

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah dan Pengembangan PT. TELKOM**

Keberadaan jasa telpon untuk pertama kalinya diselenggarakan di Indonesia oleh perusahaan swasta dari tahun 1882 hingga tahun 1906 berdasarkan suatu lisensi selama 25 tahun dari pemerintah Hindia Belanda. Pada tahun 1906, pemerintah Hindia Belanda membentuk suatu departemen pemerintah yang bertugas mengendalikan seluruh jasa pos dan telekomunikasi di Indonesia. Pada tahun 1965, pemerintah Indonesia memisahkan jasa telekomunikasi dan pos ke dalam dua perusahaan milik negara. Masing-masing Perusahaan Negara (PN) Pos dan Giro yang berdiri dengan Peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1969 serta PN Telekomunikasi berdasarkan Peraturan pemerintah No. 30 tahun 1965, selanjutnya berdasarkan SK Menteri Perhubungan No. 129/U/1970 tanggal 28 April 1970, PN Telekomunikasi berubah menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi yang disingkat PERUMTEL.

PERUMTEL dikukuhkan dengan peraturan pemerintah No. 36 tahun 1974 yang menetapkan sebagai pengelola jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan dalam negeri maupun luar negeri. Tentang hubungan telekomunikasi luar negeri pada saat itu diselenggarakan oleh PT Indonesian Satelit Cooperation (INDOSAT) yang masih berstatus perusahaan asing yakni American Cable & Radio Corporation, satu perusahaan yang dicirikan

berdasarkan peraturan perundang-undangan negara bagian Balaware Amerika Serikat dan pada tahun 1980 bisang usaha telekomunikasi internasional dialihkan dari PERUMTEL kepada Indosat.

Pada tahun 1989 keluar undang-undang No. 3 tahun 1989 tentang telekomunikasi yang memberikan angin segar dalam pengembangan dan pembangunan telekomunikasi di Indonesia. Mengingat perkembangan yang sedemikian pesatnya, ditambah dengan pola manajemen yang terbuka, maka pada tahun 1991, pemerintah mengubah status PERUMTEL dari Perusahaan Umum yaitu perusahaan milik Negara dengan tujuan utama memupuk keuntungan disamping juga tetap melayani kepentingan umum dan memberi status perusahaan perseroan PT. Telekomunikasi Indonesia. Peralihan bentuk perusahaan tersebut ditandai dengan penandatanganan akte pendirian perseroan PT. Telekomunikasi Indonesia oleh notaries Imas Fatimah, SH bersama-sama dengan MENPARPOSTEL Soesilo Soedarman yang bertindak selaku kuasa dari Menteri Keuangan sebagai pemegang saham yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 24 September 1991 bertempat di DEPARPOSTEL Jl. Kebon Sirih No. 36 Jakarta Pusat. Sebelum tahun 1995, usaha TELKOM ditentukan secara terpusat oleh kantor pusat TELKOM di Bandung yang masing-masing Wilayah Telkom memiliki manajemen terpisah, serta bertanggung jawab atas seluruh aspek bidang usaha TELKOM, dari penyelenggaraan jasa telpon hingga manajemen property dan keamanan di wilayah mereka masing-masing. Wilayah TELKOM tidak diperlakukan sebagai pusat investasi yang berdiri sendiri.

Pada tanggal 1 juli 1995, TELKOM telah menghapus struktur wilayah usaha (TELKOM (WITEL) dan secara de facto meresmikan dimulainya era Divisi, yaitu tujuh divisi Regional dan satu Divisi Network. Divisi Regional (DIVRE) menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Masing-masing Divre TELKOM membawa wilayah sebagai berikut:

- DIVRE I : Sumatera
- DIVRE II : Jakarta dan sekitarnya
- DIVRE III : Jawa Barat
- DIVRE IV : Jawa Tengah dan DIY
- DIVRE V : Jawa Timur
- DIVRE VI : Kalimantan
- DIVRE VII : Kawasan Tiumur Indonesia yang meliputi Sulawesi, Bali, Nusantara, Maluku, Papua

Masing-masing dari Divisi Regional tersebut dikelola oleh suatu tim manajemen yang terpisah berdasarkan prinsip desentralisasi serta bertindak sebagai pusat investasi (DIVRE) dan pusat keuntungan (DIVRE NETWORK) serta mempunyai laporan keurangan internal yang terpisah, struktur dan fungsi pun akhirnya berubah seiring dengan perubahan kebijakan sentralisasi menjadi dekonsentralisasi kewenangan.

Kantor perusahaan TELKOM berdasarkan akte perubahan yang terakhir berkedudukan di Jl. Japati No. 1 Bandung yang bertanggung jawab atas pencapaian sasaran pengelolaan perusahaan melalui kegiatan unit kerja

perusahaan secara keseluruhan. Dalam kaitannya dengan Divisi. Kantor pusat sebatas menetapkan hal-hal yang bersifat strategis, sedangkan penjabaran operasionalnya dilakukan oleh masing-masing DIVRE.

