

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PT TELKOM AKSES**

#### **2.1 Sejarah PT Telkom Akses**

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. PT Telkom Akses berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini PT Telkom Akses tengah membangun jaringan *backbone* berbasis Serat Optik maupun *Internet Protocol* (IP) dengan menggelar 30 *node terra router* dan sekitar 75.000 km kabel Serat Optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program *Indonesia Digital Network Terminal Equipment* (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan jaringan Akses Broadband.

PT. Telkom Akses adalah anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang bergerak dibidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. PT. Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012 dan sejak saat itu aktif dalam pekerjaan jasa konstruksi penggelaran jaringan akses broadband termasuk sebagai lessor penyediaan *Network Terminal Equipment* (NTE) serta menyediakan pekerjaan jasa *Manage Service* Operasi dan Pemeliharaan (OM, *Operation & Maintenance*) jaringan akses broadband.

### **2.1.1 Visi, Misi, dan Kebijakan Mutu PT Telkom Akses**

#### **A) Visi PT Telkom Akses**

Menjadi perusahaan jasa operasi dan pemeliharaan jaringan broadband dan jasa konstruksi infrastruktur telekomunikasi yang terdepan di kawasan nusantara yang berorientasi kepada kualitas prima dan kepuasan seluruh stakeholder.

#### **B) Misi PT Telkom Akses**

1. Mendukung suksesnya pengembangan perluasan dan peningkatan kualitas infrastruktur jaringan akses PT. Telekomunikasi Tbk.
2. Memberikan layanan prima dengan orientasi tepat mutu, tepat waktu, dan tepat volume infrastruktur jaringan akses.
3. Menciptakan tenaga kerja yang profesional, handal, dan cakap dibidang teknologi jaringan akses dan membina hubungan baik dengan lingkungan terkait pekerjaan konstruksi.
4. Memberikan hasil terbaik bagi seluruh stakeholder.

#### **C) Kebijakan Mutu**

1. PT. Telkom Akses menjamin kepuasan setiap pelanggan, baik itu institusi maupun pelanggan akhir serta kepuasan stakeholder melalui komitmen seluruh jajaran Telkom Akses dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2008

2. PT. Telkom Akses memiliki komitmen memberikan layanan terbaik melalui pengelolaan ekselen jasa konstruksi dan *manage service* sesuai persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2008 yang ditetapkan yang berorientasi kepada tepat mutu, tepat waktu, dan tepat volume.
3. PT. Telkom Akses berkomitmen meningkatkan mutu dan kinerja dalam rangka memenuhi persyaratan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan stakeholder serta mendorong pencapaian tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.
4. PT. Telkom Akses akan meninjau kesesuaian Kebijakan dan Sistem Manajemen Mutu secara berkala sesuai dengan perkembangan perusahaan.

