

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### A. Gambaran Umum PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

##### 1. Latar Belakang Historis Lembaga

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom) merupakan perusahaan penyelenggara layanan informasi dan telekomunikasi (*InfoComm*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia.

Dikutip dari buku PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. "Sejarah, Perkembangan dan Proyeksi Ke depan", Telkom merupakan salah satu badan usaha milik Negara yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dalam negeri. Berdiri pada tahun 1884 dengan nama *Post en Telegraafdienst* dan pada tahun 1906 diambil alih oleh Pemerintah Hindia Belanda namanya diubah menjadi *Post, Telegraaf en Telefodienst* atau disebut *PTT-Dienst*. Tahun 1961 berubah lagi menjadi Perusahaan Negara (PN) Pos dan Telekomunikasi, namun pada tahun 1965 dipisah menjadi Perusahaan Negara (PN) Telekomunikasi dan Perusahaan Negara (PN) Giro. Peningkatan bentuk perusahaan dari PN menjadi Perusahaan Umum (PU) berlaku efektif pada tahun 1974 dan sejak itu dikenal dengan sebutan Perumtel (Perusahaan Umum Telekomunikasi) yang menjadi

badan usaha tunggal penyelenggara jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri (internasional). Perumtel sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi internasional berakhir pada tahun 1980, karena sejak itu diserahkan kepada PT Indosat.

Kebutuhan jasa telekomunikasi semakin meningkat, memerlukan penyediaan sambungan telekomunikasi yang lebih banyak dan cepat. Untuk itulah Perumtel dengan Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1991 dialihkan bentuknya menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) atau PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Pada tahun 1995 PT Telekomunikasi Indonesia mengembangkan usahanya menjadi perusahaan yang "Go Public" yaitu membuka kesempatan kepada masyarakat untuk menanamkan sahamnya pada PT Telkom, namanya pun berubah menjadi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (PT Telkom, Tbk).

Bisnis Telkom pada awalnya terbagi menjadi 12 unit operasi regional yang dikenal dengan nama "Witel". Witel ini dikontrol oleh kantor pusat Telkom di Bandung, Jawa Barat.

Tanggal 1 Januari 1996, Telkom mulai melakukan Kerja Sama Operasi (KSO) dengan para investor. KSO ini diimplementasikan pada:

1. Divisi Regional I Sumatera, bermitra dengan PT Pramindo Ikan Nusantara (Pramindo)
2. Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten, bermitra dengan PT Area West International (Area West)

3. Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, bermitra dengan PT Mitra Global Komunikasi Indonesia (MGKI)
4. Divisi Regional VII kawasan Timur Indonesia, bermitra dengan PT Bukaka Singtel

Pada tahun 2001 Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat. Hal ini sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi Indonesia, yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dengan Indosat. Dengan transaksi ini Telkom menguasai 72,72% saham Telkomsel. Selain itu Telkom juga membeli 90,32% saham Dayamitra ke dalam laporan keuangan Telkom.

Pada tahun 2002, Telkom menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom, dan dengan demikian Telkom hanya memiliki 65% saham telkomsel. Kemudian Telkom membeli seluruh saham Pramindo melalui tiga tahap, yaitu 30% saat ditandatanganinya perjanjian jual beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003, dan sisanya 55% pada tanggal 31 Desember 2004.

Bisnis utama Telkom adalah menyediakan jasa sambungan lokal dan jasa sambungan lokal jarak jauh. Bisnis sampingan antara lain jasa selular bergerak, saluran sewa, telex, penyewaan satelit transponder, VSAT dan berbagai jenis jasa tambahan lainnya.

Untuk menghadapi tantangan dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan mobilitas dan konektivitas tanpa putus, Telkom telah

memperluas portofolio bisnisnya yang mencakup *Telekomunikasi, Informasi, Media dan Edutainment (TIME)*. Dengan meningkatkan infrastruktur, memperluas teknologi *Next Generation Network (NGN)* dan memobilisasi sinergi di seluruh jajaran TelkomGroup, Telkom dapat mewujudkan dan memberdayakan pelanggan ritel dan korporasi dengan memberikan kualitas, kecepatan, kehandalan dan layanan pelanggan yang lebih baik.

