UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Telkom merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Dengan statusnya sebagai Perusahaan milik negara yang sahamnya diperdagangkan di bursa saham, pemegang saham mayoritas Perusahaan adalah Pemerintah Republik Indonesia sedangkan sisanya dikuasai oleh publik. Saham Perusahaan diperdagangkan di *BEI, NYSE, LSE dan Public Offering Without Listing ("POWL")* di Jepang.

Telkom Group adalah satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom Group melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Telkom Group juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan *edutainment, termasuk cloud-based and server-based managed services, layanan e-Payment dan IT enabler, e-Commerce* dan layanan portal lainnya.

Berikut penjelasan portofolio bisnis Telkom:

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Telecommunication

Telekomunikasi merupakan bagian bisnis legacy Telkom. Sebagai ikon bisnis perusahaan, 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.

Information

Layananinformasi merupakan model bisnis yang dikembangkan 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”).*

Media

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

Edutainment

Edutainment menjadi salah satu layanan andalan dalam model bisnis NEB

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Telkom dengan menargetkan segmen pasar anak muda. Telkom menawarkan beragam layanan di antaranya *Ring Back Tone ("RBT"), SMS Content, portal* dan lain-lain.

Services

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

Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom Group terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis legacy sampai *New Wave Business.* Untuk meningkatkan business value, pada tahun 2012 Telkom Group mengubah portofolio bisnisnya menjadi *TIMES (Telecommunication, Information, Media Edutainment & Service).* Untuk menjalankan portofolio bisnisnya, Telkom Group memiliki empat anak perusahaan, yakni PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel).

Era Colonial

Pada tahun 1882, didirikan sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf.Layanan komunikasi kemudian dikonsolidasikan oleh Pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan Post Telegraaf Telefoon (PTT). Sebelumnya, pada tanggal 23 Oktober 1856, dimulai pengoperasian layanan jasa telegraf

elektromagnetik pertama yang menghubungkan Jakarta (Batavia) dengan Bogor (Buitenzorg). Pada tahun 2009 momen tersebut dijadikan sebagai patokan hari lahir Telkom.

Perusahaan negara

Pada tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).Kemudian pada tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PNPos&Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Perumtel

Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Tahun 1980 seluruh saham PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. (Indosat) diambil alih oleh pemerintah RI menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel. Pada tahun 1989, ditetapkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero)

Pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tahun 1991 yang membahas tentang pengalihan bentuk perusahaan umum (perum) telekomunikasi menjadi perusahaan perseroan (persero).

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk

Pada tahun 1999 ditetapkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Sejak tahun 1989, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia.

Tahun 2001 Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

Pada 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan "New Telkom" ("Telkom baru") yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan.

2.2 Profil Perusahaan

Telkom merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yag bergerak dibidang layanan jasa dan jaringan telekomunikasi terintegrsi di Indonesia.pemegang saham mayoritas perseroan dari pemerintah republic Indonesia sebesar 52,55% dan 47,45% dimiliki oleh public. Saham perseroan

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

diperdagangkan di bursa efek Indonesia (BEI) dengan kode TLKM dan di new york stock exchange (NYSE) dengan kode TLK.

Perseroan terus berinovasi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, serta membangun sinergi dalam Grup untuk

menyampaikan produk, layanan dan solusi agar tercipta efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya perseroan.

Visi perseroan yang baru menjadi bagian dari proses perencanaan strategis perusahaan untuk merefleksikan aspirasi

perseroan untuk menjadi pemain yang lebih penting dalam industri digital, yaitu *"Be the King of Digital in the Region"*.

Dengan misi Perseroan adalah *"Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization"*. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, perseroan melakukan transformasi menyeluruh dalam lima aspek: transformasi bisnis, transformasi SDM, transformasi struktur, transformasi budaya, serta transformasi infrastruktur dan sistem.