### **2.1.2 Kebijakan Manajemen Perusahaan**

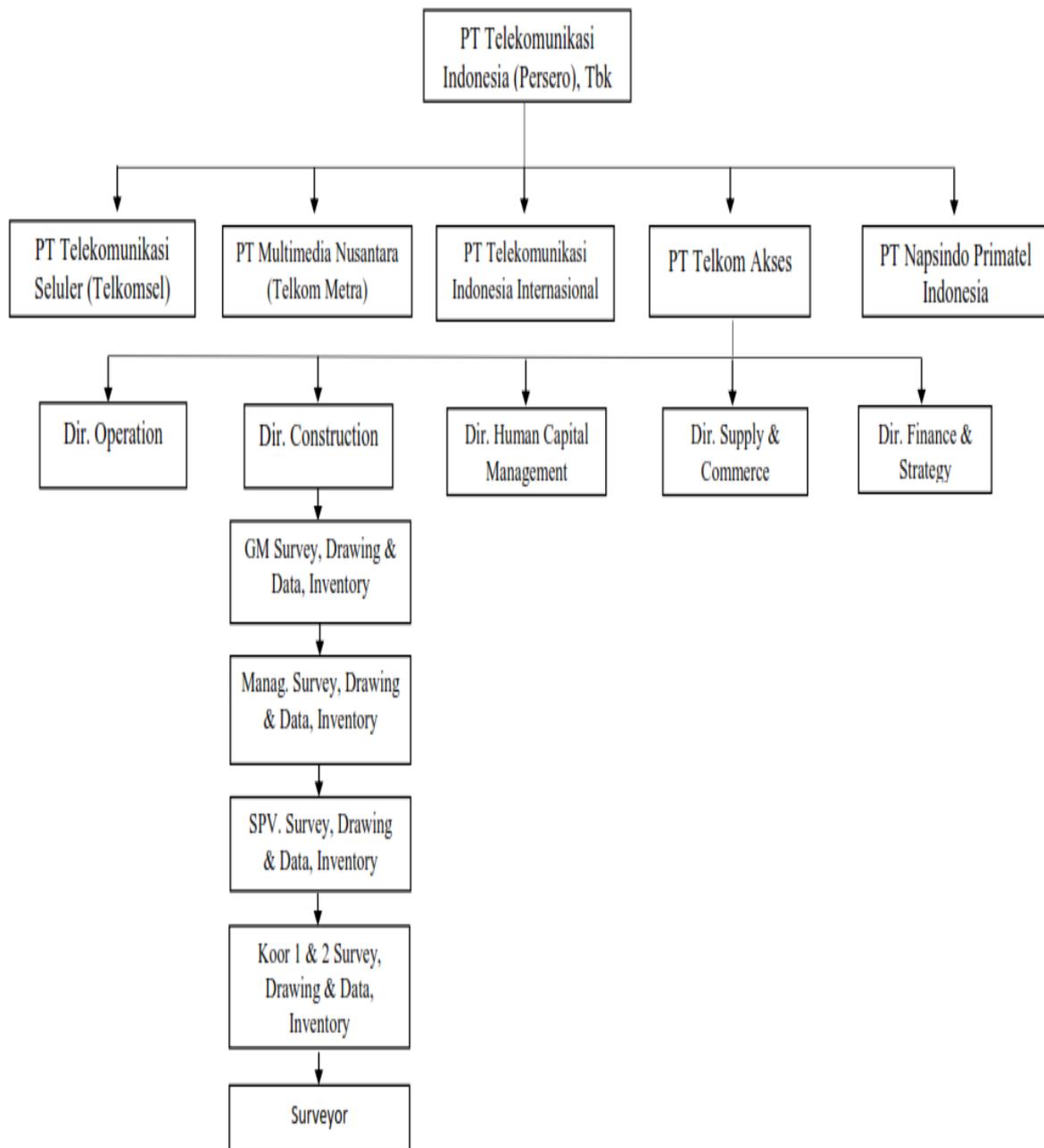
Waktu kerja dan Istirahat:

- a) Waktu kerja 8 jam sehari dan 40 jam seminggu untuk 5 hari kerja dalam seminggu sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 Pasal 77.
- b) Karyawan yang bekerja pada hari libur resmi akan diperhitungkan sebagai kerja lembur.

## 2.2 Struktur Organisasi PT Telkom Akses Semarang

### 2.2.1 Struktur Organisasi PT Telkom Akses Semarang

**Gambar 2. 1**  
**Struktur Organisasi PT Telkom Akses Semarang**



Sumber: Data sekunder yang diolah, 2017

Robbins dan Coulter (2007:284) mengatakan bahwa struktur organisasi adalah kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka itu tugas-tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan di koordinasikan. Selain itu, struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan, dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali, dan sistem pimpinan organisasi (Hasibuan, 2010:128). Lebih lanjut Hasibuan mengatakan terdapat lima bentuk struktur organisasi, salah satunya adalah bentuk organisasi lini. Berdasarkan gambar 2.1 diatas, terlihat bahwa struktur organisasi di PT Telkom Akses Semarang Unit Survey Drawing & Data Inventory menggunakan bentuk organisasi lini atau *line organization*. Organisasi lini diciptakan oleh Henry Fayol dimana pada bentuk ini terdapat garis wewenang, kekuasaan yang menghubungkan langsung secara vertikal dari atasan ke bawahan.