## **2. Visi dan Misi**

### **- Visi**

*To Become a Leading Telecommunication, Information, Media and Edutainment (T.I.M.E) Player in the Region*

“Telkom bercita-cita untuk dapat menempatkan diri menjadi perusahaan *Telecommunication, Information, Media and Edutainment (T.I.M.E)* terkemuka dalam bidang kerja finansial, pasar dan operasional di kawasan regional”

### **- Misi**

*To provide One Stop Telecommunication, Information, Media and Edutainment (T.I.M.E) Services With Excellent Quality and Competitive Price*

*Managing Bussines thru Best Practice, Competitive Advantages and Sinergy*

“Telkom berkomitmen memberikan layanan terbaik dan berkualitas, untuk kemudahan bagi pelanggan dengan harga kompetitif. Dalam mengelola

bisnis, Telkom melakukan cara-cara terbaik sesuai dengan standar internasional, yang fokus pada optimalisasi keunggulan kompetitif perusahaan, serta membangun sinergi kemitraan yang saling mendukung dan menguntungkan”

### 3. Logo



*Gambar 5. Logo Telkom*

Adapun arti dari simbol-simbol logo tersebut yaitu:

- Lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru Telkom yaitu TIME (*Telecommunication, Information, Media & Edutainment*). *Expertise*.
- Tangan yang meraih keluar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar. *Empowering*.
- Jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat. *Assured*.
- Kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru. *Progressive*.

- Telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan. *Heart*.

Penampilan *Corporate Color* logo baru Telkom mencakup perubahan warna logo secara menyeluruh dan terintegrasi dengan empat aspek dasar perusahaan, yaitu transformasi bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi, serta sumber daya manusia. Filosofi warna yang mendasari logo baru Telkom ini antara lain:

- Hitam pada teks Telkom melambangkan kemauan keras.
- Merah - (Berani, Cinta, Energi, Ulet) mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perubahan.
- Putih – (Suci, Damai, Cahaya, Bersatu) mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
- Abu – (Warna Transisi) melambangkan teknologi.

#### 4. Kredo

**the world is in your hand**

*Gambar 6. Kredo Telkom*

Arti kredo tersebut adalah:

- Telkom dengan penuh kepercayaan diri bertujuan untuk mengubah “isi dunia” yang penuh dengan keterbatasan, sehingga memungkinkan setiap orang untuk mengubah dunia.
- Telkom yang baru mempermudah masyarakat untuk menjangkau dunia, mengerti, mempelajari dan bersuara di dalamnya. Telkom memungkinkan masyarakat untuk melakukan hal yang lebih dan mengantarkan dunia ke dalam genggam tangan. Pesan sederhana untuk masyarakat bahwa dunia adalah milik mereka.

## 5. Maskot



*Gambar 7. Maskot Telkom*

Makna dari Be Bee:

- Antena Lebah Sensitif terhadap segala keadaan dan perubahan
- Mahkota Kemenangan
- Mata yang Tajam dan Cerdas

- Sayap Lincah dan Praktis
- Tangan Kuning memberikan karya yang terbaik

Filosofi dibalik sifat dan perilaku maskot Be Bee yaitu:

Lebah tergolong makhluk sosial yang senang bekerja sama, pekerja keras, 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 terhadap kelompok berupa perlindungan bagi koloninya, maka akan menyerang bersama bila diganggu. Lebah memiliki potensi diri yang baik berupa tubuh yang sehat, lincah dan kuat sehingga dapat bergerak cepat, gesit dan efektif dalam menghadapi tantangan alam. Lebah berpandangan jauh ke depan dengan merancang bangun sarang yang kuat dan efisien, berproduksi, berkembang biak dan menyiapkan persediaan makanan bagi kelangsungan hidup koloninya. Lebah berwarna biru merupakan penggambaran insane Telkom Indonesia.

