

BAB II
GAMBARAN UMUM PT. TELKOM JATENG
DIVRE IV JATENG DIY

2.1 Sejarah Perusahaan

Pada awalnya PT. TELKOM, Tbk adalah suatu badan yang dibentuk oleh pemerintah Hindia Belanda dengan nama “ *Post en Telegradients*” yang didirikan pada tahun 1884 dengan Staatsblad No. 52 dan bertugas sebagai penyelenggara telekomunikasi di Hindia Belanda pada waktu itu. Pada awal mula usahanya, badan ini diselenggarakan oleh pihak swasta, bahkan sampai tahun 1905, tercatat 38 perusahaan telekomunikasi yang pada tahun 1906 diambil oleh Pemerintah Hindia Belanda dengan Staatsblad No. 395. Semenjak itu berdirilah “*Post Telegraf en Telefoondiests*” atau disebut PTT-Dients. PTT-Dients ditetapkan sebagai perusahaan Negara berdasarkan Staatsblad No. 419 tahun 1927 tentang Indonesia Bedroksenwet (I.B.W. Undang-undang Perusahaan Negara).

Selanjutnya pada tahun 1960 Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.19 tahun 1960, tentang persyaratan sebuah Perusahaan Negara (PN) dengan PERPU No. 240 tahun 1961 berubah menjadi PN POS dan TELEKOMUNIKASI. Lapangan usaha PN POS dan TELEKOMUNIKASI ternyata berkembang dengan pesat, maka pada tahun 1965 Pemerintah mengadakan peninjauan kembali. Hasilnya berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 29 dan 30 tahun 1965 terjadi pemecahan menjadi Perusahaan Pos dan Giro (PN. Pos dan Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN. Telekomunikasi). Bentuk ini kemudian dikembangkan mulai tanggal 28 April 1970 berdasarkan S.K. Menteri Perhubungan No. 129/U/1970 yang semula bernama PN.

TELEKOMUNIKASI berubah nama menjadi PERUSAHAAN UMUM TELEKOMUNIKASI yang disingkat dengan PERUMTEL.

Keberadaan PERUMTEL dikukuhkan dengan Peraturan Pemerintah No 36 tahun 1974. menetapkan sebagai pengelola telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan luar negeri. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 1980, PERUMTEL sebagai Badan Usaha yang berwenang menyelenggarakan telekomunikasi umum dalam negeri dan pemerintah mengambil kebijaksanaan dengan membeli seluruh saham PT. INDOSAT yaitu, sebuah perusahaan swasta yang didirikan dalam rangka Penanaman Modal Asing yang kemudian diubah statusnya menjadi BUMN berbentuk PERSERO.

Pernyataan modal negara Republik Indonesia dalam saham PT. INDOSAT tersebut dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No. 52 tahun 1980. Selanjutnya untuk lebih meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum, maka dengan Peraturan Pemerintah No. 53 tahun 1980 diadakan perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 22 tahun 1974, yakni dengan menetapkan PERUMTEL sebagai badan usaha yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan telekomunikasi dalam negeri dan PT. INDOSAT sebagai badan usaha yang diberi wewenang menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum internasional.

Peraturan Pemerintah No. 39 tahun 1974 tentang PERUMTEL juga diubah yang dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No. 54 tahun 1980. Sehubungan dengan diundangkannya Peraturan Pemerintah No. 3 tahun 1983 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan PERJAN, PERUM dan PERSERO, diterbitkan Peraturan Pemerintah No. 21 tahun 1984 tentang PERUMTEL sebagai pengganti dari Peraturan Pemerintah No. 36 tahun 1970. Peraturan Pemerintah No. 54 tahun 1980. Satu hal yang sangat menggembirakan

dalam sejarah perundang-undangan ini adalah ditetapkannya Undang-undang No. 3 tahun 1989 tentang telekomunikasi, yang memberikan angin segar dalam pengembangan dan pembangunan pertelekomunikasian di Indonesia.