2.3 Struktur Organisasi PT. Telkom Tanjung Balai Karimun

Struktur organisasi adalah suatu bagian yang menggambarkan secara sistematis mengenai penempatan tugas-tugas, fungsi-fungsi, serta tanggung jawab masing-masing divisi atau bidang dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Struktur organisasi juga mempunyai peranan yang sangat penting, baik dalam perusahaan maupun lembaga atau instansi pemerintah, tanpa ada struktur

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

organisasi yang baik maka sangat sulit bagi suatu perusahaan atau instansi untuk menjalankan segala aktivitasnya secara terarah dan sulitnya untuk mencapai tujuan secara optimal.

Telkom telah merencanangkan sebuah *grand strategy* menuju *sustainable competitive growth*, dengan sasaran sebagai berikut:

1. Pertumbuhan organik yang akan dicapai dengan penguatan bisnis inti melalui fokus pada strategi segmentasi pelanggan yaitu layanan konsumer, layanan *enterprise*, dan layanan *wholesale* dan internasional, yang didukung oleh 10 juta sambungan POTS dan 5 juta sambungan Speedy.
2. Pertumbuhan inorganik yang akan dicapai melalui strategi *relateddiversification*, berupa pengembangan bisnis baru, pengelolaan portofolio strategis, serta membangun sinergi antara kami dan entitas anak kami.

Dalam rangka implementasi yang efektif dari strategi-strategi tersebut di atas, dipandang perlu adanya beberapa hal sebagai berikut:

1. Direktur yang fokus menangani segmen layanan *wholesale* dan internasional
2. Direktur yang fokus menangani pengembangan portofolio bisnis.
3. Mekanisme atau model *parenting* yang mampu membangun sinergi antara Entitas Anak dengan Induk Perusahaan maupun antar-Entitas Anak.

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Untuk itu, pada tahun 2012 Telkom telah melakukan beberapa perubahan menyangkut pembagian tugas dan wewenang Direksi, sebagai berikut:

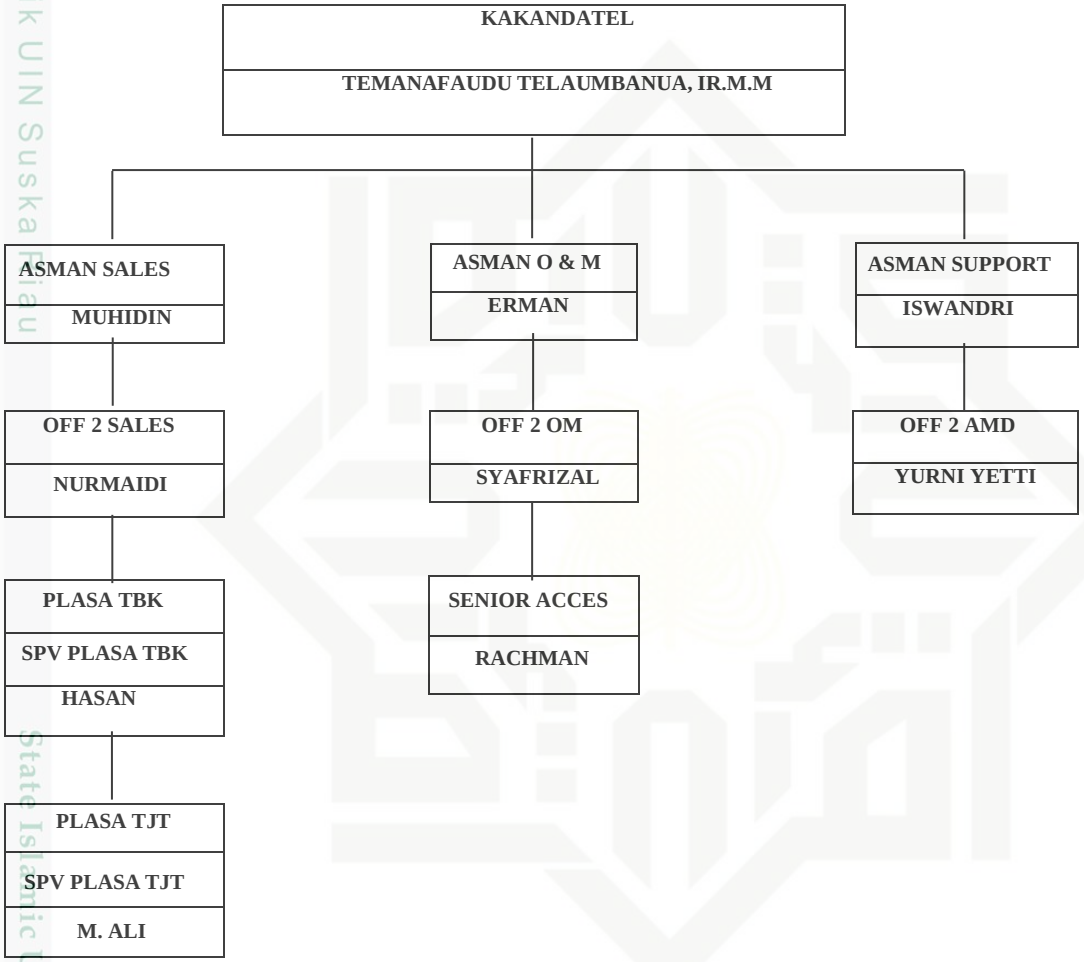
Mengalihkan tugas dan wewenang penanganan bisnis di segmen*wholesale* dan internasional, dari semula di bawah Direktur *Enterprise & Wholesale ("EWS") menjadi di bawah Direktur Compliance & Risk Management ("CRM").* Dengan demikian Direktur EWS dapat lebih fokus pada pengembangan segmen bisnis *enterprise*.