Kantor daerah telekomunikasi (Kandatel) Yogyakarta merupakan bagian dari DVRE IV yang berpusat di Semarang, Jawa Tengah. Pada mulanya, Kandatel Yogyakarta masih bergabung dengan kantor Pos dan Giro di Jalan Senopati No. 2 Yogyakarta, Namun pada tahun 1974 dipindahkan ke Jalan Yos Sudarso No. 9 Yogyakarta. Gedung ini berlantai tiga dengan dilengkapi 1 ruang rapat dan 1 ruang aula. Selain kantor ini, Kandatel Yogyakarta juga mempunyai kantor lain yang terletak di Pugeran, Yogyakarta.

## **B. Visi, Misi dan Tujuan PT. TELKOM**

Dalam melaksanakan pelayanannya dalam bidang jasa bagi seluruh lapisan masyarakat baik dalam maupun luar negeri, PT TELKOM mempunyai visi, misi dan tujuan untuk berkompetensi dengan perusahaan pesaing.

Adapun visi, misi dan tujuan PT TELKOM adalah sebagai berikut:

### **➤ Visi**

*To become a leading Info Com player in the region*

PT TELKOM selalu berusaha menjadi perusahaan penyedia jasa yang terbaik bagi konsumennya. Dalam merealisasikan tujuan tersebut, maka PT. TELKOM mempunyai visi yaitu menjadi "Pelaku Infocom Terkemuka dikawasan Regional" yang mengandung arti bahwa PT TELKOM

bergerak alam bisnis informasi dan telekomunikasi yang secara nyata diwujudkan dalam bentuk keragaman produk jasa.

➤ **Misi**

*One Stop InfoCom*

Telkom mempunyai misi memberikan layanan “One Stop Info Com” dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas, dengan harga kompetitif.

Adapun misi Telkom adalah “*To Provide One Stop Service with Excellent Quality and Competitive Price*”, yang mengandung arti bahwa TELKOM menjamin pelanggan akan mendapat layanan terbaik dalam bentuk kemudahan, kualitas jaringan, kualitas produk, dengan harga kompetitif.

Selain misi utama tersebut PT. TELKOM mempunyai satu misi yang tak kalah pentingnya yaitu mengelola usaha melalui cara yang baik yaitu dengan mengoptimalkan Sumber daya Manusia (SDM) yang unggul dengan teknologi yang kompetitif serta Bussiness Partner yang sinergi.

➤ **Tujuan**

Tujuan PT TELKOM Kandatel Yogyakarta yaitu membangun, mengembangkan dan mengusahakan telekomunikasi untuk umum dalam

negeri dalam arti seluas-luasnya guna meningkatkan kelancaran hubungan masyarakat dalam menunjang terlaksananya pembangunan nasional.

Untuk mencapai tujuan tersebut, PT TELKOM Kandatel Yogyakarta menjalankan kegiatan-kegiatan antara lain:

- a. Merencanakan, mendukung, menyediakan, memiliki, mengembangkan dan selanjutnya mengoperasikan, serta memelihara sarana atau fasilitas telekomunikasi untuk mendukung terselenggaranya jasa telekomunikasi.
- b. Meningkatkan kemampuan sarana atau fasilitas telekomunikasi dalam rangka peningkatan jasa bagi masyarakat luas.
- c. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka pemanfaatan dan pengembangan sumber daya yang dimiliki perseroan dalam arti seluas-luasnya, antara lain yaitu mengembangkan sumber daya manusia, memanfaatkan aktifa tetap dan aktifa bergerak, fasilitas sistem informasi, fasilitas pendidikan dan pelatihan, fasilitas pemeliharaan dan perbaikan
- d. Melakukan kegiatan-kegiatan lain yang diperlukan dengan lapangan usahanya.

PT TELKOM Kandatel juga bekerja sama dengan pihak lain dalam mendirikan atau menjalankan perusahaan, ikut serta dalam perusahaan atau badan usaha tersebut baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama dengan badan usaha lain atau pihak lain. Kerjasama ini mencakup

kerjasama internasional, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### C. Budaya Perusahaan

PT TELKOM mengembangkan budaya perusahaan THE TELKOM WAY 135 yang mencakup tiga unsur tingkatan yaitu sebagai berikut:

#### 1. Asumsi Dasar

Yaitu anggapan atau pandangan dasar yang menentukan bagaimana insane TELKOM mempersepsikan, berpikir dan merasakan sesuatu. Anggapan atau pandangan tersebut diterima tanpa perlu mempertanyakan lagi kebenarannya. Esensi budaya TELKOM terletak pada asumsi dasar ini.