Ciri – ciri organisasi lini adalah:

- 1) Organisasinya relatif kecil dan sederhana.
- 2) Hubungan antara atasan dan bawahan bersifat langsung melalui garis wewenang terpendek.
- 3) Pucuk pimpinan merupakan satu-satunya sumber kekuasaan, keputusan, dan kebijakan dari organisasi.
- 4) Jumlah karyawan relatif sedikit dan saling mengenal.
- 5) Tingkat spesialisasinya belum begitu tinggi dan alatnya tidak beraneka ragam.

- 6) Masing-masing kepala unit mempunyai wewenang dan tanggung jawab penuh atas segala bidang pekerjaan yang ada didalam unitnya.

### 2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab

#### a) Supervisor Survey, Drawing & Data, Inventory

**Tugas:** Mensupervisi pelaksanaan survey untuk mendapatkan data sesuai order yang diberikan, secara aplikasi ataupun secara lisan.

- Tanggung Jawab:**
1. Mensupervisi, monitoring, evaluasi dan analisa hasil survey.
  2. Meningkatkan pertumbuhan kinerja.
  3. Membuat dan mengawal target, timeplan, realisasi.
  4. Membangun sistem kordinasi dengan unit terkait.
  5. Pra Quality Assurance data hasil survey.
  6. Approval data hasil survey.
  7. Melakukan reporting secara berkala.
  8. Membangun dan menciptakan kekompakan team untuk mewujudkan kenyamanan kerja yang berkesinambungan.
  9. Bertanggung jawab atas hasil kerja dari pengawasan dan pengawalan data hasil pembangunan mitra.

#### b) Koordinator Survey, Drawing & Data, Inventory

**Tugas:** Mengkoordinasikan pelaksanaan survey untuk mendapatkan data sesuai order yang diberikan, baik secara aplikasi ataupun secara lisan .

- Tanggung Jawab:**
1. Mengkordinir monitoring surveyor, evaluasi hasil survey.
  2. Quality control hasil survey.
  3. Melakukan koordinasi dengan Unit terkait.
  4. Melengkapi data hasil survey.

5. Melakukan pemberkasan hasil survey.
6. Melakukan reporting secara berkala
7. Membangun dan melaksanakan tujuan dan strategi team.
8. Bertanggung jawab kekompakan team (solid).
9. Pengawasan dan pengawalan hasil pembangunan mitra.

### c) Surveyor

**Tugas:** Melaksanakan survey untuk mendapatkan data sesuai order yang diberikan, secara aplikasi ataupun secara lisan.

- Tanggung Jawab:**
1. Menentukan lokasi pelanggan dan alpro terdekat.
  2. Melakukan pemberkasan hasil survey.
  3. Melengkapi data hasil survey.
  4. Melakukan reporting secara berkala.
  5. Melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait.
  6. Menjaga dan melakukan kebersamaan serta menjaga solidaritas team (solid) .
  7. Menjadi pelaksana evaluasi hasil kerja *construction* yang mereportkan hasilnya.

## 2.3 Identitas Responden

Identitas responden adalah gambaran atau uraian mengenai responden dalam penelitian ini. Responden yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 50 orang yang merupakan karyawan di PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang. Identitas responden yang penulis sajikan dalam penelitian ini yaitu meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status pernikahan, jabatan, masa kerja, dan penghasilan per bulan.

### 2.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi manusia dalam berperilaku, mengambil sebuah keputusan, serta tingkat kedewasaan. Tabel 2.1 dibawah ini menyajikan data karyawan berdasarkan usia:

**Tabel 2.1**  
**Identitas Responden Berdasarkan Usia**

No	Kelompok Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	10 sampai 20	9	18
2	21 sampai 30	39	78
3	31 sampai 40	2	4
4	> 40	0	0
Jumlah		50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 2.1 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden atau karyawan yang bekerja pada PT Telkom Akses Unit SDI Witel Semarang berusia antara 21 tahun sampai 30 tahun yaitu sebesar 39 orang atau 78% dari 50 orang responden yang ada sedangkan karyawan yang berusia 31 tahun sampai 40 tahun paling sedikit jumlahnya yaitu 2 orang atau 4% dari 50 orang responden.

