BAB II.

PEMBAHASAN MASALAH DAN SOLUSI PEDOMAN KERJA INDOSAT OOREDOO.

II.1 Indosat Ooredoo

Indosat Ooredoo merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di indonesia yang merupakan gabungan *brand* besar antara Indosat bersama Ooredoo. Nama Indosat sudah dikenal luas di Indonesia sedangkan Ooredoo sendiri merupakan *brand* telekomunikasi global yang berasal dari Qatar. Bersama membangun identitas baru dan menjalin hubungan global yang lebih luas agar mampu memenuhi kebutuhan dan memperkaya kehidupan masyarakat indonesia di dunia digital.

Ooredoo merupakan mitra yang kuat dalam jaringan global dengan menggabungkan kekuatan bersama ooredoo diharapkan indosat dapat menjadi merek internasional yang kuat. Hal ini akan membantu indosat untuk menjadi lebih muda, meningkatkan persepsi kualitas dan untuk lebih bersaing di kacah internasional. Indosat yakin dapat mendukung kebutuhan pengembangan konsumen di Indonesia dan dunia agar dapat terhubung secara digital yang terus berkembang.

Indosat Ooredoo menjadi salah satu pelopor, menyediakan komunikasi yang inovatif dan dapat di andalkan untuk Indonesia memiliki sejarah panjang. Indosat merupakan yang pertama dalam memberikan telekomunikasi melalui satelit internasional.

II.1.1 Sejarah Indosat Ooredoo

Berdasarkan data yang telah didapatkan baik dari internal dan juga *website* resmi Indosat Ooredoo dijelaskan bahwa perkembang dari awal hingga sekarang di mulai dari Tahun :

- 1967, Indosat didirikan menjadi penanam modal asing di indonesia yang menyediakan jasa telekomunikasi selular melalui satelit internasional.

- 1980, Resmi dibeli dan 100% menjadi perusahaan pemerintahan indonesia.

- 1994, Menjadi perusahaan publik yang sudah terdaftar di Bursa Efek Indonesia & New York *Stock Exchange*. Pemerintah Indonesia dan publik masing – masing memiliki 65% saham dan 35% saham.

- 2001, Mengambil alih saham mayoritas Satelindo, operator selular dan SLI di Indonesia. Mendirikan PT Indosat Multimedia Mobile (IM3) sebagai pelopor jaringan *GPRS* dan layanan multimedia di Indonesia.

- 2002, Mengambil alih saham mayoritas Satelindo, operator selular dan SLI di Indonesia. Mendirikan PT Indosat Multimedia Mobile (IM3) sebagai pelopor jaringan *GPRS* dan layanan multimedia di Indonesia.

- 2003, Bergabung dengan ketiga anak perusahaan yaitu, Satelindo, IM3, dan Bimagraha, untuk menjadi operator selular terkemuka di Indonesia.

- 2006, Meraih lisensi jaringan 3G dan memperkenalkan layanan 3,5G di Jakarta, Surabaya dan beberapa kota lainnya.

- 2008, Qtel membeli saham sebesar 24,9% sehingga Kepemilikan saham Indosat terbagi menjadi (Qtel) Ooredoo Asia Pte.Ltd 65%, Pemerintah 14,29% dan Umum 20,71%.

- 2015, Indosat resmi mengganti nama (*rebranding)* Menjadi Indosat Ooredoo.

II.2 Pedoman Kerja Indosat Ooredoo

Menurut Azalia Dwi Karina selaku *Marketing Communication* Indosat Ooredoo bandung menjelaskan bahwa pedoman kerja Indosat Ooredoo merupakan aturan yang sudah seharusnya menjadi budaya bagi perusahaan dan sudah menjadi jiwa masing-masing karyawan. Pedoman kerja Indosat Ooredoo sendiri terdiri dari berbagai macam aspek salah satunya ialah 5 nilai – nilai yang saat ini sudah di tetapkan Nilai-nilai tersebut antaralain adalah :

II.2.1 Nilai – Nilai Indosat Ooredoo

Azalia Dwi Karina juga menjelaskan bahwa Indosat Ooredoo memiliki lima nilai-nilai perusahaan yang menjadi strategi dan pedoman dalam memandu perusahaan dalam bekerja dan melayani konsumen antara lain adalah :

Cepat

- Cepat dalam bertindak dan mengambil keputusan.
- Sigap dalam memecahkan masalah pekerjaan / pelanggan.
- Mudah dalam beradaptasi baik dengan sesama karyawan / pelanggan.