Mengikat perkembangan demikian pesat ditambah dengan pola manajemen yang lebih terbuka, Pemerintah melalui Peraturan Pemerintah No.25 tahun 1991 tanggal 1 Mei 1991 menetapkan Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Telekomunikasi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Peralihan bentuk perusahaan tersebut ditandai dengan penanda tangan Akte Pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia oleh Notaris Imas Fatimah, SH bersama-sama dengan Menparpostel Soesilo Sudarman yang bertindak selaku kuasa dari Menteri Keuangan sebagai pemegang saham, hari Selasa tanggal 24 September 1991 jam 09.30 WIB di Depparpostel, Jl. Kebon Sirih 36 Jakarta Pusat.

Pada tanggal 1 Juli 1995 secara *de facto* diresmikan era Divisi yang merupakan pengganti structural WITEL untuk mempermudah pelayanan. Dalam era Divisi bisnis, bidang utama dikelola oleh tujuh Divisi Regional (DIVRE) dan satu Divisi Network. Divisi Regional bergerak dibidang penyelenggaraan jasa telekomunikasi di wilayahnya masing – masing, sedangkan Divisi Network bergerak dibidang penyelenggaraan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Divisi tersebut dikelola oleh suatu tim manajemen yang terpisah berdasarkan prinsip desentralisasi dan bertindak sebagai pusat investasi (Divisi Regional) dan pusat keuntungan (untuk Divisi Network dan Divisi lainnya), serta mempunyai laporan keuangan internal yang terpisah. Divisi penunjang terdiri dari Divisi Pelatihan, Divisi Properti, Divisi Sistem Informasi, Divisi Satelit dan Divisi Riset Teknologi Informasi.

Adanya perubahan kebijakan sentralisasi menjadi kebijakan desentralisasi kewenangan menyebabkan struktur dan fungsi Kantor

Pusat juga mengalami perubahan. Berdasarkan organisasi divisional ini, maka Kantor Pusat juga mengalami perubahan yang sebelumnya merupakan pusat investasi disederhanakan menjadi pusat biaya (*cost center*). Berubahnya kebijakan tersebut menjadikan jumlah sumber daya manusia di kantor perusahaan menjadi lebih baik. Berdasarkan akta perusahaan yang terakhir, kedudukan kantor perusahaan TELKOM berada di Jalan Japati No. 1 Bandung. Kantor tersebut bertanggung jawab atas pencapaian sasaran pengelolaan perusahaan melalui kegiatan unit kerja perusahaan secara keseluruhan. Berkaitan dengan Divisi, kantor perusahaan hanyalah menetapkan hal – hal yang strategis sedangkan penjabaran operasionalnya dilaksanakan oleh masing – masing Divisi Struktur Manajemen TELKOM, yang secara garis besar meliputi Kantor Perusahaan, Divisi Regional I sampai dengan VII, Divisi Network dan Divisi Pendukung.

2.2 Visi dan Misi

2.2.1 Visi PT. Telkom Indonesia

To be the king of digital in the region.

2.2.2 Misi PT. Telkom Indonesia

- a. Lead Indonesian digital inovation and globalization.*
- b. Top to market capitalization telco in Asia-Pacific by 2020.*

2.3 Logo dan slogan

2.3.1 Logo PT. Telkom

Dengan mengambil semangat HUT RI ke-68, Telkom memperkenalkan penampilan baru logo Telkom yang mencerminkan komitmen Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa Indonesia.

Gambar 2.1

Logo PT. Telkom Indonesia



Sumber : PT. Telkom, April 2015

Arti dari simbol-simbol logo tersebut yaitu:

1. **Expertise** : makna dari lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru TELKOM yaitu TIME (*Telecommunication, Information, Media & Edutainment.*)
2. **Empowering** : makna dari tangan yang meraih ke luar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar.
3. **Assured** : makna dari jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat.

4. **Progressive** : kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru.
5. **Heart** : simbol dari telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan.

