



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk awalnya bernama "*Post en Telegraafdienst*", adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang menyediakan layanan sambungan telepon kabel tidak bergerak, layanan sambungan telepon nirkabel tidak bergerak, layanan seluler, layanan internet dan komunikasi data, layanan jaringan, layanan interkoneksi baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan.

Sejarah Telkom di Indonesia pertama kali berawal dari sebuah perusahaan swasta penyedia layanan pos dan telegraf yang didirikan oleh pemerintah kolonial Belanda pada tahun 1884. Layanan telepon disediakan oleh perusahaan swasta dengan lisensi pemerintah selama 25 tahun. Setelah pemerintah kolonial Belanda membentuk lembaga pemerintah untuk mengendalikan layanan pos dan telekomunikasi, pada tahun 1961 status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) yang kemudian pada tahun 1965 PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 29 dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 oleh pemerintah.

Pada tahun 1974 PN Telekomunikasi dibagi menjadi dua divisi, yaitu PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PT Inti) yang memproduksi perangkat telekomunikasi dan Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) untuk melayani jasa telekomunikasi domestik dan internasional. Akhir tahun 1980 seluruh saham PT Indonesia Satellite Corporation (PT Indosat) diambil alih oleh pemerintah menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel. Pada tahun 1989, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 3 tahun 1989 tentang Telekomunikasi, yang isinya mengatur tentang peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

Pada tahun 1991, Perumtel berubah bentuk menjadi PT Telekomunikasi Indonesia yang dikenal sebagai Telkom berdasarkan PP No. 25 tahun 1991 sampai sekarang. Sebelum tahun 1995 Telkom membagi operasi bisnisnya ke dalam dua belas wilayah telekomunikasi (Witel) yang dikontrol terpusat dari Kantor Pusat Telkom di Bandung. Setiap witel bertanggung jawab penuh terhadap seluruh aspek bisnis di wilayahnya masing-masing.

Pada tahun 1995 kedua belas wilayah tersebut kemudian dirombak menjadi tujuh Divisi regional (Divre) yaitu Divisi I Sumatera, Divisi II Jakarta dan sekitarnya, Divisi III Jawa Barat, Divisi IV Jawa Tengah, Divisi V Jawa Timur, Divisi VI Kalimantan, dan Divisi VII Indonesia Bagian Timur. Masih dengan tahun yang sama pada tanggal 26 Mei 1995 Telkom mendirikan entitas anak yang menangani bisnis telepon seluler yaitu Telkomsel dan melakukan perubahan-perubahan besar meliputi (1) Restrukturisasi Internal, (2) Kerjasama Internal, (3)

Initial Public Offering (IPO). Tanggal 14 november 1995 Telkom melaksanakan penawaran umum perdana saham (*Initial Public Offering*) di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES) dan tercatat dalam bentuk GDS di Bursa Efek New York dan Bursa Efek London.

Undang-Undang nomor 36 tahun 1999 tentang Penghapusan Monopoli Penyelenggaraan Telekomunikasi yang mulai berlaku pada bulan September tahun 2000 telah memfasilitasi masuknya pemain baru sehingga menumbuhkan persaingan usaha di industri telekomunikasi. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia.

Pada 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan “New Telkom” (Telkom baru) yang di tandai dengan penggantian wajah, logo, dan *tagline* baru yaitu “*The world in your hand*”. Telkom bertransformasi dari perusahaan *InfoComm* menjadi perusahaan penyelenggara *Telecommunication, Information, Media, dan Edutainment (TIME)*. Dengan meningkatkan infrastruktur, memperluas teknologi *Next Generation Network (NGN)* dan mobilitasi sinergi di seluruh jajaran Telkom Group, Telkom dapat mewujudkan dan memberdayakan pelanggan ritel dan korporasi dengan memberikan kualitas, kecepatan, kehandalan dan layanan pelanggan yang lebih baik.