#### 2. Nilai-nilai Inti

Yaitu apa yang dianggap penting, apa yang sebaiknya atau apa yang berharga. Nilai-nilai Inti ini terdiri dari tiga butir, yaitu:

- a. *Customer value* (memberikan hasil lebih terhadap pelanggan)
- b. *Excellent service* (layanan istimewa)
- c. *Competent people* (orang yang berkompeten)

#### 3. Artefak atau Perilaku

Yaitu yang mencakup benda-benda, symbol, upacara dan tingkah laku diantaranya, seperti:

Alasan 135 memenangkan kompetensi, yaitu:

- a. Adanya kebijakan regulator

- b. Budaya layanan setiap divisi berbeda
- c. Tuntutan layanan masyarakat
- d. Perkembangan teknologi pesat

Harapan dengan adanya budaya perusahaan TELKOM 135 adalah sebagai berikut:

- a. Kesejahteraan pegawai
- b. Kenyamanan pemakai jasa
- c. Kontribusi pemegang saham

THE TELKOM WAY 135 adalah hasil penggalian dari perjalanan TELKOM dalam mengarungi lingkungan yang terus berubah dan dirumuskan dengan dirangsang oleh berbagai inspirasi dari perusahaan lain dan berbagai tantangan dari luar. Dengan akar yang kuat pada kesadaran kolektif organisasi, diharapkan THE TELKOM WAY 135 dapat cepat tertanam alam jiwa insane TELKOM. TELKOM berhadapan dengan tersosialisasinya THE TELKOM WAY 135, maka akan tercipta pengendalian cultural terhadap cara merasa, menadang, berpikir, serta cara berperilaku semua insan TELKOM.

Misi budaya perusahaan TELKOM 135 adalah menjamin pelanggan akan mendapatkan yang terbaik dan optimalisasi sumber daya manusia dan teknologi kemitraan.



#### D. Logo PT TELKOM

Menyesuaikan perkembangan jaman, perusahaan ini menggunakan logo baru bergambar lingkaran dengan garis-garis gradasi warna biru. Pada awalnya logo ini dibuat horizontal, tetapi setelah logo tersebut disampaikan oleh Direksi kepada Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi (yang saat itu dijabat oleh Susilo Sudarman), maka oleh beliau logo tersebut diubah dengan memutarnya sekitar 45 derajat.



Arti logo tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Bentuk Visual Logo

Misi TELKOM yang mantap, modern, luwes sederhana, cepat terlihat secara utuh.

2. Menggambarkan dunia telekomunikasi modern melalui teknologi muthakhir yang tercermin alam citra keseluruhan.

3. Gambaran sifat komunikasi kerjasama yang selaras secara berkesinambungan dan dinamis, digambarkan oleh garis-garis yang mengesankan gerak beraturan dengan warna dominan biru tua dan biru muda yang bergradasi membentuk kesatuan viausla graifs yang utuh.

4. Warna biru tua dan biru muda gradasi menggambarkan teknologi tinggi komunikasi yang berkembang dalam suasana masa depan gemilang
5. Ruang gerak TELKOM secara nasional dan internasional tergambar dalam bentuk bulatan dari logo
6. Bentuk bulat yang berwarna biru tua menggambarkan utuhnya wawasan nusantara yang dipersatukan oleh telekomunikasi
7. Bentuk huruf yang dipakai mencerminkan karakter modern, kokoh, berwibawa dan kompak namun tetap sederhana dan mudah dibaca
8. Secara teknis cetak modern, spesifikasi warna biru gradasi sulit untuk diproduksi.

#### **E. Makna Maskot PT TELKOM**

PT TELKOM memiliki sebuah mascot yang diunggulkan yang diberi nama Maskot Be Bee. Be Bee mempunyai arti sebagai berikut:

1. Antena lebih sensitive terhadap segala keadaan dan perubahan
2. Mahkota kemenangan
3. Mata yang tajam dan cerdas
4. Sayap yang licah dan praktis
5. Tangan kuning memberikan karya yang terbaik

**Filosofi di balik sifat dan perilaku Be Bee**

Lebah tergolong makhluk sosial yang senang bekerjasama, pekerja keras, dan mempunyai kesisteman berupa pembagian peran operasional dan fungsional. Menghasilkan yang terbaik berupa madu yang bermanfaat bagi berbagai pihak. Di habitatnya, lebah mempunyai dengung sebagai tanda keberadaannya dan loyal kepada kelompok berupa perlindungan bagi koloninya, dan akan menyerang bersama bila diganggu. Lebah memiliki potensi diri yang baik berupa tubuh yang sehat, liat, dan kuat sehingga bisa bergerak cepat, gesit dan efektif dalam menghadapi tantangan alam. Lebah berpandangan jauh ke depan dengan merancang bangun sarang yang kuat dan efisien, memproduksi, berkembang biak, dan menyiapkan persediaan makanan bagi kelangsungan hidup koloninya. Lebah berwarna biru merupakan pembangunan insane TELKOM Indonesia.

**F. Makna Kredo PT TELKOM**

*Committed 2 u*

*Commotted 2 U* memiliki arti yaitu suatu keyakinan di dalam hati. Maksudnya, suatu anggapan atau pandangan dasar yang menentukan bagaimana insane TELKOM mempresensikan, berpikir dan mempertanyakan lagi kebenarannya.