Berjiwa Muda

- Rasa ingin tahu yang tinggi dan selalu belajar hal baru.
- Kreatif dalam berpikir dan selalu memunculkan inovasi baru.
- Selalu enerjik dan bersemangat dalam menjalani pekerjaan.

Terpercaya

- Selalu berfikir positif dalam bekerja ataupun menanggapi pelanggan.
- Bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.
- Konsisten dalam perkataan agar dapat di percaya oleh rekan kerja ataupun pelanggan.

Bertekad Menjadi Yang Terbaik

- Semangat mencapai keunggulan dalam bekerja.
- Menantang diri untuk mencapai yang terbaik.
- Selalu bekerja keras dan berusahan mencapai keunggulan.

Peduli

- Menunjukan perhatian dalam menanggapi pelanggan ataupun rekan kerja.
- Selalu menghargai atasan, bawahan maupun pelanggan.
- Melayani pelanggan dengan sepenuh hati dengan memberikan yang terbaik.



Gambar II.1 *Type of Personality Indosat Ooredoo*

Sumber : Data Internal Indosat Ooredoo

Nilai-nilai tersebut merupakan bagian dari pedoman kerja Indosat Ooredoo yang merupakan panduan dalam pembentukan sikap karyawan ataupun perusahaan agar sesuai dengan apa yang di harapkan Nilai-nilai ini sangatlah penting guna memberikan dampak positif bagi perusahaan dalam membangun citra perusahaan.

1. Visi

Menjadi Perusahaan Telekomunikasi Digital Terdepan di Indonesia.

2. Misi

- Layanan dan Produk yang Membebaskan
- Jaringan Data yang Unggul
- Memperlakukan Pelanggan Sebagai Sahabat
- Transformasi Digital



Gambar II.2 *Human Growth*

Sumber : Data Internal Indosat Ooredoo

3. *Human Growth*

Human Growth merupakan ensensi Indosat Ooredoo ini yang menjadi hati dan jiwa perusahaan. Dengan ini Indosat menantang diri sendiri dan mengambil peran aktif dalam kehidupan masyarakat, dikatakan bahwa ini tidak lagi menyangkut tentang komunikasi dengan orang sekitar tetapi bagaimana menarik dan mendorong seseorang untuk mendapatkan kehidupan dan pertumbuhan bersama *Brand* tetapi memberitahukan bagaimana Strategi perusahaan, bagaimana cara berfikir dan apa yang di fokuskan perusahaan.

4. Produk Indosat Ooredoo

Indosat sendiri memiliki berbagai macam layanan serta produk yang di jalani perusahaan antara lain adalah :