Selang satu tahun kemudian Telkom merubah portofolio bisnis dari sebelumnya TIME menjadi TIMES yaitu *Telecommunication, Information, Media, Edutainment, dan Services* untuk meningkatkan *business value creation*. Sampai tahun 2013 Telkom telah beroperasi di tujuh negara termasuk HongKong - Macau, Timor Leste, Australia, Myanmar, Malaysia, Taiwan, dan Amerika Serikat.

Sebagai penyelenggara layanan informasi terbesar di Indonesia sudah pasti Telkom memiliki beragam produk yang ditawarkan untuk menarik konsumen baru dan memenuhi kebutuhan para pelanggan setianya. Telkom tidak hanya menjual produk yang mencakup dalam bidang telekomunikasi saja namun telkom juga mencakup bidang lain yang sesuai dengan portofolio bisnisnya yaitu TIMES. Portofolio bisnis Telkom dapat dikelompokkan menjadi beberapa lini bisnis sebagai berikut:

A. Bisnis Telekomunikasi

- 1) Layananan Sambungan Telepon Kabel Tidak Bergerak
- 2) Layanan Seluler
- 3) Layanan Broadband dan Internet
- 4) Layanan Jaringan
- 5) Layanan Interkoneksi
- 6) Layanan Tambahan

B. Portofolio *New Economic Business* (NEB) dan *Strategic Business Opportunities*

Portofolio bisnis Information mencakup:

- 1) IT Outsourcing
- 2) *e*-Payment/Layanan Pembayaran
- 3) IT enabler services

Portofolio bisnis Media mencakup:

- 1) Televisi yang terdiri dari Pay TV, IPTV (Internet Protocol TV) dengan merek dagang UseeTV, dan OTT TV (Over The Top TV).
- 2) Iklan

3) Layanan portal

Unit - unit bisnis dalam Telkom terdiri dari Divisi atau Center, Yayasan dan Anak Perusahaan. Divisi atau Center Regional PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Mewakili wilayah - wilayah yang meliputi:

1. I/S (IT Service) Center: Bertujuan untuk melakukan mekanisasi terhadap sistem billing.
2. Telkom Barat: Mewakili Wilayah Telekomunikasi (Witel) Sumatra, Jakarta dan Sekitarnya, Jawa Barat.
3. Telkom Timur: Mewakili Wilayah Telekomunikasi (Witel) Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan, dan Indonesia Bagian Timur.
4. Divisi Access: Terletak dalam Divisi Regional II.
5. Divisi Infratel: Di dalamnya terdapat NETBRO (Network Broadband) yang bertugas untuk melakukan pengendalian strategi RKM dan programnya.
6. Internal Audit: Dibentuk karena adanya perubahan organisasi unit bisnis yang berimplikasi pada penyelenggaraan audit internal sehingga perlu ditata ulang secara komprehensif dan diselaraskan dengan perubahan konsepsi pengelolaan unit bisnis.
7. CDC (Community Development Centre): Merupakan program kemitraan dan program bina lingkungan.
8. MSC (Maintenance Service Center): Memiliki layanan jaminan suku cadang, layanan kalibrasi, layanan repair, dan TAS (Technical Assistance Support).
9. HRAS (Human Resource Assesment Services): Dibentuk sebagai salah satu wujud perhatian dan keseriusan manajemen terhadap sistem pengelolaan sumber

daya manusia. Membantu menyediakan dan memberikan dukungan bagi aktivitas pengembangan karir karyawan dan juga sebagai pendukung bisnis di dalam portfolio Telkom.

10. Supply Center: Sebagai manajemen logistik dan memberikan solusi dalam mengelola program kerja, proyek maupun aktivitas lainnya secara detail, sederhana dan mudah.
11. Digital Learning: Digunakan sebagai media pelatihan karyawan PT Telkom secara online.