Filosofi Warna :

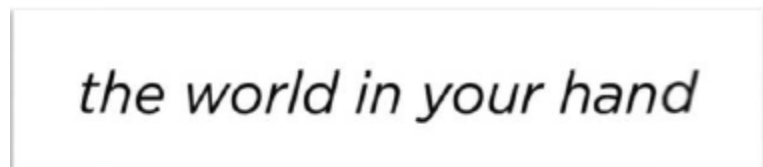
1. **Merah** : Berani, Cinta, Energi, Ulet
Mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan.
2. **Putih** : Suci, Damai, Cahaya, Barsatu
Mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
3. **Hitam** : Warna dasar
Melambangkan kemauan besar.
4. **Abu** : Warna transisi
Melambangkan teknologi.

2.3.2 Slogan PT. Telkom

Telkom jug mempunyai slogan pada gambar 2 berikut ini :

Gambar 2.2

Slogan PT. Telkom



Sumber : PT. Telkom, April 2015

Arti dari slogan tersebut adalah sebuah bola yang mengibaratkan dunia dan digenggam oleh tangan kita. Hal ini juga ditentukan pada slogan baru PT. Telkom.

2.4 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia Divre IV Kota Semarang

Perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya melakukan kerja sama yang baik antar orang yang ada di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu. Semakin banyak yang dilakukan dalam suatu organisasi, makin kompleks pula hubungan-hubungan dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.

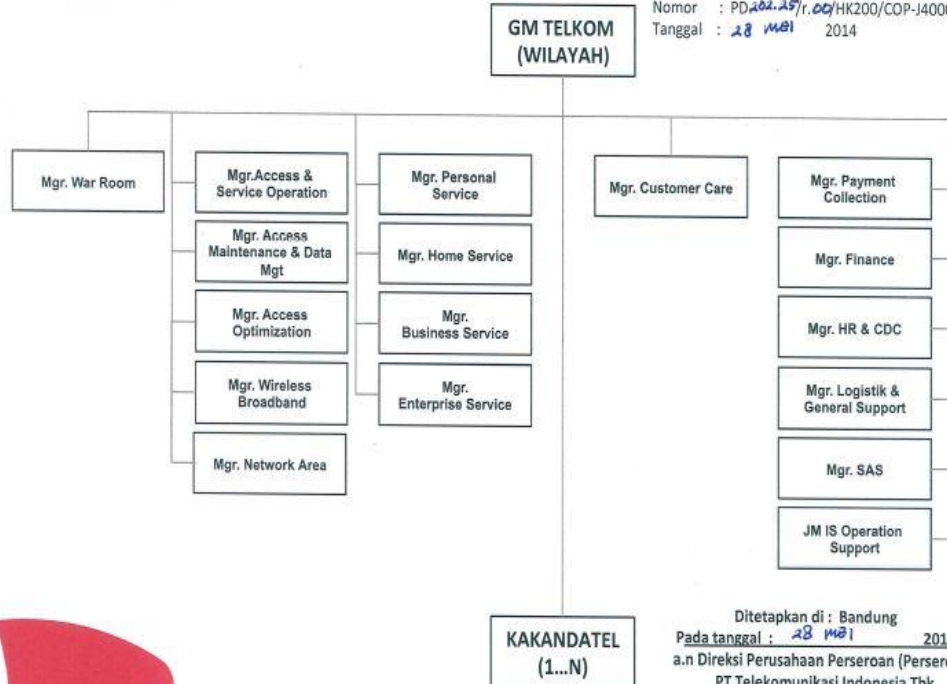
Untuk menggambarkan hubungan kerja sama antara masing-masing kegiatan atau fungsi, maka dibuat struktur organisasi sehingga jelas batas-batas wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian sesuai dengan posisinya,

Untuk lebih mengetahui susunan posisi jabatan pada PT. Telkom Witel Jateng Utara dapat dilihat pada gambar 2.3 berikut ini

Gambar 2.3

STRUKTUR ORGANISASI
WITEL TYPE A

Lampiran Ia: Peraturan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero)
PT Telekomunikasi Indonesia Tbk
Nomor : PD.2014.257/r.00/HK200/COP-J4000000/2014
Tanggal : 28 Mei 2014



Ditetapkan di : Bandung
Pada tanggal : 28 Mei 2014
a.n Direksi Perusahaan Perseroan (Persero)
PT Telekomunikasi Indonesia Tbk,
Direktur Utama,