1. Menambah tugas dan wewenang Direktur CRM untuk menangani segmen bisnis *wholesale* dan internasional, selain tugas dan wewenangnya sebagai Direktur CRM.
2. Menyesuaikan tugas dan wewenang Direktur IT, *Solution & Strategic Portfolio ("ITSSP")* agar lebih fokus pada upaya inovasi dan pengembangan portofolio bisnis, dengan mengalihkan sebagian aktivitas Direktorat ITSSP, khususnya yang terkait dengan pengelolaan dan pendayagunaan IT dan tarif, menjadi di bawah Direktorat *Network & Solution ("NWS").*
3. Menambah tugas dan wewenang Direktur *NWS* untuk menangani pengelolaan dan pendayagunaan IT serta *service operation & management*, untuk mendukung upaya pengembangan bisnis yang sudah berjalan (*established*).

Selain itu, untuk membangun sinergi yang lebih efektif di lingkungan Telkom Group, Kami membentuk struktur Dewan Eksekutif beranggotakan empat Direktur Utama dari Entitas Anak.

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

GAMBAR 2.1 STRUKTUR ORGANISASI PT. TELKOM TANJUNG BALAI KARIMUN (KEPRI)



Sumber : PT. Telkom Tanjung Balai Karimun Tahun 2017

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.4 Tugas Uraian Jabatan PT. Telkom Tanjung Balai Karimun.

Berdasarkan struktur organisasi diatas dijelaskan uraian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing departemen dan pelaksanaan lainnya. Untuk lebih jelasnya, berikut ini akan di uraikan secara umum, yaitu:

A. KEPALA KANTOR DAERAH TELKOM (KAKANDATEL)

Tugas-tugas dari kakandatel (Ketua Kantor Daerah Telkom) yakni:

1. Memimpin pengelolaan fungsi Kantor Daerah Telkom untuk mendukung pencapaian performansi.
2. Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan Kantor Daerah Telkom, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit.
3. Menentukan prioritas pembiayaan / pekerjaan
4. Memiliki hak akses atas aplikasi *ESS / Enterprise Support System*
5. Menetapkan metodologi kerja
6. Menetapkan sasaran kinerja individu *(staf)*
7. Menilai kinerja dan kompetensi individu *(staf)*
8. Merekomendasikan program-program pengembangan staf

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

B. ASISTENT MANAGER (ASMAN SALES)

1. Memimpin pengelolaan fungsi *SALES & CUSTOMER CARE* untuk mendukung pencapaian performansi.
2. Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan *SALES & CUSTOMER CARE*, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit.
3. Menentukan prioritas pembiayaan / pekerjaan
4. Memiliki hak akses atas aplikasi *ESS / Enterprise Support System*
5. Menilai kinerja dan kompetensi individu *(staf)*
6. Merekomendasikan program-program pengembangan staf