#### **6. Budaya Perusahaan *The Telkom Way 135***

Telkom sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia tentunya menghadapi banyak perubahan dalam lingkungan bisnisnya mengingat persaingan dalam jasa telekomunikasi semakin ketat.

Untuk itu, Telkom memerlukan budaya korporasi yang bisa menjadi:

- a. Sumber identitas bagi insan Telkom di dalam menghadapi perubahan

- b. Merangsang inspirasi untuk memberikan yang terbaik kepada perusahaan
- c. Kekuatan untuk memberikan keunggulan bersaing

*The Telkom Way 135* sebagai budaya korporasi yang dikembangkan Telkom merupakan bagian terpenting dari upaya perusahaan untuk meneguhkan hati, merajut pikiran dan menyetarakan langkah semua Insan Telkom dalam menghadapi persaingan bisnis *InfoCom*.

Di dalamnya terkandung beberapa unsur, yang secara integral harus menjiwai insane Telkom, yakni:

- 1 (satu) asumsi dasar

*Committed 2 U*

**Gambar 8. Asumsi Dasar Telkom**

Asumsi dasar *Committed 2 U* diwujudkan dalam bentuk pernyataan sebagai berikut:

- a. Kami selalu fokus kepada pelanggan
- b. Kami selalu memberikan pelayanan yang prima dan mutu produk yang tinggi serta harga yang kompetitif
- c. Kami selalu melaksanakan segala sesuatu melalui cara-cara yang terbaik (*best practice*)

- d. Kami selalu menghargai karyawan yang *proaktif* dan *intensif* dalam peningkatan produktivitas dan kontribusi kerja
- e. Kami selalu berusaha menjadi yang terbaik

- **3 (tiga) nilai-nilai inti**

Nilai-nilai ini adalah hal yang dianggap penting, apa yang sebaiknya atau apa yang berharga. Tiga nilai-nilai inti ini adalah:

- a. *Customer Value*
- b. *Excellent Service*
- c. *Competent People*

- **5 (lima) Artefak dan Perilaku**

Artefak dan perilaku merupakan benda-benda, simbol upacara seremoni serta tingkah laku. Artefak dapat juga disebut dengan pedoman perilaku. Pedoman perilaku tersebut antara lain:

- a. *Stretch The Goals*

Karyawan Telkom harus mempunyai komitmen agar dapat mencapai target lebih tinggi atau di atas rata-rata yang diharapkan.

- b. *Simplify*

Karyawan Telkom senantiasa berusaha meningkatkan cara-cara kerja yang semakin baik, cepat dan mudah (*simplify*).

c. *Involve Everyone*

Karyawan Telkom selalu melibatkan setiap orang (*involve everyone*) yang terkait untuk bekerjasama membangun sinergi dan terbentuknya kerja tim yang kuat.

d. *Quality is My Job*

Karyawan Telkom selalu mengutamakan kualitas dalam melaksanakan pekerjaannya (*quality is my job*). Kualitas atau mutu pekerjaan menjadi tujuan yang dimulai dari pekerjaan yang ada pada setiap pegawai.

e. *Reward the Winners*

Karyawan Telkom harus mempunyai sifat saling menghargai pendapat antara satu karyawan dengan karyawan yang lain. Manajemen memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi baik secara individu maupun unit kerja.

*The Telkom Way 135* adalah hasil penggalian dari perjalanan Telkom dalam mengarungi lingkungan yang terus berubah dan dikristalisasi serta dirumuskan dengan 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 dalam jiwa insan Telkom.

Telkom berharap dengan tersosialisasinya *The Telkom Way 135*, maka akan tercipta pengendalian kultural yang efektif terhadap cara merasa, cara memandang, cara berpikir dan cara berperilaku semua insan Telkom.