### **G. Kegiatan Usaha PT TELKOM**

Komunikasi sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari dunia modern kita. Masyarakat dunia pada umumnya dan pada masyarakat Indonesia pada khususnya, kini tidak bisa lagi hidup tanpa telekomunikasi. Perkembangan teknologi komunikasi semakin pesat sehingga saat ini PT TELKOM mengalami berbagai transformasi. Pada mulanya TELKOM hanya meyakinkan Plan Ordinary Telephon (PTOS), namun saat ini TELKOM mengubahnya menjadi Phone, Mobile, View, Internet, Service (PMVISI). Dengan memanfaatkan segala keunggulan sumber daya, TELKOM berusaha untuk selalu memanfaatkan setiap peluang yang ada untuk memberikan nilai tambah kepada perusahaan.

PT TELKOM juga merupakan badan usaha yang menyelenggarakan pelayanan telekomunikasi untuk umum, antara lain:

1) Jasa Telekomunikasi, yang terdiri dari:

Jasa telekomunikasi yang diberikan PT Telkom berupa jasa telpon, jasa telegraph, jasa telex dan lainnya, dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Jasa Telepon, meliputi sambungan telepon STBN (Sambungan Telepon Bermotor Nasional), STJJ (Sentral telepon Jarak Jauh)

- b. Jasa Telegraph, meliputi telegram, telegram indah, biro fax, SKDP  
(Sistem Telex, meliputi sambungan telex dan LSD telex)

## 2) Fasilitas Telekomunikasi untuk Umum

PT TELKOM sangat peduli dengan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena selain untuk memudahkan dalam berkomunikasi juga dapat untuk melakukan aktivitas bisnis, yang meliputi:

### a. Wartel (Warung TELKOM)

Wartel adalah tempat pelayanan telekomunikasi yang dikelola oleh badan lain (badan hukum) diluar Telkom (seperti koperasi/swasta) yang bekerjasama dengan PT TELKOM dalam bentuk perjanjian kerjasama (PKS) untuk mada dua tahun dan dapat diperpanjang. Pelayanan jasa TELKOM Lokal dan TELKOM SLJJ ON-NET yang harus dibayarkan oleh Mitra Pengelola Warung TELKOM kepada TELKOM adalah sebesar 70% dari tarif jasa TELKOM mendapatkan sekurang-kurangnya 30% dari pendapatan TELKOM Lokal dari TELKOM SLKK ON-NET yang berasal dari dan ke jaringan telekomunikasi tetap yang sama.

### b. Kiospon (Kios telepon)

Kisopon adalah kios yang sah dan dilengkapi dengan pelayanan percakapan antar daerah langsung (SLJJ) maupun melalui operator.

c. Telepon Umum Coin (TUC), Telepon Umum Kartu (TUK)

Telepon umum adalah sambungan telepon dinas PT. TELKOM yang dipasangkan di berbagai tempat dipelosok kota untuk memenuhi kebutuhan jasa telepon bagi masyarakat yang belum berkesempatan mendapatkan sambungan telepon rumah dan juga mereka yang sedang dalam perjalanan. Telepon umum ada dua macam, yaitu telepon umum coin dan telepon umum kartu.

d. Biro Fax

3) Jasa Pelayanan

Jasa pelayanan yang diberikan oleh PT TELKOM selain untuk memberikan kepuasan juga untuk memberikan informasi melalui operator meliputi:

- a. Permintaan pasang baru
- b. Permintaan mutasi
- c. Pembayaran tagihan bulanan
- d. Permintaan bicara interlokal melalui operator
- e. Percakapan atas tanggungan yang dipanggil (*Collect call*)
- f. Layanan info

4) Fasilitas yang tersedia untuk pelanggan, meliputi:

- a. Fasilitas Hunting
- b. Special Service Number
- c. Fasilitas Sambungan Langsung Internasional

Jasa telekomunikasi yang disediakan PT TELKOM dibagi menjadi dua kelompok, yaitu jasa telekomunikasi dasar dan bukan dasar. Pengelompokan ini pun belum dilaksanakan secara tegas, mengingat teknologi informasi dan telekomunikasi berkembang dengan pesat. Bisnis utama PT TELKOM sampai saat ini diarahkan menuju bisnis infokom dengan menyediakan layanan penuh (*Full Service dan Network Provider*) dibidang infokom dan komunikasi yang meliputi bidang bisnis:

- a. TELKOM-Phone NET untuk layanan berbasis telephony yang meliputi: layanan dasar telephony, jasa tambahan, koneksi, public phone dan voice over Internet Protokol (VoIP)
- b. TELKOM-Mobile Net untuk layanan komunikasi bergerak yang meliputi: seluler, cordless dan Global Mobile Personal Communication Service By Satellite (GMPCS)
- c. TELKOM-Mobile Net untuk layanan visual yang memiliki fasilitas konten, seperti: Video on Demand, Game on Demand Direct broadcasting, cable TV dan TV Broadcasting.
- d. TELKOM-Internet Net untuk layanan data dan layanan yang berbasis Internet Protocol, meliputi: akses, komunikasi, layanan On-line berbasis internet serta layanan data yang baik bersifat permanen maupun berbasis switch.
- e. TELKOM-Service Net untuk layanan yang bersifat pelayanan pelanggan, meliputi: bisnis korporasi, overseas, call center, billing, customer care dan excess capacity (workforce, circuit, transponder)

