

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **PT. TELKOMSEL REGIONAL JAWA TENGAH & DIY**

##### **2.1 Sejarah Singkat PT. Telkomsel Regional Jawa Tengah & DIY**

Sejak berdiri pada tahun 1995, Telkomsel secara konsisten melayani negeri, menghadirkan akses telekomunikasi kepada masyarakat Indonesia yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Saat ini kami adalah operator selular terbesar di Indonesia dan memiliki jaringan terluas yang mampu menjangkau lebih dari 95% populasi Indonesia di seluruh penjuru Nusantara untuk melayani kebutuhan komunikasi berbagai lapisan masyarakat mulai dari kawasan perkotaan, ibukota kecamatan, daerah perintis, hingga desa perbatasan negeri, baik di gugusan pulau kecil ataupun di hutan pedalaman.

Saat ini dunia semakin terhubung, dan pertukaran informasi terjadi amat cepat. Kebutuhan komunikasi tidak lagi sebatas suara dan SMS, namun juga dalam format lainnya seperti video dan foto. Kebutuhan masyarakat akan layanan data dan *broadband* (pita lebar) akan terus berkembang dalam beberapa tahun ke depan. Untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakat di dalam menikmati gaya hidup digital (*digital lifestyle*), kami turut membangun ekosistem digital di tanah air melalui berbagai upaya pengembangan DNA (Device, Network dan Applications), yang diharapkan akan mempercepat terbentuknya masyarakat digital Indonesia.

Kami pun secara konsisten mengimplementasikan *roadmap* teknologi selular, mulai dari 3G, HSDPA, HSPA+, serta menjadi yang pertama meluncurkan secara komersial layanan *mobile* 4G LTE di Indonesia yang akan memberikan pelanggan akses yang lebih cepat di dalam menikmati layanan data serta memungkinkan penerapan teknologi selular dalam skala yang lebih besar, seperti untuk pengembangan kota pintar (*smart city*). Kami akan selalu hadir untuk menginspirasi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi terdepan, produk dan layanan yang kompetitif, serta solusi inovatif. Hal ini akan

mengantarkan Indonesia menuju perekonomian masyarakat berbasis *broadband* sesuai *roadmap* teknologi selular. Kecintaan kami pada negeri inilah yang selalu menginspirasi untuk terus berkreasi menghadirkan layanan dan inovasi bagi negeri.

## **2.2 Visi dan Misi PT. Telkomsel Regional Jawa Tengah & DIY**

### **Visi**

Menjadi penyedia layanan dan solusi *mobile digital lifestyle* kelas dunia yang terpercaya

### **Misi**

Memberikan layanan dan solusi *mobile digital* yang melebihi ekspektasi pelanggan, memberikan nilai tambah kepada para *stakeholders*, dan mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa

## **2.3 Bidang Usaha PT. Telkomsel Regional Jawa Tengah & DIY**

Telkomsel memiliki Kode Etik Perusahaan (*Code of Conduct*) yang merupakan turunan dan implementasi dari Budaya Perusahaan ("*THE TELKOMSEL WAY*"). Setiap Karyawan Telkomsel wajib untuk menerima dan menerapkan Budaya Perusahaan dan *Kode Etik Perusahaan* sebagai panduan bertindak dalam menetapkan hubungan kerja, pola pikir, sikap dan perilaku sehari-hari dengan sesama karyawan dan/atau pihak-pihak lainnya yang meliputi namun tidak terbatas pada: mitra kerja perusahaan, pemerintah, masyarakat, media massa. Seperti yang diatur dalam Kode Etik Perusahaan, karyawan diminta untuk berperilaku sesuai dengan nilai-nilai *THE TELKOMSEL WAY* yaitu *InteGriTy*, *Respect*, *Enthusiasm*, *LoyAlty* dan *Totality*. Seluruh karyawan diharapkan jujur dan etis, termasuk dalam penanganan benturan kepentingan antara hubungan pribadi dan profesional, baik yang nyata maupun yang diduga dapat menimbulkan benturan kepentingan, mematuhi ketentuan internal Perusahaan, undang-undang dan peraturan yang berlaku serta menjalankan prosedur dan pengendalian intern untuk menjamin integritas proses laporan keuangan Perusahaan dan kepatuhan hukum. Perseroan menjaga keterbukaan dan melakukan pendekatan yang etis dalam melaksanakan usahanya, baik dengan

pelanggan, pemasok, komunitas maupun dengan anggota masyarakat lainnya. Oleh karenanya, karyawan wajib untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar mengenai produk dan jasa yang disediakan Perusahaan untuk mencegah adanya interpretasi yang menyesatkan.

