

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. GAMBARAN UMUM PT. TELKOM INDONESIA KANTOR CABANG PEKANBARU

PT Telkom adalah perusahaan telekomunikasi milik negara yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi di Indonesia. PT Telkom melayani ratusan juta pelanggan di seluruh Indonesia dengan layanan yang mencakup: Telepon tidak bergerak kabel, *Internet*, Komunikasi data, *Internet Protocol* (IP) TV, Jaringan dan interkoneksi, serta Telepon bergerak nirkabel (*celular*).

PT Telkom juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan *edutainment*, termasuk layanan berbasis *server cloud*. Layanan *e-Payment*, *e-Commerce* dan layanan portal lainnya.

Berikut penjelasan portofolio bisnis (TIMES) PT Telkom:

##### 1. Telekomunikasi

Telekomunikasi merupakan bagian bisnis legacy PT Telkom. Sebagai ikon bisnis perusahaan, PT Telkom melayani sambungan telepon kabel tidak bergerak *Plain Ordinary Telephone Service* (POTS), telepon nirkabel tidak bergerak, layanan komunikasi data, broadband, satelit, penyewaan jaringan dan interkoneksi, serta telepon seluler yang dilayani oleh Anak Perusahaan Telkomsel. Layanan telekomunikasi Telkom telah menjangkau beragam segmen pasar mulai dari pelanggan individu sampai dengan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) serta korporasi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Informasi

Layanan informasi merupakan model bisnis yang dikembangkan PT Telkom dalam ranah *New Economy Business* (NEB). Layanan ini memiliki karakteristik sebagai layanan terintegrasi bagi kemudahan proses kerja dan transaksi yang mencakup *Value Added Services* (VAS) dan *Managed Application/IT Outsourcing* (ITO), *e-Payment* dan *IT enabler Services* (ITeS)

3. Media

Media merupakan salah satu model bisnis PT Telkom yang dikembangkan sebagai bagian dari NEB. Layanan media ini menawarkan *Free To Air* (FTA) dan *Pay TV* untuk gaya hidup digital yang modern

4. *Edutainment*

*Edutainment* menjadi salah satu layanan andalan dalam model bisnis NEB PT Telkom dengan menargetkan segmen pasar anak muda. PT Telkom menawarkan beragam layanan di antaranya *Ring Back Tone* (RBT), *SMS Content*, portal dan lain-lain.

5. *Services*

*Services* menjadi salah satu model bisnis PT Telkom yang berorientasi kepada pelanggan. Ini sejalan dengan *Customer Portfolio* Telkom kepada pelanggan *Personal*, *Consumer/Home*, *SME*, *Enterprise*, *Wholesale*, dan Internasional.

PT Telkom juga melakukan inovasi dalam sektor lain selain telekomunikasi. Yaitu membangun sinergi antara semua produk, layanan dan solusi dari bisnis *legacy* ke *New Wave Business*. Untuk menjalankan portofolio bisnis TIMES sebagaimana uraian di atas, PT. Telkom telah membangun empat anak perusahaan, yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel).

## **B. VISI DAN MISI DARI PT. TELKOM INDONESIA KANTOR CABANG PEKANBARU**

Adapun visi dan misi PT Telkom Indonesia adalah:

Visi : *“To be The King of Digital.”* Dengan deskripsi

1. Menjadi Raja di udara melalui Telkomsel
2. Raja di darat melalui *Fiber To The Home* (FTTH), yang lebih dikenal sebagai Indihome
3. Menjadi raja di laut melalui *fiber optic broadband highway* dari Aceh sampai Papua
4. Ekspansi ke regional (*global region*), dimana saat ini sudah ada di 10 negara (Singapura, Hong Kong, Timor Leste, Myanmar, Australia, Malaysia, Taiwan, Macau, USA dan Saudi Arabia).

Misi : Misi bisnis yang dikenal dengan istilah “tiga program utama” yaitu:

1. Telkomsel *“Maintain Double Digit Growth”*
2. Indonesia *Digital Network “Drive Digital Business”*

### 3. *International Expansion “Stretch & Expand International Business”.*

Logo PT Telkom Indonesia adalah sebagai berikut:



Kredo perusahaan yang berbunyi *the world in your hand* disatukan dengan penampilan logo untuk menguatkan *positioning* Telkom di mata pelanggan dan *stake holder*. Makna kredo *the world in your hand* adalah mengimajinasikan dunia yang ada di genggaman kita kalau kita menjadi pelanggan Telkom. Dengan *gatget* yang ada di dalam genggaman, kita bisa mengakses ke seluruh dunia.

Sebagai perusahaan besar PT Telkom memiliki jumlah karyawan yang juga besar, yakni sekitar 15.000 karyawan secara nasional pada tahun 2015. Sedangkan secara regional PT Telkom terdiri dari tujuh divisi sebagai berikut:

1. Divisi Regional I – Sumatera
2. Divisi Regional II – Jakarta
3. Divisi Regional III – Jawa Barat
4. Divisi Regional IV – Jawa Tengah dan Yogyakarta
5. Divisi Regional V- Jawa Timur

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



6. Divisi Regional VI – Kalimantan
7. Divisi Regional VII – Kawasan Timur Indonesia

## **C. STRUKTUR ORGANISASI PT. TELKOM INDONESIA KANTOR CABANG PEKANBARU**

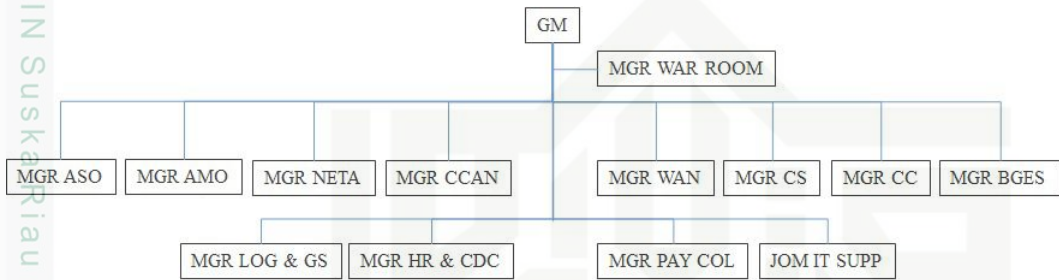
Untuk memberikan gambaran organisasi tingkat Witel, sebagai contoh berikut ini adalah organisasi PT Telkom Witel Riau Kepulauan yang berkedudukan di Batam. Hal ini penulis pilih karena penulis melakukan penelitian di kantor Witel Riau Kepulauan Batam

Dalam menjalankan fungsinya GM Witel Riau dibantu oleh 12 Orang Manager dan seorang Junior Manager serta, sebagai berikut:

1. Manager (MGR) War Room
2. MGR Access Service Operation (ASO)
3. MGR Access Maintenance Operation (AMO)
4. MGR Network Area (NETA)
5. MGR Corporate Customer Access Network (CCAN)
6. MGR Wholesale Access Network (WAN)
7. MGR Consumer Service (CS)
8. MGR Customer Care (CC)
9. MGR Business Government Enterprise Service (BGES)
10. MGR Logistic & General Support (LOG & GS)
11. MGR Human Resource & Community Development Center (HR & CDC)
12. MGR Payment Collection (PC)

### 13. Junior Operation Manager (JOM) Information Technology Support (IT SUPP)

Berikut merupakan struktur organisasi fungsional dari kantor P T Telkom wilayah riau:



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.