## 7. Produk-Produk TELKOM

### 1. TELKOM*Phone*

TELKOM*Phone* atau sambungan telepon pelanggan adalah fasilitas telekomunikasi (telepon atau *faximile*) yang ada di tempat pelanggan. Dalam hal ini pelanggan adalah badan hukum atau perorangan yang telah menandatangani perikatan atau kontrak dengan PT Telkom, Tbk. untuk berlangganan sambungan telekomunikasi dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.

### 2. TELKOM*Lokal*

TELKOM*Lokal* adalah jasa panggilan antar pelanggan telepon dalam jarak dibawah 30 km atau di dalam satu wilayah (*boundary*) local. Pada umumnya nomor pemanggil dan yang dipanggil masih dalam satu kode area. Panggilan TELKOM*Phone* ke nomor seluler dalam satu kota tidak termasuk TELKOM*Lokal* walaupun besaran tarifnya sama dengan TELKOM*Lokal*. Pada saat ini teknologi penyaluran suara pada TELKOM*Lokal* adalah *circuit switch* melalui PSTN (*Public Switch Telepon Network*) sehingga kualitas suara sangat jernih.

### 3. TELKOM*SLJJ*

TELKOM*SLJJ* adalah panggilan telepon jarak jauh dimana nomor telepon pemanggil dan yang dipanggil masih dalam satu wilayah Negara.

Pada umumnya nomor telepon pemanggil dengan yang dipanggil berbeda kode area. Dalam melakukan panggilan SLJJ, pemanggil harus menekan kode area sebelum menekan nomor pelanggan yang dituju.

#### 4. TELKOMSLI

TELKOMSLI adalah panggilan telepon *international direct dialing (IDD)* dengan nomor telepon pemanggil dan nomor telepon yang dipanggil berbeda wilayah Negara. Untuk melakukan sambungan internasional, pemanggil harus menekan kode Negara. Selain itu TELKOM juga menyediakan layanan baru berupa akses layanan untuk panggilan internasional ke mancanegara (253 tujuan panggilan), baik itu untuk panggilan ke pelanggan telepon tetap (*fixed telepon*) maupun telepon seluler di Negara-negara tujuan tersebut.

#### 5. iVAS

iVAS (*Internet Value Added Service*) atau *Speedy Prepaid* adalah alat bayar *micropayment* dengan sistem pra-bayar untuk berbagai konten atau layanan internet. iVAS/*Speedy Prepaid* memberikan kemudahan bagi para pengguna internet untuk melakukan pembayaran berbagai macam layanan dan konten internet dengan cara yang aman, cepat dan mudah.

#### 6. TELKOMNet *Instan* (TENI)

TELKOMNet *Instan* merupakan layanan produk akses internet *dial up* termudah tanpa berlangganan dengan jangkauan terluas. Pelanggan dikenakan tagihan sesuai pemakaian, tanpa biaya abonemen. Akses ke Internet dapat langsung dilakukan dalam hitungan menit, jika perangkat telah tersedia dan tersambung ke saluran telepon.

#### 7. TELKOMNet ASTINet

ASTINet (*Access Service Dedicated To Internet*) yang dikenal di kalangan 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.

#### 8. TELKOMLink DINAccess

TELKOMLink DINAccess (*Dedicated Intellegent Network Access*) adalah sarana komunikasi akses *dedicated* dengan kecepatan sesuai permintaan pelanggan berkecepatan 64 s.d 2048 Kbps atau  $n \times 2048$  Kbps. Fungsi TELKOMLink DINAccess digunakan untuk interkoneksi antar LAN (*Local Area Network*) serta memberikan jaminan keamanan data, reliability layanan dengan pengendalian NMS (*Network Management System*) yang

memungkinkan layanan tersebut dimonitor secara remote sehingga dapat dilakukan deteksi dini.