Karyawan wajib memiliki tanggung jawab terhadap masyarakat dan harus menghormati kewajibannya terhadap masyarakat, dengan menjadi aset ekonomi, intelektual dan sosial bagi masyarakat tempat Perusahaan beroperasi. Masyarakat akan merasakan manfaat kehadiran Perusahaan melalui kontribusi waktu, keahlian, teknologi dan sumber daya yang dimiliki Perusahaan. Ketidakpatuhan terhadap Kode Etik Perusahaan akan mengakibatkan karyawan diberikan tindakan disiplin, termasuk pemutusan hubungan kerja atau hubungan bisnis dengan pemasok atau pelanggan. Bila dianggap perlu, sanksi atas pelanggaran dapat ditindaklanjuti dengan tuntutan perdata dan atau pidana.

## **2.4 Budaya Perusahaan**

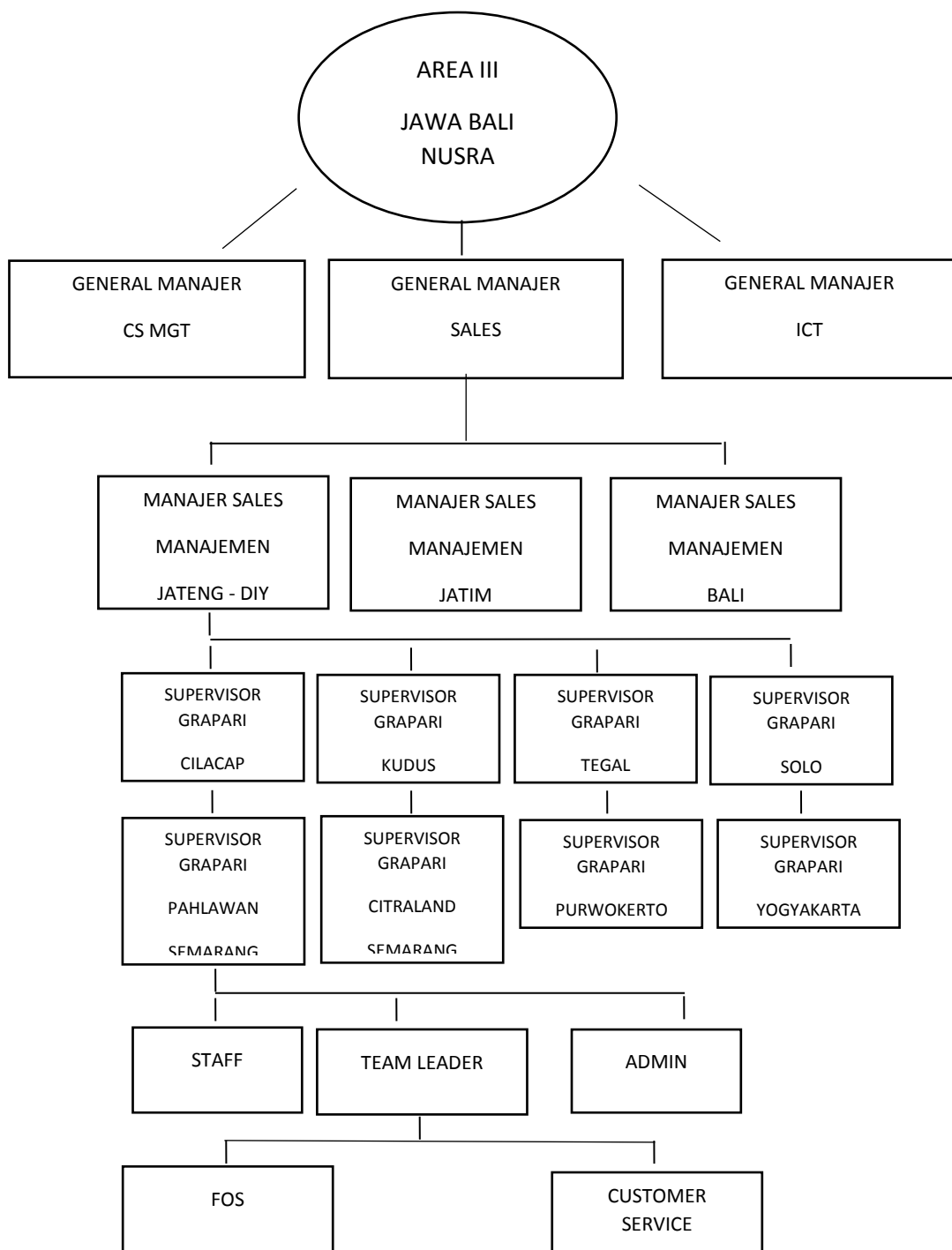
TELKOMSEL memiliki Budaya Perusahaan yang disebut sebagai THE TELKOMSEL WAY. THE TELKOMSEL WAY sebagai sistem keyakinan (*belief system*) akan terus menerus dibangun dan dikembangkan untuk mengantarkan perusahaan agar selalu menjadi pemenang (*The Winner*) dengan pertumbuhan yang kompetitif dan berkelanjutan. THE TELKOMSEL WAY sebagai panduan seluruh pimpinan dan karyawan perusahaan, dalam pola pikir, sikap, perilaku dan tindakan sehari-hari dalam bekerja memberikan kontribusi kepada Perusahaan, dibangun dari tiga bagian, yaitu:

1. Philosophy to be the Best, yaitu *Always The Best* dan *GREAT Values* yang terdiri dari *InteGriTy*, *Respect*, *Enthusiasm*, *LoyAlTy* dan *Totality*;
2. Principles to be the Star, yaitu *Solid*, *Speed*, *Smart* (*3S*);
3. Practices to be the Winner, yaitu *GREAT People*, *GreatStrategy* dan *Great Innovation* (*3G*).

## 2.5 Struktur Organisasi PT. Telkomsel Regional Jawa Tengah & DIY

**Gambar 2.1 STRUKTUR ORGANISASI**

### **PT.TELKOMSEL REGIONAL JAWA TENGAH & DIY**



(sumber : PT.Telkomsel Regional Jawa Tengah dan DIY)

## 2.6 Logo dan Makna Logo PT. Telkomsel Regional Jawa Tengah & DIY

### 2.6.1 Logo PT. Telkomsel Regional Jawa Tengah & DIY

Gambar 2.2



### 2.6.2 Makna Logo PT. Telkomsel Regional Jawa Tengah & DIY

1. Lingkaran Elips Horizontal
2. Lingkaran yang membelah heksagon tersebut melambangkan penyelenggara jasa telekomunikasi domestik (PT.Telkom)
3. Lingkaran elips vertikal
4. Melambangkan penyelenggaraan jasa telekomunikasi Internasional di Indonesia (PT.Telkom) sebagai salah satu “The Founding Father”
5. Heksagon Merah
6. Melambangkan seluler, warna merah sendiri bermakna telkomsel berani dan siap menyongsong masa depan dengan segala kemungkinan
7. Heksagon abu-abu kehitaman
8. Melambangkan Telkomsel selalu siap mengayomi dan terus memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan warna abu-abu adalah warna logam yang berarti kesejukan, luwes, dan fleksibel
9. Pertemuan dua lingkaran berwarna putih di atas heksagon merah

10. Melambangkan bentuk huruf 't' sebagai huruf awal telkomsel. Warna putih pada huruf 't' tersebut mengandung makna keberanian, keterbukaan, dan transparansi.

Sedangkan makna dari Slogan "begitu dekat begitu nyata" Telkomsel sendiri adalah :

Slogan PT.TELKOMSEL yaitu Begitu Dekat Begitu Nyata . Dengan demikian slogan ini diharapkan dapat menjadikan TELKOMSEL sebagai perusahaan jasa telekomunikasi bergerak yang paling banyak jumlah pelanggannya serta TELKOMSEL selalu mengutamakan kualitas dan ketersediaan kapasitas jaringan terluas serta menyediakan jasa pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya.

## **2.7 Lokasi PT. Telkomsel Regional Jawa Tengah & DIY**

Alamat : Jl. Pahlawan No 10 Semarang Jawa Tengah.

Nomor Telepon : (024) 845 5811

Nomor fax : (024) 845 5812

Website : [www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com)

**Gambar 2.3 Kantor PT TELKOMSEL REGIONAL JAWA TENGAH & DIY**



(sumber : <http://static.panoramio.com/photos/large/103949684.jpg> )

## **2.8. Unit Tempat Penelitian Kerja Lapangan (PKL)**

Unit tempat PKL adalah Service Management / Back Office Kantor GRApari Telkomsel Jl. Pahlawan No. 10, Semarang