Adapun Yayasan yang dimiliki PT Telkom, Tbk:

1. Dapentel (Dana Pensiun Telkom)
2. YaKes (Yayasan Kesehatan)
3. Koptel (Koperasi Telkom)
4. Sekar (Serikat Karyawan)

Selain itu Telkom juga berinvestasi melalui anak perusahaannya. Gabungan dari seluruh anak perusahaan yang dimiliki Telkom disebut Telkom Group. Berikut anak perusahaan yang dimiliki Telkom dengan kepemilikan lebih dari 50% yaitu:

1. PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel): Merupakan operator fasilitas telekomunikasi dan jasa telepon seluler menggunakan teknologi GSM. Telkomsel sendiri memiliki dua anak perusahaan yaitu Telkomsel Finance B.V (TFBV) dan Telekomunikasi Selular Finance Limited (TSFL).
2. PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra/Mitratel): Perusahaan penyedia infrastruktur telekomunikasi berupa menara telekomunikasi (tower provider).

3. PT Multimedia Nusantara (Metra): Perusahaan penyedia jasa jaringan telekomunikasi dan multimedia. Metra memiliki kepemilikan mayoritas pada PT Sigma Cipta Caraka (Telkom Sigma), PT Administrasi Medika (Ad Medika), dan PT Finnet Indonesia (Finnet).
4. PT Telekomunikasi Indonesia Internasional (TII/Telin): Telin bertanggung jawab untuk mengelola telekomunikasi internasional serta mengelola bisnis Telkom di luar negeri. Telin sendiri memiliki seluruh saham dari PT Telekomunikasi Indonesia Internasional, S.A. (Telin Timor Leste), PT Telekomunikasi Indonesia Internasional Pte., Ltd. (Telin Singapura), PT Telekomunikasi Indonesia International (Hong Kong) Ltd. (Telin Hong Kong), PT Telekomunikasi Indonesia International Pty., Ltd. (Telin Australia).
5. PT Pramindo Ikat Nusantara Indonesia (PINS/Pramindo): Menyediakan jaringan dan jasa telekomunikasi & informatika.
6. PT Graha Sarana Duta (Telkom Property/GSD): Penyewaan kantor dan manajemen gedung dan jasa pemeliharaan, konsultan sipil dan pengembang.
7. PT Telkom Akses (Telkom Akses): Perusahaan yang bergerak dalam bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan.
8. PT Patra Telekomunikasi Indonesia (Patrakom): Menyediakan sistem komunikasi satelit, jasa, dan sarana terkait.
9. PT Napsindo Primatel Internasional (Napsindo): Perusahaaa yang bergerak dalam bidang bisnis dan pemasaran.

10. PT Infomedia Nusantara (Infomedia): Perusahaan dibidang media penerbitan dan iklan.
11. PT Telkom Landmark Tower (TLT): Perusahaan penyedia jasa pengembangan dan manajemen properti.
12. PT Graha Yasa Selaras: Perusahaan penyedia jasa pariwisata.
13. PT Pojok Celebes Mandiri: Perusahaan penyedia jasa agen atau biro perjalanan wisata.
14. PT Satelit Multimedia Indonesia (SMI): Perusahaan penyedia jasa perdagangan dan jasa jaringan telekomunikasi, satelit, serta alat multimedia.

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya Perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, perusahaan menjalankan kegiatan usaha yang meliputi:

A. Usaha Utama yaitu:

1. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan, menjual atau menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang - undangan.
2. Merencanakan, mengembangkan, menyediakan, memasarkan atau menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Usaha Penunjang yaitu:

1. Menyediakan layanan transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.
2. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya yang dimiliki Perusahaan, antara lain pemanfaatan aset tetap dan aset bergerak, fasilitas sistem informasi, fasilitas pendidikan dan pelatihan dan fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.