C. OFFICER 2 SALES (OFF 2 SALES)

1. Melakukan pengelolaan *SALES* untuk mendukung pencapaian performansi.
2. Memastikan kebutuhan-kebutuhan penjualan diidentifikasi dan dikumpulkan untuk menyusun persiapan penjualan produk
3. Memastikan kelengkapan administrasi transaksi diperiksa dan ditata secara cermat untuk melengkapi pemberkasan dokumen pelanggan baru dan/atau digunakan sebagai referensi untuk melakukan validasi data pelanggan
4. Index akurasi dan ketersediaan informasi kebutuhan untuk persiapan penjualan

5. Index persepsi pelanggan /calon pelanggan terhadap pola penawaran produk
6. Ketersediaan informasi progres SPK
7. Memiliki hak akses atas aplikasi *ESS / Enterprise Support System* (jika ada)
8. Menentukan jadwal pemeliharaan / back up data

D. SUPERVISOR PLAZA TANJUNG BALAI KARIMUN (SPV PLAZA TBK)

1. Memimpin pengelolaan fungsi PLAZA untuk mendukung pencapaian performansi.
2. Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan PLASA, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit
3. memahami perannya, mengumpulkan data /informasi, menjadwalkan dan menata prioritas kegiatan, melaksanakan program kerja-program kerja, dan melaporkan hasil kerja kepada atasan secara periodik
4. Memastikan Fungsi Order Handling dan Problem Handling dikelola untuk menyediakan penanganan kebutuhan pelanggan secara komprehensif
5. Memastikan kegiatan administrasi yang mengikuti Fungsi Order Handling dan Problem Handling dikelola sesuai dengan standart.

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6. Memastikan kebutuhan jumlah *Customer Service Responsibility (CSR)* dikendalikan untuk menjamin ketersediaan *CSR.*
7. Memastikan kebutuhan sarana kerja plasa dikendalikan untuk menjamin ketersediaan sarana kerja plasa

E. SUPERVISOR PLAZA TANJUNG BATU (SPV PLAZA TJT)

1. Memimpin pengelolaan fungsi PLASA untuk mendukung pencapaian performansi.
2. Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan PLASA, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit
3. Memastikan pencapaian sasaran kinerja individu yang selaras dengan pekerjaan PLASA, dengan menyusun program kerja dan indikatornya, memahami perannya, mengumpulkan data /informasi, menjadwalkan dan menata prioritas kegiatan, melaksanakan program kerja-program kerja, dan melaporkan hasil kerja kepada atasan secara periodik
4. Memastikan kebutuhan sarana kerja plasa dikendalikan untuk menjamin ketersediaan sarana kerja plasa
5. Memastikan monitoring pelaksanaan pekerjaan staf dan penilaian pekerjaan dilakukan secara berkala untuk mengembangkan staf atau tim kerja.

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

F. ASISTENT MANAGER OPERATION & MAINTENANCE (ASMAN O&M)

1. Memimpin pengelolaan fungsi *OPERATION & MAINTENANCE* untuk mendukung pencapaian performansi.

2. Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan *OPERATION & MAINTENANCE*, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit
3. Mencapai kinerja unit secara ekspansif, dengan mendesiminasikan program kerja-program kerja unit kepada staf /tim, merumuskan Sasaran Kinerja Individu (SKI) staf /tim, mengalokasikan sumber daya unit secara tepat, mengimplementasikan program kerja-program kerja yang telah tersusun, memonitor dan mereview pencapaian kinerja anggota tim /staf secara periodik
4. Menjamin pelaksanaan internal control dan risk control secara konsisten, dengan menjalankan pengawasaan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan risk pada proses kerja, merencanakan mitigation plan, dan membuat pelaporan risk secara periodik
5. Memastikan audit terhadap implementasi kebijakan akses dilakukan secara periodik untuk mengawasi pengimplementasian kebijakan operasi akses & network.

