2001 PT Indosat mendirikan PT Indosat Multi Media Mobile (IM3), diikuti dengan kontrol penuh terhadap PT Satellite Palapa Indonesia, sehingga menjadikan Indosat Group sebagai operator sellular terbesar kedua di Indonesia.

Pada akhir tahun 2002 pemerintah Indonesia menyetujui penjualan 41,94% sahamnya ke *Singapore Technologies Telemedia Pte Ltd* melalui *The Holding Company of Indonesia Communication Limited*. Dengan investasi ini, PT Indosat yang kembali menjadi badan usaha asing yang menawarkan solusi layanan dan jaringan di bidang informasi dan komunikasi yang terintegrasi dan berkembang penuh.

Pada bulan November 2003, mengikuti penandatanganan perjanjian merger yang menyatukan Satelindo, IM3, dan Bimagraha dengan PT Indosat.

PT Indosat menjadi penyedia penuh layanan jaringan (*Full Network Service Provider*/FNSP). Dengan menggabungkan layanan sellular, telepon rumah dan MIDI-nya kedalam satu organisasi. PT Indosat memposisikan dirinya menjadi penyedia jasa telekomunikasi dengan tawaran produk yang menyeluruh di Indonesia.

Indosat adalah operator mobile terbesar kedua dengan basis pelanggan sebesar 16.704.639 pelanggan di akhir 2006. Pada tanggal 29 Nopember 2006, Indosat meluncurkan layanan 3,5G untuk wilayah Jakarta dan Surabaya. Indosat 3,5G adalah generasi lanjutan dari teknologi 3G yang memungkinkan pelanggan untuk menikmati layanan telepon yang lebih baik, video maupun akses data/internet dengan kecepatan tinggi hingga 3,6 Mbps, atau sekitar 9 kali lebih cepat dari layanan 3G umumnya. Seluruh node B Indosat telah menggunakan teknologi HSDPA (*High Speed Downlink Packet Access*). Indosat adalah operator 3G pertama di Indonesia yang seluruhnya berbasis teknologi HSDPA.

Pada tanggal 15 Desember 2006, Indosat telah menerima 2 kanal No. 589 dan 630 pada pita frekuensi 800 MHz untuk penyelenggaraan Jaringan Tetap Lokal Tanpa Kabel di wilayah Jabotabek. Menyusul perolehan 2 kanal ini, Indosat akan terus mengembangkan jasa telekomunikasi tetap lokal tanpa kabel di wilayah Jabotabek serta terus mengembangkan jasa selular di seluruh wilayah Indonesia.

1.2 Visi dan Misi PT. Indosat.Tbk

A. Visi

PT. Indosat memiki Visi dalam mengembangkan perusahaannya, yaitu sebagai berikut :

"Menjadi perusahaan penyedia solusi informasi dan komunikasi Pilihan"

B. Misi

PT. Indosat memiki Misi dalam mengembangkan perusahaannya, yaitu sebagai berikut :

1. Menyediakan dan mengembangkan produk layanan dan solusi inovatif dan berkualitas untuk memberikan manfaat yang sebesar besarnya bagi para pelanggan
2. Meningkatkan shareholder value secara terus menerus.
3. Mewujudkan kualitas kehidupan stakeholder yang lebih baik

1.3 Tujuan PT.Indosat.Tbk

Tujuan PT. Indosat berdasarkan Anggaran Dasar, yaitu :

1. Membangun, mengembangkan, dan mengusahakan pelayanan telekomunikasi internasional dalam rangka meningkatkan hubungan dari dalam dan luar negeri.

   Tujuan ini mencakup :

a. Peningkatan hubungan telekomunikasi internasional sehingga mampu menunjang sektor-sektor lainnya seperti perdagangan, industri, hubungan internasional, dan yang lainnya.

b. Bekerjasama dengan PT. Telkom meningkatkan pelayanan yang merata ke seluruh pelosok dan tempat dimana dibutuhkan.

2. Memberikan sumbangan bagi perekonomian negara pada umumnya dan peningkatan penerimaan negara pada khususnya, berpartisipasi aktif dalam menunjang dan melaksanakan program pemerintah di bidang pembangunan nasional. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka PT. Indosat menyelenggarakan telekomunikasi internasional yang meliputi :

   a. Penyelenggaraan dan pelayanan telekomunikasi serta jasa yang dibutuhkan masyarakat.

   b. Penyediaan sarana telekomunikasi internasional untuk disewakan.

   c. Perencanaan, pembangunan, dan perluasan sarana- sarana telekomunikasi internasional untuk umum.