#### 9. TELKOM*Vision*

TELKOM*Vision* adalah layanan produk Telkom berbasis teknologi CaTV (TV Kabel). Dalam menyelenggarakan layanan ini, Telkom bekerjasama dengan PT Indonusa sebagai anak perusahaan PT Telkom, Tbk.

#### 10. TELKOMSEL

TELKOMSEL adalah anak perusahaan Telkom yang menyelenggarakan layanan telepon bergerak selular (*Celular Mobil Phone*) dengan teknologi GSM. Layanan yang diberikan TELKOMSEL secara umum dibedakan dalam dua kategori:

- Postpaid GSM Card dengan brand name Kartu HALO
- Postpaid GSM Card dengan brand name simPATI

#### 11. TELKOM*Satelite*

TELKOM*Satelite* adalah semua produk Telkom yang berbasis teknologi satelit. Termasuk dalam kelompok produk TELKOM*Satelite* adalah: Sewa transponder (*Standart C Brand maupun Extended C Band*), TV Transmission (*Fixed atau Mobil TV Transmission*), *Teleprogram, Network TV*

*Digital, Audio Distribution Network dan Satelite Data Communication (VSAT, IDR).*

## 12. e-TELKOM

e-TELKOM adalah layanan *e-commerce business to business* yang lengkap mulai dari otoritas sertifikasi, transaksi *settlement, hosting collocation*, sampai *on-line dialing*. Layanan e-TELKOM dimaksudkan untuk memberikan nilai maksimal kepada pelanggan, perusahaan, masyarakat luas melalui penyediaan layanan e-business yang luwes dan nyaman. Termasuk dalam kelompok layanan e-TELKOM adalah layanan: *Certificate Authority (I-trust), I-manage, I-deal, I-settle, I-exchange*.

## 13. TELKOMWeb

TELKOMWeb adalah layanan Telkom berupa situs web, baik yang berupa situs portal, situs informasi PT Telkom, dan situs-situs lain yang dikelola Telkom. Layanan ini dapat diakses melalui internet.

## 14. TELKOMGlobal

TELKOMGlobal adalah *Voice overInternet Protocol (VoIP)* untuk akses internasional ke mancanegara (253 tujuan panggilan) baik itu untuk panggilan ke pelanggan telepon tetap (*fixed telepon*) maupun telepon seluler di negara-negara tujuan tersebut. Produk ini merupakan solusi komunikasi

global yang hemat dengan kualitas yang tidak kalah dengan Sambungan Langsung Internasional (SLI) yang berbasis PSTN.

#### 15. TELKOM*Speedy*

TELKOM*Speedy* adalah layanan akses internet dengan menggunakan akses kabel berbasis teknologi ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*). ADSL adalah perangkat aktif di jaringan akses pelanggan yang dipergunakan untuk mendukung implementasi layanan multimedia pada jaringan broadband dengan menggunakan satu pair kabel tembaga. Speedy dapat menyalurkan suara dan data secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan maksimal 1000 Kbps dari modem sampai dengan sentral Telkom.