Dalam menjalankan keberlangsungan perusahaannya Telkom memiliki visi, dan misi sebagai berikut:

- 1) Visi
Menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services* (TIMES) di kawasan regional.
- 2) Misi
 - a. Menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.
 - b. Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

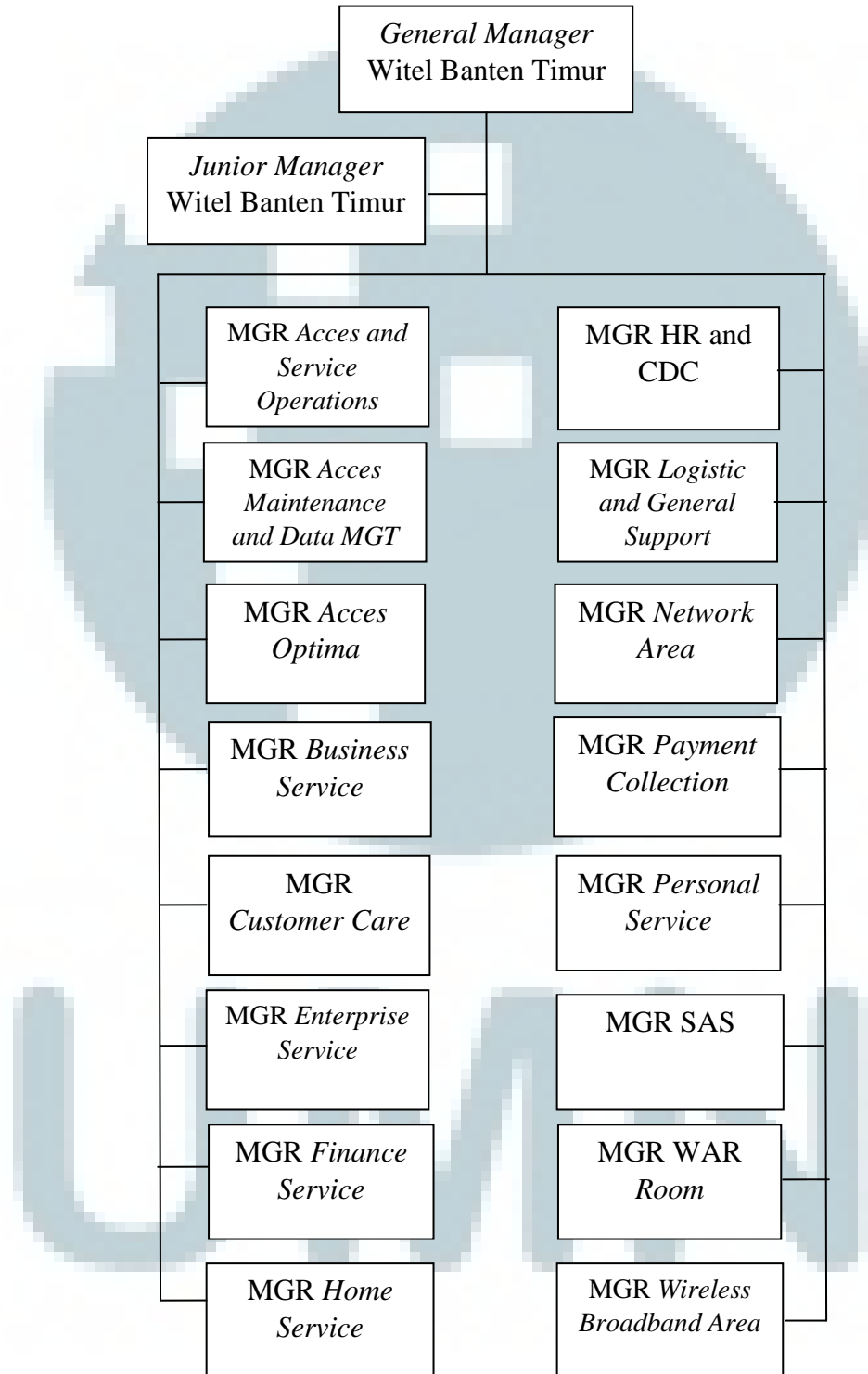
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menunjukkan pekerjaan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi serta wewenang dan tanggung jawab dari tiap-tiap anggota organisasi pada setiap pekerjaan. Dalam pencapaian tujuan dan sasaran suatu organisasi sebuah perusahaan struktur organisasi memegang peranan

yang sangat penting sebab struktur organisasi merupakan salah satu pendukung dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan yang bersangkutan yang agar tujuan dan sasaran perusahaan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