3. Usaha-usaha lainnya yang secara langsung menunjang penyelenggaraan telekomunikasi internasional untuk umum.

1.4 Moto PT.Indosat.Tbk

Untuk menambah semangat kerja seluruh warga usahanya, PT Indosat mempunyai motto yang dipegang teguh, yaitu :

a. Kretartha Karya Samuha *(Success Through Team Work)*

Artinya adalah keberhasilan yang dicapai melalui kerjasama seluruh pihak yang terkait yaitu kelompok tingkat Direksi, Divisi, Bagian serta Instansi Pemerintah dan Swasta, juga tak kalah penting fungsi pelanggan atau pemakai jasa telekomunikasi.

b. *The Future Is Here* (Masa Depan Ada Disini)

Motto ini menggambarkan semangat Indosat untuk membuat masa depan dunia teknologi yang lebih. Dalam kaitan kerjasama diantara pihak-pihak terkait, senantiasa ditekankan dalam setiap kegiatan perusahaan. Selain motto, Indosat juga punya tekad pelayanan, yaitu:

c. *We Care More* (Kami Lebih Peduli)

Hal ini adalah tekad pelayanan Indosat dalam upaya menghadapi persaingan yang tajam. Dengan tekad ini, Indosat bertekad memenuhi segala kegiatan/kebutuhan pelanggan, senantiasa mengupayakan peningkatan mutu jasa dan pelayanan serta memacu diri menjadi yang terbaik di bidang telekomunikasi.

1.5 Logo dan arti logo PT. Indosat. Tbk

A. Logo PT. Indosat. Tbk

Tepat pada bulan Februari 2005, PT INDOSAT merubah identitas dengan mengganti logo seperti pada gambar 2.1, 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.

Gambar 1.1

Logo PT. Indosat. Tbk



Sumber : Data Peneliti di PT. Indosat. Tbk 2013

B.. Arti Logo PT. Indosat. Tbk

Identitas korporat baru Indosat terdiri dari kombinasi teks "Indosat" dengan simbol "*techno flower"* yang mencerminkan teknologi yang tinggi, bersahabat, serta dinamis dan modern.

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 untuk terus mengembangkan teknologi tinggi namun bersahabat, dinamis, dan modern.

1.6 Nilai-nilai PT.Indosat.Tbk

Proses penggabungan usaha IM3 dan Satelindo ke dalam Indosat di tahun 2003 memberikan tantangan untuk dapat menggabungkan tiga organisasi yang memiliki budaya dan kebijakan perusahaan yang berbeda-beda. Untuk itu, Indosat telah memformulasikan dan mengkomunikasikan nilai-nilai perusahaan baru untuk mendukung pencapaian visi dan misi perseroan.

Dengan melibatkan seluruh karyawan Perseroan, Indosat telah menetapkan nilai-nilai perusahaan yang baru, INSAN GEMILANG yang merangkum nilai-nilai Integritas, kerjaSAma, KeunNGulan, keMitraan, dan fokus pada pelanggan. INSAN GEMILANG menjelaskan budaya perusahaan yang harus dibangun untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Nilai-

nilai “Insan Gemilang” menjadi tuntutan sekaligus patokan tatanan perilaku keseharian PT Indosat.

1. **IN**tegritas

   Itikad untuk melakukan pekerjaan dengan menjunjung tinggi etika bagi kepentingan perusahaan, pemegang saham. karyawan, pelanggan, pemerintah dan masyarakat serta bertindak berdasarkan kebijakan dan pedoman.

2. Kerjas**SA**ma

   Berdasarkan komitmen, kepercayaan, keterbukaan, saling membantu dan menghargai serta berpartisipasi aktif dalam memberikan kontribusi dan dukungan bagi kepentingan perusahaan.

3. Keu**NG**gulan

   Terwujud dalam nilai dan usaha untuk melebihi standar yang diharapkan dengan cara terus menerus mengembangkan kemampuan.

4. K**EMI**traan

   Dibangun dengan pihak-pihak yang terkait atas dasar saling membutuhkan dan saling percaya untuk kepentingan bersama.