Jasa telepon dalam negeri merupakan kegiatan usaha PT TELKOM yang memberikan pendapatan terbesar. Komposisi pendapatan jasa ini meliputi biaya pasang baru, biaya abonemen (berlangganan) bulanan dan biaya pemakaian telepon untuk local dan SLJJ. Penyelenggaraan jasa telepon umum coin maupun kartu. Disamping memperoleh pendapatan dari pelanggan untuk jasa telepon dalam negeri, PT TELKOM juga menerima pendapat interkoneksi dari penyelenggaraan jasa telekomunikasi internasional seperti PT Indosat dan PT Satelindo, yang merupakan operator telepon seluler melalui usaha patungan atau pola bagi hasil.

Untuk dapat mempertahankan dan mencapai pendapatan di atas, maka service-service yang digelar harus didukung oleh infrastruktur yang handal, infrastruktur harus dikembangkan ke arah Full Service Network. Untuk itu PT TELKOM telah menyiapkan strategi pengaturannya yang meliputi strategi penggelaran teknologi, Operation Support System (OSS), tarif interkoneksi, portofolio bisnis, organisasi dan lisensi serta antisipasi terhadap dampak deregulasi.

Beberapa produk dan jasa PT TELKOM, diantaranya:

#### 1. TELKOM Phone

Adalah fasilitas telepon/faximile yang ada di tempat pelanggan. Kelompok produk TELKOM Phone adalah Fixed Phone Standart, Fixed Phone Silver, Fixed Phone Gold, Fixed Phone Platinum, Limited Mobile Phone/Flevy Phone (CDMA), Telepon Satelite, LDS (Long Distance



Subscribe), Akses E-1 DID untuk PBX (*Privat Branch Exchange*), CENTREX dan Fitur Telepon.

## 2. TELKOM Flexi

Adalah sambungan telepon tetap tanpa kabel yang memiliki fitur mobilitas pada daerah layanan tertentu dengan menggunakan teknologi CDMA. Produk ini memiliki keutnungan, antara lain:

- a. Kualitas suara lebih jernih, karena terhindar dari pengadaaan dan tidak mudah diinterfensi
- b. Lebih sehat, karena radiasi gelombang elektromagnetis yang dipancarkan rendah
- c. Biaya pulsa lebih ringan dibanding seluler

Adapun produk dari TELKOM Flexi, yaitu Fleksi Trendy, Flexi Home, Flexy Clasy, Flexi Combo.

## 3. TELKOM SMS

Adalah layanan jasa pengiriman pesan dengan menggunakan media data melalui telepon tetap. Pelanggan dapat mengirim dan menerima pesan secara tertulis dan dikirim/diterima dalam waktu singkat.

## 4. Jasa Nilai Tambah (*Value-Added Service*)

Adalah fasilitas/layanan tambahan divisi sentral terminal pelanggan dengan memanfaatkan perangkat tambahan di sisi sentral maupun di sisi terminal pelanggan yang mampu meningkatkan manfaat dengan beebraapa kemudahan kepada pelanggan dalam berkomunikasi. Termasuk dalam

kelompok layanan ini adalah TELKOM Memo (Voice Mail Box). Layanan permata (TELKOM Teleconference), TELKOM Free (Free call), TELKOM Vote (Vote call), TELKOM Premium (Premium call) TELKOM Uni (Uni call)

5. TELKOM Payphone (Telepon Umum)

Adalah layanan untuk umum. Jenis dari telepon umum tersebut adalah Telepon Umum Coin (TUC), telepon Coin Pelanggan (TUCP), telepon Umum Kartu (TUK)

6. Warung TELKOM (WARTEL)

Adalah wartel yang diselenggarakan melalui pejeranjian kerjasama antara TELKOM dengan Mitra pengelola warung TELKOM, dan juga sebagai tempat menjual produk-produk layanan TELKOM yang disediakan untuk umum. Kelompok produk ini adalah Kartu Telepon Magnetic, kartu Telepon Chip dan PONPIN.

7. TELKOM Lokal (Panggilan Lokal)

Adalah panggilan antara pelanggan telepon dalam jarak di bawah 30 Km atau dalam satu wilayah, pada umumnya satu kode area.

8. TELKOM SLJI

Adalah panggilan telepon jarak jauh dengan menggunakan teknologi sirkit switch, dimana nomer telepon pemanggil dan nomoer yang dipanggil masih alam satu wilayah Negara (pada umumnya antara berbeda kode area)

#### 9. TELKOM SLI

Adalah panggilan telepon International Direct dialing dimana nomer telepon pemanggil dan yang dipanggil berbeda wilayah Negara.