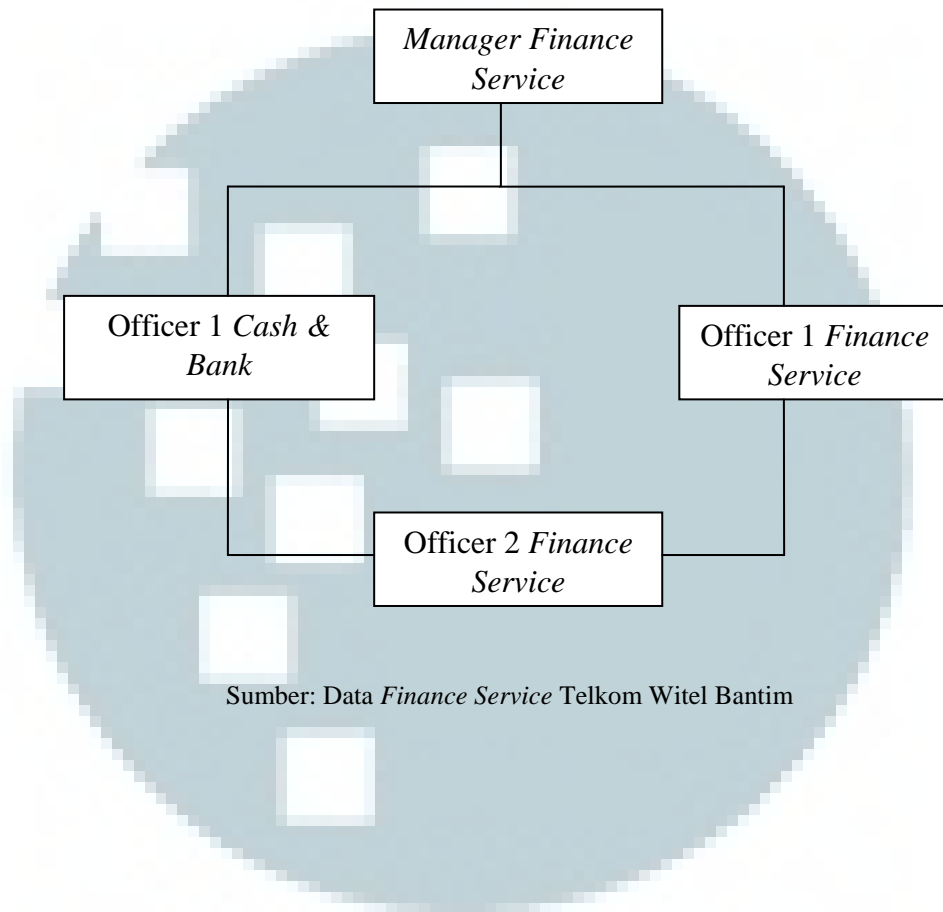
PT Telkom Indonesia, Tbk Witel Banten Timur berdiri sejak 1 juli 1997, berlokasi di kawasan BSD (Bumi Serpong Damai) Kota Tangerang Selatan. Sebelum Telkom Witel Bantim menempati gedung Grha Telkom, gedung tersebut adalah milik Sinarmas Land dimana pada awalnya Telkom dan anak perusahaannya Infomedia hanya menyewa beberapa lantai dari gedung tersebut untuk digunakan sebagai kantor. Karena Telkom hampir menyewa seluruh lantai di gedung tersebut akhirnya gedung tersebut dibeli oleh Telkom dan Telkom mengganti nama gedung tersebut menjadi Grha Telkom. Berikut adalah gambar struktur organisasi dalam Telkom Witel Bantim:

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Telkom Witel Bantim



Sumber: Data *Human Resource* Telkom Witel Bantim

Gambar 2.3 Struktur Organisasi Divisi *Finance Service* Witel Bantim



UMMN