5. Fokus pada pe**LANG**gan

   Baik internal maupun eksternal dengan jalan memahami dan memenuhi kebutuhan melebihi yang diharapkan merupakan keutamaan serius Indosat.

1.7 Strategi Bisnis 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 domestic

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:

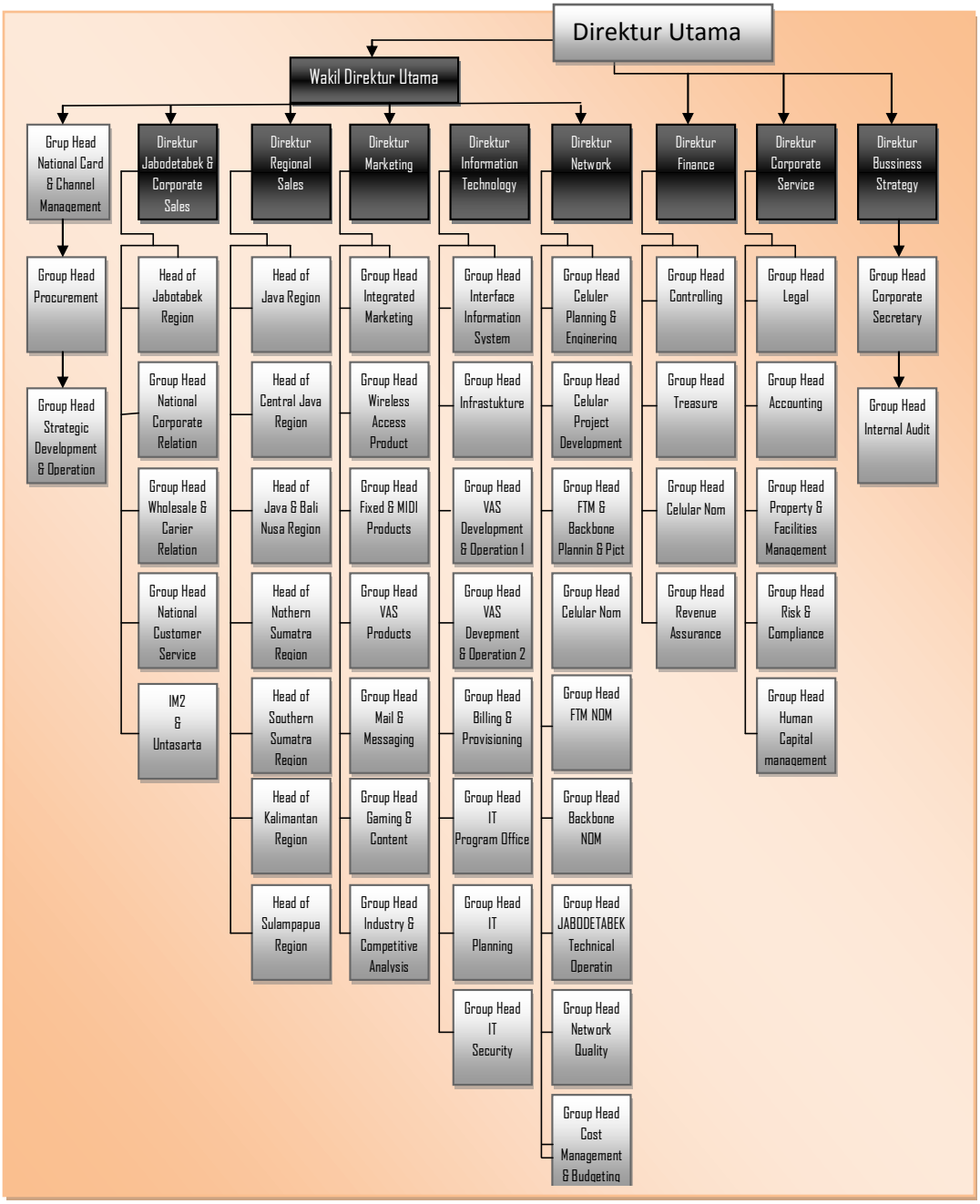
1. Konsentrasi Pada Pertumbuhan Seluler. Dengan cara memperkuat posisi kompetitif dan mengambil pangsa pasar lebih besar di pasar seluler Indonesia yang tumbuh pesat. Ini sesuai dengan visi Indosat yang ingin menjadi penyelenggara jaringan dan jasa telekomunikasi terpadu berfokus seluler/wireless terkemuka 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).