#### 10. TELKOM Card

Adalah kelompok produk TELKOM yang berbentuk kartu telepon.

#### 11. TELKOM Link

Adalah layanan akses internet dan multimedia berkecepatan tinggi. Adapun produknya (TELKOM Link ADSL, TELKOM Link Wireless, TELKOM Link 2 Mbps).

#### 12. TELKOM Vision

Adalah layanan produk TELKOM berbasis teknologi CaTV (TV Kabel). Produk layanan TELKOM Vision meliputi layanan Pay TV, Home Shopping Pay-Preview, Video on Demand (dalam pengembangan) dan Hight Speed Internet Acces.

#### 13. TELKOM Net

Adalah layanan akses internet yang menggunakan infrastruktur jaringan protocol (TCP/IP). Produknya antara lain: TELKOM Net Instant, TELKOM Net ISDN, TELKOM Net Tubo.

#### 14. TELKOM Intercarrier

Adalah layanan interkoneksi untuk penyelenggaraan jasa atau penyelenggaraan jaringan lainnya. TELKOM Intercarrier mencakup layanan interkoneksi jaringan dan penyewaan jaringan (*Leased Line*)

#### 15. TELKOM Satelite

Adalah semua produk jasa layanan berbasis teknologi satelit. Kelompok layanan ini mencakup, antara lain: jasa sewa transportasi, TV UP Link, Satelit data Communication (VSAT)

#### 16. E-TELKOM

Adalah layanan e-commerce business-to-business yang lengkap mulai dari otoritas sertifikat, transaksi settlement, hosting dan collocations, sampai online dialing. Termasuk dalam layanan ini, antara lain: layanan certificate authority (I-trus), I-manage, I-deal, I-exchange.

#### 17. TELKOM Save

Adalah layanan komunikasi suara dengan menggunakan teknologi VoIP Standart (Voice Over Internet Protocol). Jenis layanan ini dalam bentuk kartu Prabayar (kartu TELKOM Save 17017), dan pasca bayar (melalui registrasi 17017). Layanan ini memberikan tarif yang ekonomis bagi pelanggan yaitu 40% dari tarif normal SLI.

#### 18. TELKOM Web

Adalah layanan situs web berupa situs portal dan situs informasi lainnya yang dapat diakses melalui internet.

#### 19. TELKOM ISDN

Adalah kelompok layanan produk TELKOM berbasis teknologi (ISDN Vice Digital Network). Layanan ini mencakup layanan Macro Access (ISDN-PRA) dan layanan Micro Access (ISDN-BRA).

#### 20. TELKOM Global 1017

Adalah layanan percakapan langsung internasional melalui teknologi VoLP premium dengan kode akses 1017. Layanan ini memberikan tarif yang sangat ekonomis bagi pelanggan yaitu 60% dari tarif normal.

#### 21. Customer Service

Adalah layanan yang disediakan TELKOM untuk pelanggan untuk melakukan transaksi penjualan atau layanan purna jual baik yang bersifat phone-in maupun yang bersifat walk-in. Termasuk dalam layanan ini, antara lain: TELKOM 147, TELKOM Shop dan layanan TELKOM.

#### 22. Corporate Service

Adalah layanan yang secara khusus disediakan TELKOM untuk pelanggan-pelanggan korporasi. Termasuk dalam kelompok ini, adalah: TELKOM SEN (Solution for Enterprise Network), TELKOM Work-Smart (SOHO), TELKOM i/Indonet dan TELKOM Call Center.

#### 23. Information Service

Adalah layanan informasi yang disediakan TELKOM kepada masyarakat melalui akses telepon. Termasuk dalam layanan ini, adalah: Infocom Yellow Pages (bekerjasama dengan PT. Infomedia Nusantara dan TELKOM 108).

#### 24. Support Service

Adalah layanan yang diselenggarakan oleh DIVISI Support TELKOM. Termasuk dalam kelompok layanan ini, antara lain: TELKOM Risti,

TELKOM Soft, TELKOM Learning, TELKOM Atelir, dan TELKOM Properti.

#### 25. TELKOM 007

Adalah sambungan telepon untuk berhubungan langsung Internasional (The Real Connection) atau TELKOM Internasional Call. Fasilitas ini dapat digunakan dengan

#### 26. TELKOM Net Instan

Adalah layanan akses internet langsung tanpa harus berlangganan, tanpa biaya registrasi maupun biaya abonemen. Dimana, pelanggan hanya dikenakan tagihan sesuai dengan durasi pemakaian. Biaya TELKOM Net Instan akan dimasukkan dalam tagihan telepon pada setiap bulannya. TELKOM Net Instan mempunyai beberapa keunggulan, yaitu:

- a) Dapat diakses langsung, pelanggan tidak perlu melakukan pendaftaran dan lebih ekonomis karena tidak dikenakan biaya bulanan (abonemen)
- b) Akses dengan kecepatan 56 kbps protocol V 90 memungkinkan pelanggan untuk mempergunakan internet secara nyaman dan efisien.
- c) Tersedia berbagai situs pendukung yang menarik, pelanggan Telkom Net Instan juga dapat menyaksikan acara tunda televisi ataupun mendengar radio secara langsung.
- d) Tersedia sarana chatroom ataupun web forum yang memungkinkan pelanggan Telkom Net Instan untuk dapat selalu up to date.
- e) Dapat diakses dari berbagai kabupaten dan kecamatan

## 27. TELKOM Speedy

Adalah layanan TELKOM Indonesia yang memungkinkan pelanggan TELKOM untuk melakukan komunikasi digital baik berupa data, audio, ataupun visual secara bersamaan pada satu media jaringan. Pemanfaatan Telkom Speedy sangat sesuai untuk aktivitas hiburan, telekomunikasi dan niaga jarak jauh. Telkom Speedy mempunyai beberapa keunggulan, yaitu:

- a) Menggunakan saluran telepon yang sudah tersedia
- b) Penggunaan Speedy dapat dilakukan secara bersamaan dengan saluran telepon tanpa saling mengganggu
- c) Tagihan dicatat pada rekening telepon bulanan
- d) Memiliki kecepatan akses 512 knps
- e) Prioritas pada kenyamanan dan keamanan koneksi.

## H. Struktur Organisasi PT TELKOM

Struktur Organisasi adalah suatu gambaran secara sekematis mengenai hubungan struktural antara fungsi dan personal dalam hubungannya satu dnegan yang lainnya dalam melaksanakan fungsi-fungsinya untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Struktur organisasi diperlukan oleh setiap organisasi maupun perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, struktur organisasi merupakan suatu pembagian pekerjaan dimana tiap-tiap bidang kerja mempunyai tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang berbeda.

Berdasarkan keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Nomor: KD 13/PS150/CTG-10/2006 tentang Organisasi Divisi Regional IV Jawa Tengah & DIY. Divisi Regional adalah unit bisnis di luar organisasi Corporate Office, yang dalam pelaksanaan operasinya dikoordinasikan oleh salah satu anggota direksi, yaitu direktur consumer. Agar lebih focus dan untuk mencapai efektifitas pengelolaan fungsi delivery channel dan pengelolaan customer segmen/retail, dalam penyelenggaraan operasinya Divisi Regional akan ditopang oleh beberapa unit organisasi lainnya, dengan pengaturan terhadap unit-unit bisnis tersebut sebagai berikut:

- a) Seluruh produk yang akan disampaikan kepada customer segmen consumer/retail, adalah jasa Info Com yang telah disiapkan distandarkan dan dikemas oleh VP. Product Management pada Direktorat Konsumer
- b) Dukungan penyelenggaraan fungsi service development & retirement dan service management & operation dilaksanakan oleh Divisi Pengelola Jasa
- c) Pengelolaan jaringan akses, dilaksanakan oleh Divisi Regional, di bawah koordinasi VP. Akses pada Direktorat Konsumer
- d) Pengalokasian access/retail maupun customer segmen corporate/OLO, dilaksanakan oleh Divisi Regional
- e) Penyelenggaraan fungsi SDM pada Divisi Regional, dilaksanakan oleh Unit Human Resource Center
- f) Penyelenggaraan fungsi keuangan pada Divisi Regional, dilaksanakan oleh unit Finance Center



Masing-masing KANDATEL adalah merupakan unit operasional yang bertanggung jawab langsung kepada Executive General Manager (EGM) DIVRE IV, sedangkan dalam penyelenggaraan operasinya berinteraksi dengan para senior manager terkait di kantor DIVRE IV dan dikoordinasikan oleh Deputy EGM DIVRE IV.

Organisasi KNDATEL terdiri atas:

- a. Kantor Daerah Telekomunikasi yang terdiri atas:
  - 1) Pimpinan KANDATEL, yang disebut General Manager KANDATEL, dan untuk selanjutnya disingkat GM. KANDATEL.
  - 2) Deputy GM KANFATEL
  - 3) Bagian Bussiness Performance
  - 4) Bagian Access Netwok Maintenance
  - 5) Bagian Access Network Operation
  - 6) Bagian Customer Care
  - 7) Bagian Fixed Phone Sales
  - 8) Bagian Data & VAS Sales
  - 9) Bagian General Support
- b. Unit-unit operasi yang berada di bawah kendali KANDATEL, yaitu Kantor Cabang Pelayanan Telekomunikasi, disingkat KNACATEL.

Berikut ini susunan bagan struktur organisasi KANDATEL Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat pada bagan 1.