Tabel II.1. *Product* Indosat Ooredoo

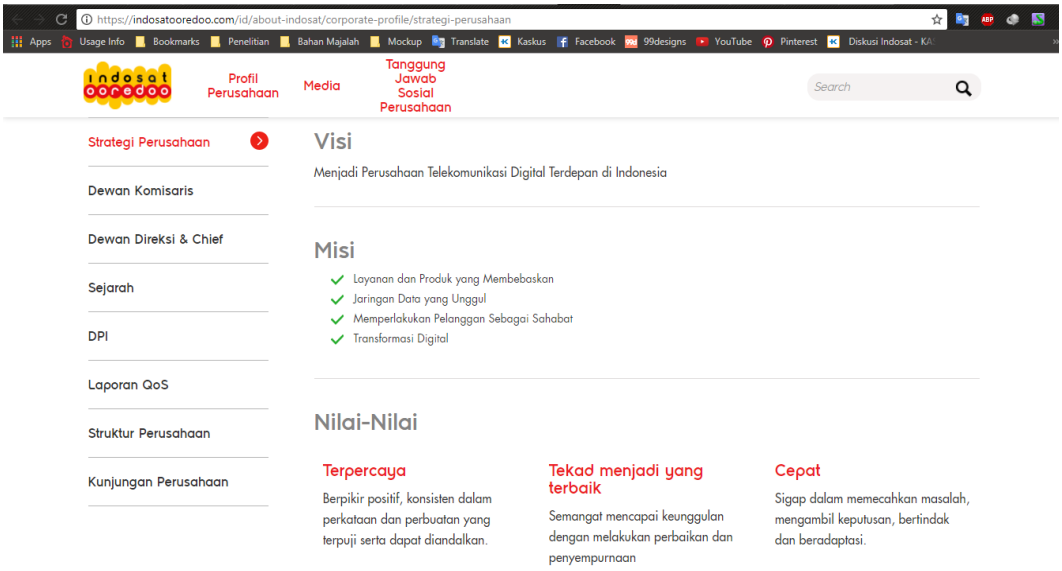
Sumber: Data Internal Indosat Ooredoo

Retail	**Sekala Besar**	**Digital**
Im3 Ooredoo	*Mobile*	CIPIKA
Mentari Ooredoo	*Convergence*	Dompetku
Matrix Ooredoo	*Machine to Machine*	On De Go
	IT Service	*Pay Up*
	Connectivity	IMX
	Satelite	Ideabox
	International & Roaming	Arena Seru

II.3 Analisa

Proses yang sudah di lakukan perusahaan dalam memperkenalkan ataupun menerapkan nilai-nilai sebagai pedoman kerja, visi dan misi kepada karyawan antara lain melalui :

- Buku panduan Kerja
- Penyuluhan
- Intranet
- *Website*



Gambar II.3 *Website* Indosat Ooredoo

Sumber : www.indosatooredoo.com/id/about-indosat/corporate-profile/strategi-perusahaan

(Diakses pada 20/07/2017)

Website Indosat Ooredoo sebagai media informasi yang menjelaskan mulai dari sejarah sampai dengan strategi perusahaan.



Gambar II.4 Kantor Indosat Ooredoo

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Kurangnya media informasi yang diaplikasikan di kantor sebagaimana tempat para karyawan bekerja hal ini menjadikan nilai – nilai perusahaan ini kurang informasi terkait nilai – nilai indosat ooredoo yang dapat menjadi mendorong kualitas kerja karyawan lebih baik lagi.



Gambar II.5 Ruang Kantor Indosat Ooredoo

Sumber : Dokumentasi Pribadi

II.3.1 Wawancara dan kuesioner.

Berikut wawancara dan kuesioner yang sudah dilakukan pada bulan mei 2017 di kantor Indosat Ooredoo Bandung kepada karyawan terkait bagaimana penerapan nilai-nilai Indosat Ooredoo :

Nilai – nilai perusahaan yang sudah baik diterapkan dalam bekerja?

- Berjiwa Muda 90%
- Terpercaya 70%
- Cepat 60%
- Tekad Menjadi yang terbaik 70%
- Peduli 80%

Apakah Pesan dari nilai – nilai Indosat Ooredoo sudah tersampaikan dengan jelas?

- Sangat Jelas 30%
- Cukup 60%
- Kurang Jelas 10%

II.4 Resume

Dari hasil data yang di kumpulkan dan survey penelitian tentang bagaimana kualitas nilai – nilai perusahaan dapat mendorong serta meningkatkan kinerja karyawan. Seperti apa media yang tepat untuk memberikan informasi ataupun mewakili nilai – nilai Indosat Ooredoo, maka dapat disimpulkan bahwa media yang di gunakan harus :

1. Dapat memberikan informasi yang menarik terkait nilai – nilai Indosat Ooredoo.
2. Dapat memberikan pandangan baru terhadap nilai – nilai Indosat Ooredoo.
3. Memberikan motivasi terhadap karyawan berdasarkan nilai – nilai Indosat Ooredoo agar lebih baik lagi dalam melayani konsumen.
4. Menarik perhatian karyawan

II.5 Solusi Perancangan

Solusi perancangan dari permasalah ini meliputi perancangan media informasi terkait nilai perusahaan yang menjadi pedoman kerja Indosat Ooredoo agar dapat tersampaikan dengan baik dan tepat. Solusi untuk memberikan pandangan baru terhadap nilai perusahaan, membentuk sikap, dan diterapkan lebih baik lagi oleh karyawan dalam bekerja ataupun melayani konsumen.