1.8 Struktur PT.Indosat.Tbk

Gambar 1.2

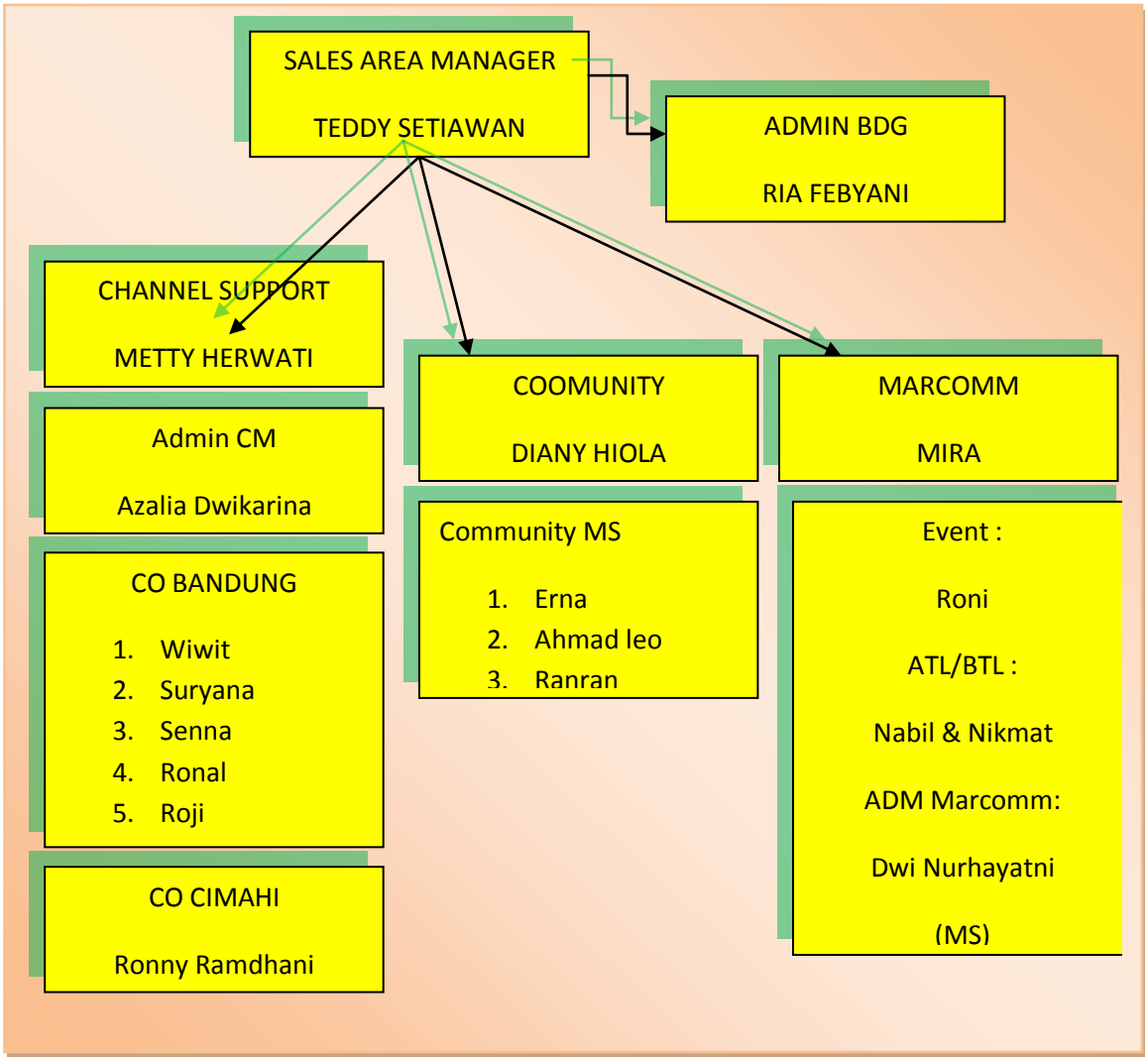
Struktur Organisasi PT. Indosat. Tbk



Sumber : Data Peneliti PT. Indosat . Tbk 2013

1.8.1 Struktur Perusahaan Cabang Asia Afrika (Sales Area Bandung)

Gambar 1.3
Struktur Perusahaan Cabang Asia Afrika (Sales Area Bandung)