Dengan adanya struktur Organisasi yang dimiliki PT TELKOM, maka terdapat fungsi-fungsi yang dimiliki dari struktur organisasi, yaitu sebagai berikut:

- GM KANDATEL: bertanggung jawab atas tercapainya tujuan bisnis yang diselenggarakan melalui operasi KANDATEL di wilayah geografisnya
- Manager Business Performance: Bertanggung jawab atas penyiapan rencana operasi KANDATEL, penyediaan guideline operasi, serta monitoring, evaluasi dan peningkatan performancinya, sehingga dapat dipastikan bahwa penyelenggaraan operasi bisnis KNADATEL dilaksanakan dalam koridor pengendalian manajemen secara memadai.
- Manager Access Netwok Maintanance: bertanggung jawab atas terjaganya kondisi kesiapan operasi access network
- Manager Access Network Operation: bertanggung jawab atas berfungsinya secara efektif acces network dalam memenuhi layanan jasa kepada customer
- Manager Customer Care: bertanggung jawab atas pelaksanaan aktifitas layanan kepada customer, tugasnya antara lain melakukan aktifitas dukungan pelayanan & kemitraan channel distribution (Plasa, Flexi Center, Wartel/Net, Outlet, Athorized Dealer).
- Manager Fixied Phone Sales: bertanggung jawab atas pelaksaan aktifitas sales untuk produk fixed phone (*wireless dan wireline*).

- Manager Data & VAS Sales: bertanggung jawab atas pelaksanaan aktifitas sales untuk produk Data dan Value Added Services.
- Manager General Support: bertanggung jawab atas efektifitas penyelenggaraan fungsi General Support pada lingkup wilayah operasi KANDATEL, sehingga kebutuhan fasilitas penyelenggaraan operasional KANDATEL dapat dipenuhi dan dilaksanakan dengan lancar, serta dilaksanakan secara efisien, dan dengan administrasi yang tertib.
- KANDATEL Secretary: bertanggung jawab atas kelancaran dan efektifitas dukungan bagi kegiatan-kegiatan perkantoran dan protokoler pada KANDATEL.

#### **I. Sejarah Speedy**

Speedy adalah produk internet access end-to-end dari PT. TELKOM dengan badi teknologi Asymetric Digital Subscriber Line (ADSL) yang mulai diperkenalkan pada tahun 2006, yang dapat menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan yang dijamin sesuai dengan paket layanan yang diluncurkan dari modem sampai BRAS (*Broadband Remote access server*)

ADSL yaitu suatu teknologi modern yang bekerja pada frekuensi antara 34 KHz sampai 1104 kHz. Inilah penyebab utama perbedaan percepatan transfer di bawah 4 kHz). Keuntungan ADSL adalah memberikan kemampuan akses internet berkecepatan tinggi dan suara/fax secara simultan.

Downstream adalah kecepatan aliran data ketika pelanggan melakukan download dengan maksimum kecepatan sampai dengan ADSL Connection Speedynya (384/512 kbps)

Upstream adalah kecepatan aliran data ketika pelanggan melakukan upload dengan maksimum kecepatan sampai dengan 64 Kbps.

Disini anda dapat menemukan informasi tentang paket-paket berlangganan speedy yang berlaku secara nasional, maupun yang hanya berlaku di daerah anda saja.

Paket Nasional						
Paket layanan	Satuan	Speedy 384	Speedy 512	Speedy 1 Mbps	Speedy 2 Mbps	Speedy 3 Mbps
Bulan 1-6	Rp	125.000	200.000	400.000	750.000	1.450.000
Bulan ke 7 dst	Rp	195.000	295.000	295.000	955.000	1.695.000

- Harga belum termasuk PPN
- Biaya instalasi modem wi-fi Rp. 50.000 ditanggung pelanggan
- Bulan pertama dihitung per orata

$$\text{Prorata} = \frac{\text{Masa Pakai}}{\text{Jumlah hari dalam sebulan}} \times \text{Harga promo}$$

Keunggulan layanan Speedy antara lain: Praktis Layanan Komunikasi Suara/Fax dan data/internet kecepatan tinggi dapat dilakukan pada saat yang bersamaan tanpa saling mengganggu (Simultan). Koneksi 24 jam internet broadband ADSL saling mengganggu (Simultan). Koneksi 24 jam layanan

internet broadband ADSL menyediakan koneksi secara terus-menerus selama 24 jam dan 7 hari seminggu serta mampu menyalurkan koneksi dengan kecepatan tinggi.

- Aman saluran atau jalur yang digunakan pengguna speedy digunakan sendiri dan tidak dibagi dengan pengguna lainnya (*not shared*), sehingga keamanan lebih baik
- Kecepatan konstan karena infrastruktur tidak terbagi dengan pengguna lainnya maka kecepatan tidak terpengaruh oleh jumlah pelanggan dan penambahan jumlah pelanggan yang akses.
- Koneksi lebih stabil karena masing-masing pengguna mempunyai jalur tersendiri ke peralatan multiplexer di sisi Telkom
- Kita dapat menikmati pengalaman akses internet dengan kecepatan download sampai dengan 512 kbps

Logo Speedy pada saat ini dapat kita temui dengan bentuk sebagai berikut:



Bagan 1

Struktur Organisasi KANDATEL Yogyakarta