### 2.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karyawan yang bekerja di PT Telkom Akses terdiri dari dua gender, yakni laki-laki dan perempuan. Tabel 2.2 dibawah ini menyajikan data karyawan berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 2.2**  
**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	37	74
2	Perempuan	13	26
Jumlah		50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Pada tabel 2.2 tersebut diatas dapat diidentifikasi bahwa karyawan yang bekerja pada PT Telkom Akses Unit SDI Witel Semarang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan dimana karyawan berjenis kelamin laki-laki memiliki jumlah lebih banyak yaitu 37 orang atau 74% dari 50 orang responden sedangkan responden perempuan hanya berjumlah 13 orang atau 26% dari 50 orang responden.

### **2.3.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan merupakan usaha sadar dalam mengembangkan potensi yang ada didalam diri seseorang. Melalui pendidikan, pengetahuan dan pemahaman seseorang dalam bidang tertentu menjadi semakin baik, sehingga kemampuan untuk memecahkan suatu permasalahan maupun kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan semakin tinggi. Sementara itu pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Data mengenai pendidikan responden disajikan pada tabel 2.3 dibawah ini:

**Tabel 2.3**  
**Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SMA	26	52
2	Diploma	6	12
3	Sarjana	18	36
4	Lainnya	0	0
Jumlah		50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 2.3 diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menjadi karyawan di PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory merupakan lulusan SMA yaitu sebanyak 26 orang dari 50 orang karyawan atau sebesar 52%.

#### **2.3.4 Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden dapat diketahui mengenai status pernikahan responden, yang dapat ditunjukkan dalam tabel 2.4 dibawah ini:

**Tabel 2.4**  
**Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan**

No	Status Pernikahan	Jumlah	Persentase (%)
1	Menikah	13	26
2	Belum Menikah	37	74
Jumlah		50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 2.4 tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan PT Telkom Akses Unit SDI Witel Semarang mayoritas memiliki status belum meikah yaitu sebanyak 37 orang dari 50 karyawan atau sebesar 74%.

### 2.3.5 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja adalah jangka waktu atau seberapa lama seseorang telah menjalani pekerjaannya. Setiap perusahaan dalam merekrut karyawan tidak dilakukan bersama-sama sehingga masa kerjanya juga berbeda. Semakin lama seorang karyawan menjalani pekerjaannya, maka semakin dalam dan semakin menguasai pula orang tersebut atas pekerjaan yang dilakukan sehari-hari sehingga menjadikan karyawan lebih mengerti bagaimana seharusnya mereka bekerja. Tabel 2.5 menyajikan data mengenai masa kerja responden:

**Tabel 2.5**  
**Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja**

No	Masa Kerja (bulan)	Jumlah	Persentase (%)
1	1 sampai 5	0	0
2	6 sampai 10	0	0
3	11 sampai 15	16	32
4	16 sampai 20	9	18
5	≥ 21	25	50
Jumlah		50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 2.5 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan PT Telkom Akses Unit Servey Drawing & Data Inventory Witel Semarang sudah bekerja selama lebih dari 21 bulan yaitu sebanyak 25 orang atau 50% dari 50 orang karyawan.

### 2.3.6 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

Pendapatan merupakan hak yang didapatkan seseorang berupa uang atas hasil kerjanya. Pendapatan merupakan salah satu faktor yang penting dalam mensejahterakan karyawan karena jika seseorang bekerja di sebuah perusahaan

maka orang tersebut mengharapkan suatu balas jasa dari perusahaan tempatnya bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Data mengenai tingkat penghasilan dari karyawan dapat ditunjukkan dalam tabel 2.6 dibawah ini:

**Tabel 2.6**  
**Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan**

No	Jumlah Pendapatan	Jumlah	Persentase (%)
1	≤ Rp 2.000.000	14	28
2	Rp 2.100.000 sampai Rp 3.000.000	36	72
Jumlah		50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 2.6 diatas dapat diketahui bahwa karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang yang menjadi responden dalam penelitian ini, mayoritas memiliki pendapatan Rp 2.100.000 sampai Rp 3.000.000 yaitu sebanyak 35 orang atau sebesar 70% dari 50 orang karyawan.