Sumber : Data Peneliti di PT.Indosat.Tbk 2013

1.9 Job Description

Dari setiap Direktur membawahi *Senior Vice President* dan masing-masing *Senior Vice President* membawahi Vice President dari setiap divisi. Dari keterangan tersebut dapat dijelaskan tugas dari masing-masing jabatan sebagai berikut:

a. Direktur Utama

Mempunyai tugas memimpin, mengawasi dan mengkoordinasikan tugas-tugas daripada PT. Indosat. Tbk sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Wakil Direktur Utama

Wakil direktur utama mempunyai tugas membantu dalam menjalankan roda perusahaan.

c. Direktur

Mempunyai tugas mengkoordinasikan, melaksanakan pengawasan terhadap unit pelaksanaan operasional yang dibawahinya. Direktur utama bersama direktur lainnya menetapkan strategi kebijakan dan program yang akan digunakan sebagai pedoman oleh para staf dalam menjalankan tugasnya masing-masing.

d. *Senior Vice President*

1. Mengerahkan, mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan kerja dari divisi-divisi yang ada di dalam Sub Direktorat tersebut.

2. Mengevaluasi setiap kebijakan direktur yang bersangkutan dan Sub direktur masing-masing serta menyampaikan alternative penyempurnaan.

3. Merumuskan kebijakan direktur ke dalam kegiatan operasional masing-masing divisi

4. Mengevaluasi setiap masukan dan usulan yang diterima dari bagian kemasing-masing Sub Direktorat.

d. Vice President

1. Mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengevaluasikan pelaksanaan kerja dari bagian-bagian yang ada dalam divisi tersebut.

2. Mengevaluasikan setiap kebijakan direktur yang bersankutan dari divisi masing-masing seta menyampaikan alternative penyempurnaan.

3. Merumuskan kebijakan direktur ke dalam kegiatan operasional masing-masing divisi.

4. Mengevaluasikan setiap masukan dan usulan yang diterima dari bagian masing-masing divisi.

e. Divisi Regional

Divisi Regional bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama. Beberapa kegiatan perusahan yang dapat dillakukan divisi ini antara lain sebagai berikut:

1. Melakukan pemasaran dan penjulan jasa SLI, *Global Communication system* (CGS), SLLI/Lokal serta VOIP Internasional di wilayah operasional yang ditetapkan
2. Mengoperasikan dan memelihara perangkat dan jaringan dalam operasional jasa ke pelanggan di wilayah operasionalnya
3. Melaksanakan pelayanan pelanggan di wilayah operasionalnya
4. Menindaklanjuti proses *billing,* administrasi SDM, Sistem Informasi dan keuangan
5. Melakukan perencanaan dan pengembangan wilayah usaha dan pelayanan
6. Melakukan perencanaan dan perluasan wilayah operasional, termasuk pembangunan loket pelayanan *(Work in center)*
7. Melakukan hubungan antar operator di wilayah operasionalnya.

f. Kepala Cabang Bandung

Mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan, melaksanakan pengawasan terhadap unit pelaksanaan operasional yang dibawahinya dan bertanggung jawab kepada Kepala Regional Jawa barat terhadap seluruh kegiatan operasional yang ada di Indosat Cabang Bandung

g. *Indirect Sales*

Fungsi dari divisi *Indirect Sales (chanel management)* yaitu mengatur, mengkontrol, menganalisa segala tentang kartu pra-bayar (*Pre-Paid Card*), mulai dari alokasi kartu dan voucher, pengawasan distribusi kartu dan voucher yang dilakukan oleh dealer, dan analisa pasar kartu pra-bayar. Dalam divisi indirect sales ini, terdapat bagian card management. Bagian ini mengurus semua jenis kartu replacement (prabayar/pasca bayar) dan kartu Matrix. Selain itu divisi ini juga mempunyai fungsi untuk me-maintain beberapa *outlet* yang dianggap berpengaruh dalam penjualan di kota Bandung.

h. *Direct Sales*

Kegiatan dari divisi *Direct Sales* yaitu menangan semua tentang pasca bayar. Menganalisa pasar, penjualan, *me-maintain* pelanggan

dan membuat strategi pemasaran untuk pelanggan pasca bayar (Matrix dan Starone). Namun semenjak menjamurnya tren Blackberry dimana Indosat merupakan pelopor Blackberry di Indonesia, *Direct Sales* berkonsentrasi dalam pemasarannya. Mulai dari pemasaran Matrix, Matrix Broadband, Handsert Blackberry, *Handset* Android, sampai dengan layanan Blackberry baik Blackberry GSM, maupun Blacberry CDMA yang baru diluncurkan akhir bulan Februari 2010 lalu.