Arief Yahya
ARIEF YAHYA
NIK. 612268

Struktur Organisasi PT. Telkom witel Jateng Utara

Sumber : PT. Telkom, April 2015

2.4.1 Job Performance Indicators

- a. Index akurasi dan ketepatan waktu ketersediaan sales plan
- b. Index pencapaian penjualan channel

- c. Index penambahan jumlah pelanggan
- d. Ketersediaan materi promo dan event (brosur, iklan, dll)

2.4.2 *Job Authorities*

- a. Menentukan prioritas pembiayaan/pekerjaan
- b. Memiliki hak akses atas aplikasi ESS (*Enterprise Support System*)
- c. Menetapkan sumber data
- d. Menetapkan metodologi kerja
- e. Menetapkan sasaran kinerja individu (staf)
- f. Menilai kinerja dan kompetensi individu (staf)
- g. Merekomendasikan program-program pengembangan staf requirement

2.4.3 *Mandatory Competency*

a. Integrity

Deskripsi : adanya kesalaran antara hati, pikiran dan perbuatan sesuai dengan etika/norma sosial dalam memenuhi tanggung jawab yang sudah.

b. Enthusiasm

Deskripsi : adanya keinginan yang diwujudkan dalam kesungguhan untuk menjadi yang terbaik.

c. Totality

Deskripsi : mendedikasikan seluruh potensi dan kemampuan yang dimilikinya untuk mewujudkan yang terbaik.

d. Solid

Deskripsi : menunjukkan adanya rasa kesatuan sebagai insan Telkom Group dalam mencapai tujuan bersama didasari oleh kesamaan nilai dan rasa saling percaya.

e. Speed

Deskripsi : bertindak secara proaktif dalam setiap pekerjaan/penugasan secara cepat, tepat, dan berkualitas.

f. Smart

Deskripsi : berpikir dan bertindak secara cerdas dalam menyelesaikan pekerjaan/penugasan.

g. Imagine

Deskripsi : menetapkan target yang menantang (di atas rata-rata) untuk diri sendiri atau tim.

h. Focus

Deskripsi : menetapkan prioritas tindakan serta mengalokasikan sumber daya yang dibutuhkan.

i. Action

Deskripsi : melakukan tindakan kongkrit berdasarkan rencana yang sudah ditetapkan dan melakukan evaluasi secara kontinyu.

2.4.4 Personal Quality

a. Action Management

Deskripsi : kemampuan mengelola seluruh sumber daya dalam mencapai sasaran strategis perusahaan.

b. Analytical Thinking

Deskripsi : kemampuan untuk mengidentifikasi sumber-sumber masalah, menggunakan pendekatan berpikir yang logis, sistematis dan teratur secara kronologis.

c. Business Acumen

Deskripsi : kemampuan untuk memanfaatkan peluang dalam memperoleh profit dan mengembangkan aktivitas bisnis perusahaan.

d. Continous Improvement

Deskripsi : mengembangkan hasil proses-proses dan kondisi yang ada berdasarkan keadaan yang berubah terus menerus.

e. Decision Making

Deskripsi : kemampuan mengambil tindakan atau keputusan yang efektif untuk menyelesaikan masalah.

f. Building Partnership

Deskripsi : kemampuan dalam menjalin dan mengembangkan hubungan kemitraan yang saling menguntungkan dengan “client” dan unit kerja sebagai prioritas utama yang menimbulkan sinergi

g. Visionary Thinking

Deskripsi : kemampuan berpikir jangka panjang dan menyeluruh, serta mengkomunikasikan visinya kepada orang-orang desekitarnya dalam organisasi.

h. Developing Great Leaders

Deskripsi : kemampuan untuk meniptakan dan mengembangkan pemimpin/kader yang lebih hebat darinya.