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

G. OFFICER 2 OPERATION MAINTENANCE (OFF 2 OM)

1. Melakukan pengelolaan *OM LOKASI* untuk mendukung pencapaian performansi.

2. Memastikan pencapaian sasaran kinerja individu yang selaras dengan pekerjaan, dengan menyusun program kerja dan indikatornya, memahami perannya, mengumpulkan data /informasi, menjadwalkan dan menata prioritas kegiatan, melaksanakan program kerja-program kerja, dan melaporkan hasil kerja kepada atasan secara periodik
3. Memastikan dilaksanakan dan dikelolanya *Fault Handling ME / Transmisi / Switching* dibawah tanggung jawabnya
4. Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian /pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

H. SENIOR ACCES

1. Memimpin pengelolaan fungsi *SITE OPERATION & POJ* untuk mendukung pencapaian performansi.

2. Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan *SITE OPERATION & POJ*, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit.
3. Memastikan pencapaian sasaran kinerja individu yang selaras dengan pekerjaan *SITE OPERATION & POJ*, dengan menyusun program kerja

dan indikatornya, memahami perannya, mengumpulkan data /informasi, menjadwalkan dan menata prioritas kegiatan, melaksanakan program kerja-program kerja, dan melaporkan hasil kerja kepada atasan secara periodik.

4. Memastikan pelaksanaan Provisioning Segmen Consumer yang dilaksanakan oleh *TA/PA* berjalan sesuai *SLA* termasuk disiplin up-dating progres di tools terkait.
5. Memastikan pelaksanaan Survey Permintaan *(UN)* bilamana diperlukan.
6. Memastikan pelaksanaan Instalasi *(Proses Provisioning)* sesuai spesifikasi dan Administrasi ready.

I. ASISTENT MANAGER SUPPORT (ASMAN SUPPORT)

1. Memimpin pengelolaan fungsi *SUPPORT* untuk mendukung pencapaian performansi.
2. Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan *SUPPORT*, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit.
3. Mencapai kinerja unit secara ekspansif, dengan mendesiminasikan program kerja-program kerja unit kepada staf/tim, merumuskan Sasaran Kinerja Individu (SKI) staf /tim, mengalokasikan sumber daya unit secara tepat, mengimplementasikan program kerja-program kerja

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

yang telah tersusun, memonitor dan mereview pencapaian kinerja anggota tim /staf secara periodik.

4. Menjamin pelaksanaan internal control dan risk control secara konsisten, dengan menjalankan pengawasaan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan risk pada proses kerja, merencanakan mitigation plan, dan membuat pelaporan risk secara periodik.
5. Menyediakan kajian laporan/informasi management, dengan mengumpulkan dan menganalisa data permintaan / *request Informasi Management , Informasi Performansi Bisnis dari War Room / Div* Fungsi dan memberikan penjelasan-penjelasan pendukung
6. Menyediakan kajian risalah meeting, dengan mengumpulkan dan mengidentifikasi informasi kegiatan dan menyusunnya menjadi risalah meeting
7. Menyusun dokumentasi administrasi, dengan mengumpulkan mengidentifikasi Informasi Permintaan / *Request EGM/ DEGM/ GM WITEL*, Informasi Kegiatan, Informasi Korespondensi, serta menyusunnya menjadi dokumentasi yang lengkap

J. OFFICER 2 ADMINISTRATION (OFF 2 ADM)

1. Melakukan pengelolaan *ADMINISTRATION* untuk mendukung pencapaian performansi.
2. Memastikan pencapaian sasaran kinerja individu yang selaras dengan pekerjaan, dengan menyusun program kerja dan indikatornya,

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

memahami perannya, mengumpulkan data /informasi, menjadwalkan dan menata prioritas kegiatan, melaksanakan program kerja-program kerja, dan melaporkan hasil kerja kepada atasan secara periodik.

3. Menyelenggarakan event ceremonial, dengan mengidentifikasi rencana kegiatan serta menyusun rundown dan tema kegiatan.
4. Menyusun agenda management, dengan mengumpulkan dan mengidentifikasi informasi kegiatan management, dan menyusunnya menjadi agenda.
5. Menyusun dokumentasi administrasi, dengan mengumpulkan mengidentifikasi Informasi *Permintaan / Request EGM/ DEGM/ GM WITEL*, Informasi Kegiatan, Informasi Korespondensi, serta menyusunnya menjadi dokumentasi yang lengkap
6. Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian /pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja.