i. CCS (*Customer Service Support)*

Dalam divisi *Customer Service Support* ini terbagi menjadi dua bagian yaitu bagian *Customer Service,* dan Retention. Dalam kinerjanya, customer service bertugas untuk melayani seluruh pelanggan Indosat, baik urusan produk, *solving problem*, upgrade software untuk Blackberry, komplain dan lain-lain. Sedangkan bagian Retention atau retensi berfungsi untuk meretensi dan me-maintain pelangan Indosat khususnya pelanggan VIP dengan membuat event-event dan *merchant* sebagai salah astu fasilitas yang diberikan oleh Indosat.

j. Marketing Komunikasi

Marketing Komunikasi (Markom) berfungsi untuk membuat *Brand awareness* dan analisa pasar secara keseluruhan. Seperti sponsorship, membuat event-event, design iklan, iklan dan kegiatan lain yan berhubungan dengan pembentukan kesadaran masyarakat dengan adanya Indosat.

k. Community

Divisi *Community* atau komunitas bertugas untuk membuat dan menggarap komunitas Indosat serta me-maintain komunitas tersebut. Dengan adanya Indosat Community, pelanggan yang tergabung dalam komunitas tersebut mendapatkan benefit dari Indosat. Seperti adanya event-event yang di khususkan untuk komunitas tersebut, gratis telepon sesama komunitas selam 1 tahun, dan tarif pulsa yang lebih murah dibandingkan non-komunitas.

l. Sales Admin

Sales admin terdiri dari dua bagain,yaitu bagain verifikasi dan bagian monitoring dan controlling anggaran. Bagian verifikasi bertugas mengurus data pelanggan pasca bayar seperti Matrix, Starone, dan 3G Broadband.

Bagian Monitoring dan Controlling anggaran bertugas untuk mengalokasikan anggaran yang didapat dari pusat, untuk dianggarkan ke setiap divisi yang ada secara presentatif (sesuai denga tujuan masing-masing divisi) serta mengawasi dan mengkontrol penggunaan anggaran tersebut dengan melihat dan menganalisis kondisi pasar yang ada.

m. Rep. Soreang

Merupakan anak dari Indosat Cabang Bandung. Sehingga seluruh kegiatan yang dilakukan Reps. Soreang tidak jauh berbeda dengan kegaitan yang dilakukan di Indosat Bandung.

n. Rep. Cimahi

Merupakan anak dari Indosat Cabang Bandung. Sehingga seluruh kegiatan yang dilakukan Reps. Cimahi tidak jauh berbeda dengan kegiatan yang dilakukan di Indosat Bandung.

o. Rep. Rancaekek

Merupakan anak dari Indosat Cabang Bandung. Sehingga seluruh kegiatan yang dilakukan Reps. Rancaekek tidak jauh berbeda dengan kegiatan yang dilakukan di Indosat Bandung.

p. Reps. Sumedang

Merupakan anak dari Indosat Cabang Bandung. Sehingga seluruh kegiatan yang dilakukan Reps. Sumedang tidak jauh berbeda dengan kegiatan yang dilakukan di Indosat Bandung.

1.10 Produk dan jasa PT. Indosat. Tbk

PT Indosat, Tbk sebagai salah satu perusahaan jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia tentunya memiliki beberapa produk dan jasa unggulan, yaitu:

1. Mentari



Gambar 1.4

Starter Pack Mentari

Merupakan produk kartu GSM pra bayar Indosat dengan nomor awal 0815 dan 0816 memiliki fitur dan fasilitas lengkap yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Mentari hadir dengan jangkauan internasional, gratis

roaming nasional, satu tarif untuk menelepon sesama Mentari dan Matrix di seluruh Indonesia. Mentari lengkap, melengkapi hidup Anda.

2. IM3



Gambar 1.5

Starter Pack IM3

Kartu GSM IM3 merupakan karut pra bayar dari Indosat dengan nomor awal 0856 yang memberikan kenyamanan dan kecepatan untuk bergabung dalam komunitas GSM Multimedia. Kartu IM3 memberikan semua fitur canggih kepada pelanggannya, seperti GPRS, MMS, M3-Access, transfer pulsa, *conference call*, *call divert*, dan banyak lagi. IM3, No Limits.