2.4.5 Skill Knowledge

a. Channel Management

Deskripsi : mampu mengembangkan channel mix secara komprehensif sesuai tuntutan pasar dan kebijakan perusahaan melalui tahapan-tahapan analitik yang melibatkan seluruh aspek yang relevan dengan pengembangan channel mix (seperti channel objectives, controlling, benefit/cost analysis channel, dll).

b. Marketing Communication Management

Deskripsi : memahami konsep/kebijakan IMC (*Integrated Marketing Communication*). Mengetahui dan mampu mengembangkan program-program komunikasi pemasaran melalui penggunaan bauran promosi secara terpadu sesuai

konsep IMC (360 degree communicatio) di dalam format Promotion Plan minimal untuk satu kategori brand. Mengetahui tahapan-tahapan detail dari pengembangan materi komunikasi baik untuk *above the lline,below the line* dan bauran komunikasi online seperti tahapan *story board* dan *layout,in-house review,production,post production*, dll.

c. Marketing Community Management

Deskripsi : mampu menganalisa dan menghubungkan aktivitas *community* dengan produk TIME agar dapat memberikan *empowerment* terhadap produk tersebut.

d. Marketing Planning

Deskripsi : mampu menganalisa kesesuaian sebuah marketing plan produk atau layanan dengan kapabilitas internal perusahaan dan perkembangan pasar.

e. Product Knowledge

Deskripsi : mampu menganalisa dan memahami kompleksitas permasalahan produk dikaitkan dengan teknologi, *service*, kompetitor dan trend global, serta mampu merekomendasikansolusi pemecahannya.

f. Sales Management

Deskripsi : mampu menyusun program sales management yang efektif untuk mencapai target/obyektif sales yang telah ditetapkan melalui optimalisasi sumber daya yang dapat diperoleh di lingkungan perusahaan.

2.5 Produk PT.Telkom

2.5.1 Voice

2.5.1.1 Fixed Phone (POTS)

Plain Ordinary Telephone Services (POTS), alat komunikasi suara dengan konversi sinyal suara ke sinyal listrik frekuensi-audio yang dipancarkan melalui transmisi listrik. Layanan POTS dibedakan menjadi:

a) TELKOM SLJJ

Merupakan layanan komunikasi jarak jauh antar pelanggan yang masih dalam satu wilayah negara. Pada umumnya pelanggan-pelanggan tersebut berada dalam wilayah kode area yang berbeda.

b) Telkom International Call

Jasa layanan telepon ke luar negeri dan telepon yang dapat diakses langsung oleh pelanggan, hanya dengan menekan kode akses tanpa bantuan operator.

2.5.2 Internet

2.5.2.1 ASTINet

ASTINet (Access Service Dedicated To Internet), yang dikenal dikalangan pengguna jasa Internet pada umumnya yaitu Leased Line untuk koneksi ke Internet. ASTINet adalah layanan akses internet dan multimedia TELKOMNet untuk Akses Internet menuju Global Internet. Layanan ini menyediakan fasilitas koneksi akses ke Internet yang disediakan pada port router TELKOMNet. Fasilitas ini dapat digunakan untuk akses Internet secara dedicated dengan menggunakan beragam fasilitas saluran akses yang tersedia, misalnya melalui akses leased line, akses DSL (HSMA), dedicated VSAT, akses radio dan sebagainya. Dengan layanan ASTINet ini pelanggan dapat menikmati layanan akses Internet dengan kenyamanan akses selama 24 jam sehari. Layanan ini menyediakan layanan akses internet secara dedicated dengan kecepatan mulai dari 64 Kbps sampai dengan 2 Mbps.

2.5.2.2 IP Transit

Layanan IP Transit adalah layanan interkoneksi trafik ke global internet (bandwidth internet internasional) dengan fitur full route BGP Internet dan menggunakan blok IP dan AS (*Autonomous System* number milik pelanggan. Layanan ini memberikan jaminan ratio bandwidth 1:1 sampai ke *upstream provider* Telkom, ditujukan untuk operator telekomunikasi , terutama penyedia jasa internet & interkoneksi internet (ISP & NAP). IP Transit Telkom juga menyediakan layanan koneksi ke konten domestik (IP TransitDomestik).