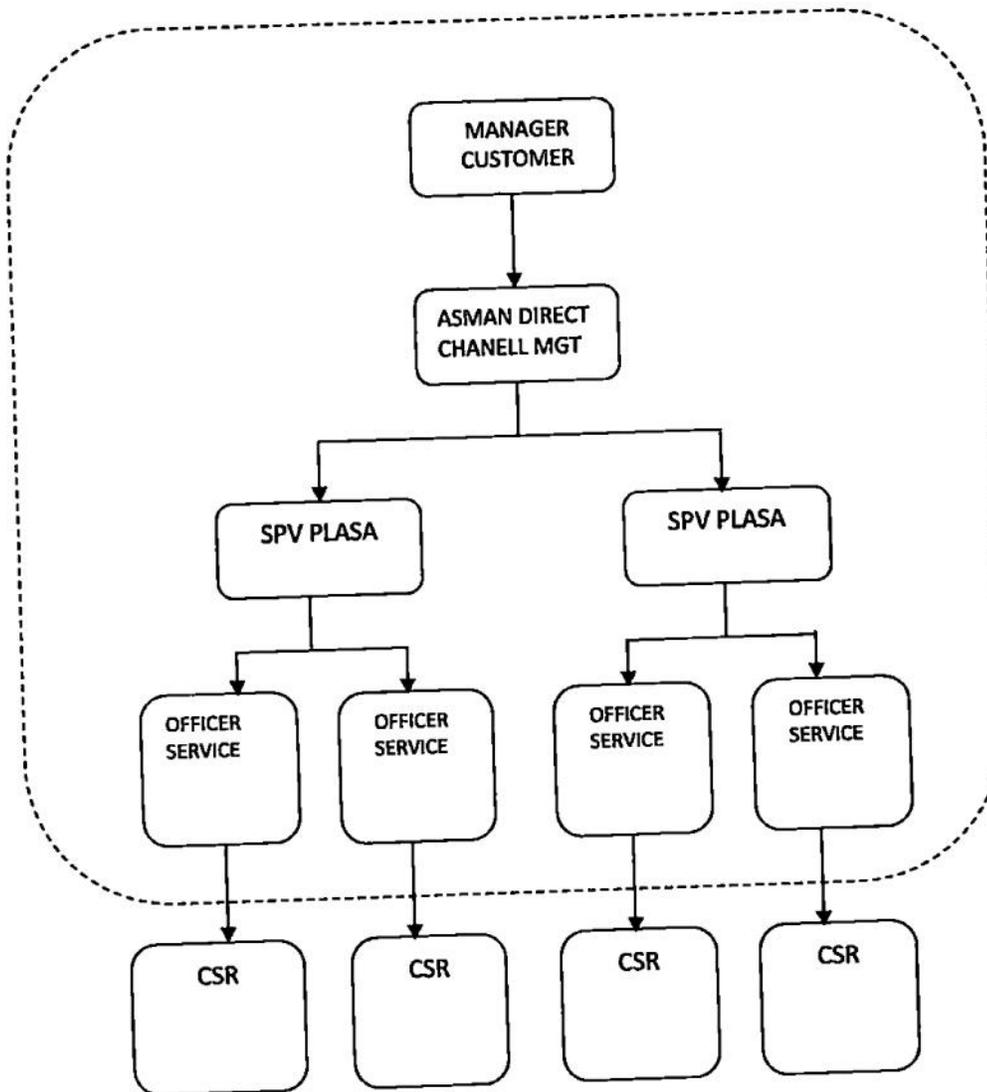
#### 16. TELKOM*Flexi*

TELKOM*Flexi* adalah produk baru yang memberikan layanan jasa telekomunikasi suara dan data berbasis akses *fixed wireless* dengan teknologi CDMA, GSM dan PHS. TELKOM*Flexi* bersifat *mobile* terbatas. Manfaat TELKOM*Flexi* adalah memiliki kemampuan fleksibilitas untuk dapat melakukan panggilan dan dipanggil dalam satu kode area, memiliki fitur-fitur yang terdapat pada telepon seluler, memiliki layanan komunikasi data seperti SMS, MMS, Web Service, Data Transfer dan Video Streaming (music, film, dan sebagainya).

## 17. TELKOMinter Carrier

TELKOMinter Carrier atau produk interkoneksi adalah layanan yang disediakan Telkom untuk penyelenggara jasa atau penyelenggara jaringan (*other licenced operator*) baik yang bersifat *traffic sensitive* maupun yang bersifat non *traffic sensitive*. Termasuk dalam kelompok produk TELKOMinter Carrier adalah: interkoneksi jaringan, interkoneksi jasa, sewa jaringan.

## STRUKTUR ORGANISASI PLASA TELKOM AREA YOGYAKARTA



*Gambar 9. Struktur Organisasi (Human Resource Telkom Yogya)*