3. Matrix



Gambar 1.6

Starter Pack Matrix

Merupakan layanan pasca bayar Indosat dengan nomor awal 0815, 0816 dan 0855 yang memberikan kebebasan bagi Anda dalam memilih. Matrix memberikan sambungan lebih cepat, jangkauan yang luas hingga ke manca Negara dan kualitas suara yang jernih. Dengan kapasitas kartu SIM yang lebih besar dan menu *browser* yang canggih, Matrix memberikan kebebasan bagi Anda *(The Freedom To Be You).*

4. Blackberry

Blackberry Enterprise Solution adalah suatu solusi mobile office yang aman, lengkap dan terintegrasi. Blackberry memberikan fitur yang lengkap, seperti *wireless e-mail, global address look up, wireless calendar synchronization, mobile data service* dan lain-lain. Melalui teknologi *Push Mail*, pelanggan dapat mengakses e-mail tanpa perlu melakukan *dial up* terlebih dahulu.

5. Indosat IDD 001

Merupakan Sambungan Langsung Internasional (SLI) yang mampu memberikan koneksi ke lebih dari 250 tujuan negara. Indosat SLI 001 merupakan produk SLI premium yang dapat di akses langsung oleh pelanggan telepon melalui nomor akses 001.

6. Indosat IDD 008

Merupakan Sambungan Langsung Internasional (SLI) yang ekonomis diperuntukkan bagi keseluruhan masyarakat. Indosat SLI 008 merupakan produk SLI yang dapat di akses langsung oleh pelanggan telepon melalui nomor akses 008.

7. Indosat *FlatCall* 016

Indosat FlatCall 016 adalah layanan telepon internasional dengan satu tarif ke negara manapun dan kapanpun. Melalui layanan ini, Indosat menyediakan akses internasional kepada pelanggan dengan tarif terjangkau tanpa biaya *airtime.* Untuk menikmati layanan ini, cukup dengan menjadi pelanggan Mentari, Matrix, IM3 atau StarOne.

Adapun produk dan jasa yang lainnya, antara lain:

1. Indosat *Globalsave*

2. Indosat *Home Country Direct*

1.11 Sarana dan Prasarana

a. Sarana

PT. Indosat. Tbk (Sales Area Bandung) memiliki beberapa sarana yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1
Sarana PT.Indosat.Tbk

No.	Sarana	Unit	No.	Sarana	Unit
1.	Gedung kantor	1	8.	Telepon	6
2.	Meja Meeting	1	9.	Kursi Meeting	10
3.	Meja kerja	10	10.	Infocus	2
4.	Kursi putar	10	11.	Mesin fax	1
5.	Komputer	10	12.	Mesin fotocopy	2
6.	Printer	2	13.	Ruang Manager SA	1
7.	Scanner	1	14.	Ruang Security	1

Sumber : data peneliti di PT. Indosat.Tbk 2013

b. Prasarana

PT. Indosat. Tbk (Sales Area Bandung) memiliki beberapa prasarana yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2
Prasarana PT.Indosat.Tbk

No.	Prasarana	Unit	No.	Prasarana	Unit
1.	Meja Makan	1	9.	Room AC	1
2.	Kantin	1	10.	Kulkas	1
3.	Lift	4	12.	White Board dan spidol	1
4.	Televisi	1	12.	Sejadah	8
5.	Ruang Perlengkapan	1	13.	Mukena	8
6.	Lemari Merchandise	1	14.	Meja untuk anak PKL	4
7.	Camera Handycam	3	15.	Kursi tambahan di ruang tamu	5
8	Musholla	1	16.	Pantry	1

Sumber : data peneliti di PT. Indosat. Tbk 2013

1.12 Lokasi dan Waktu PKL

1.12.1. Lokasi PKL

Gd. BUMI PUTERA Lt.2 – PT.INDOSAT.Tbk (Sales area Bandung) di JL.Asia Afrika no 141.147 Bandung.

1.12.2 Waktu PKL

Waktu pkl yang dilakukan yaitu (32) tiga puluh dua hari, terhitung pada tanggal 20 Agustus 2013 sampai dengan 23 September 2013.