2.5.2.3 Indonesia Wifi

Indonesia WiFi (@wifi.d) merupakan jaringan akses broadband yang menjadi media untuk menikmati layanan internet berkecepatan tinggi serta berbagai layanan multimedia lainnya. Adapun layanan Indonesia WiFi (@wifi.id) dibedakan menjadi :

a) Wifi Corner

Merupakan layanan internet public berupa tempat untuk menemukan lokasi Wifi Speedy yang ada di masing – masing daerah kota yang ada hampir di seluruh Indonesia, setiap pengguna Telkom Wifi Corner dapat menikmati layanan internet kecepatan tinggi hingga 100 Mbps. Layanan internet publik tersebut merupakan program lanjutan dari Indonesia Wifi (@wifi.id) yang dapat diakses ditempat-tempat umum dan strategis dengan radius 20 meter dari titik akses point. Untuk memenuhi kemudahan akses internet, sekaligus sebagai solusi terbaik bagi pengguna internet, lokasi penempatan Wifi Corner yaitu meliputi area sekolah (Indischool), area kampus atau perguruan tinggi (Indicampus) dan fasilitas umum atau *public area* (Indipublic). Sedangkan cara untuk mengakses Wifi Corner adalah dengan menggunakan voucher atau kartu perdana berbayar yang berisi username dan password yang

bisa digunakan untuk login akses internet broadband di lokasi Wifi Corner.

b) IndiSchool

IndiSchool adalah kependekan dari Indonesia Digital School, Program TELKOM Indonesia untuk Indonesia Cerdas, yang dilakukan dengan Pemberian internet wifi, untuk mengakses konten edukasi bagi komunitas pendidikan di zona edukasi. Layanan IndiSchool merupakan layanan akses internet wifi di lokasi zona edukasi, sebagai bagian dari layanan Indonesia wifi atau dikenal @wifi.id Lewat akses Internet cepat, pengajaran jarak jauh bisa berjalan efektif dan interaktif. Telkom berupaya memperluas pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghasilkan kegiatan pendidikan berkualitas.

c) IndiCampus

Merupakan layanan telkom dalam menyediakan akses internet WiFi yang dimana lokasinya di area kampus atau perguruan tinggi yang juga membutuhkan akses internet. IndiCampus adalah bagian dari layanan Indonesia Wifi (@wifi.id) akses internet cepat dengan kecepatan hingga 100 Mbps.

d) IndiPublic

IndiPublic hampir sama dengan IndiSchool dan IndiCampus hanya saja lokasinya yang berbeda. IndiPublic merupakan layanan telkom yang disediakan untuk masyarakat umum dan area WiFi terletak di area-area keramaian publik. Biasanya terletak di Mall, pusat kota atau di Swalayan. IndiPublic juga merupakan bagian dari layanan Indonesia Wifi (@wifi.id) akses internet cepat dengan kecepatan hingga 100 Mbps.

2.5.3 Triple Play

2.5.3.1 IndiHOME

IndiHome merupakan layanan Triple Play dari Telkom yang terdiri dari Internet on Fiber atau High Speed Internet, Phone (Telepon Rumah), dan IPTV (UseeTV Cable) beserta beberapa fitur tambahan seperti IndiHome View, MelOn dan Trend Micro Security System.

2.5.3.2 BOSTOKO

Bostoko adalah aplikasi bisnis yang di rancang sederhana dan mudah digunakan. Secara bertahap kami akan melengkapi Bostoko dengan modul Penjualan, Pembayaran, Pembelian, Hutang Piutang, Stok dan perhitungan rugi laba sederhana. Selain itu juga terdapat POS (Point of Sales), Payroll, Absen, Cuti, perhitungan pph21, serta laporan Jamsostek dan lainnya.

2.5.4 Connectifity

2.5.4.1 VPN IP

VPN IP MPLS adalah layanan komunikasi data any to any connection berbasis IP Multi Protocol Label Switching (MPLS). Layanan ini memiliki kelebihan dibandingkan dengan layanan komunikasi data yang sudah ada sebelum layanan ini dikembangkan (legacy datacomm) yaitu melalui leased line maupun layanan VPN berbasis frame relay.