2.5 Aktivitas Perusahaan

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya Perusahaan.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Produk dan Layanan

a. Indihome

Indihome adalah salah satu produk layanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah *(Voice), internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet)*, dan layanan televise interaktif *(Usee TV Cable, IP TV)*

Karena layanan inilah Telkom memberi label *indiHOME* sebagai tiga layanan dalam satu paket (3-in-1) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV berbayar dan saluran telepon.

indiHOME resmi diluncurkan pada tahun 2015 *indiHOME* juga merupakan salah satu program dari proyek utama Telkom, Indonesia Digital Network.

b. My Phone

Telepon adalah salah satu layanan telekomunikasi yang disediakan Telkom melalui media pada berupa kabel tembaga atau optic.

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom) sebagai sebuah perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan telepon jaringan tetap atau telepon kabel. Jaringan telepon tetap kabel Telkom melayani pelanggan rumah tangga, bisnis, dan lembaga.

Telepon tetap kabel mencakup sambungan telepon untuk lokal dan sambungan langsung jarak jauh, serta sambungan langsung internasional melalui TELKOMSLI 007.

Telkom juga telah mengembangkan jaringan serat optik regional dan internasional bersama beberapa operator telekomunikasi terkemuka.

c. *My Mobile*

Telkomsel menyediakan layanan telepon seluler berbasis GSM dengan koneksi tercepat dan layanan terluas.

Memasuki era *ICT (Information and Communication Technology)*, Telkomsel terus mengoptimalkan pengembangan layanan di Indonesia dengan memanfaatkan potensi sinergi perusahaan induk yaitu PT Telkom (65%) dan SingTel Mobile (35%). Telkomsel terus mengembangkan layanan telekomunikasi selular untuk mengukuhkan posisi sebagai penyedia layanan gaya hidup selular, atruly mobile lifestyle dari Telkomsel untuk Indonesia.

Telkomsel memiliki komitmen untuk menghadirkan layanan mobile lifestyle unggulan sesuai dengan perkembangan jaman dan kebutuhan pelanggan.Telkomsel menghadirkan teknologi agar bangsa Indonesia dapat menikmati kehidupan yang lebih baik di masa mendatang dengan tetap mendukung pelestarian negeri.

Untuk itulah, Telkomsel secara aktif mendorong pemanfaatan energi terbarukan sebagai sumber energi untuk menara BTS serta menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi remaja dan masyarakat yang kurang mampu. Melalui peningkatan kualitas masyarakat dan pelestarian lingkungan, Telkomsel berpartisipasi aktif untuk masa depan bangsa yang lebih baik.

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. UseeTV

USeeTV merupakan inovasi layanan yang menawarkan pengalaman baru dalam menonton televisi.

Cable merupakan layanan IPTV pertama di Indonesia. Layanan TV berbayar yang memberikan pengalaman baru, Anda tidak hanya sekadar menonton TV, tapi juga dapat memegang kendali seakan Anda sutradaranya.Selain memberikan tayangan yang berkualitas, UseeTV Cable juga memberikan berbagai macam fitur yang tidak ada di penyedia layanan kabel lainnya, seperti Pause & Rewind TV, Video on Demand, Video Recorder dan lainnya.

2.6 Visi Misi Perusahaan

a. Visi PT. Telkom Tanjung Balai Karimun adalah sebagai berikut:
   1. Menjadi perushaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment* dan *Services (Times)* dikawasan regional.
   2. TELKOM berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *infocomm* terkemuka di kawasan asia tenggara, asia dan akan berlajut kekawasan asia pasifik.

b. Misi PT. Telkom Tanjung Balai Karimun adalah sebagai berikut:
   1. Menyediakan layanan *TIMES* yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.
   2. Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

3. Memberikan layanan *one stop infocom service with excellent qualiti and comparative price and to be the role model as the best managed indonesian comporation* dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas dengan hargakopetitif.

Visi dan Misi ditetapkan berdasarkan keputusan Komisaris PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk No.09/KEP/DK/2012 pada tanggal 30 Mei 2012.

Corporate Culture : *The New Telkom Way.*

Basic Belief : *Always The Best.*

Core Values : *Solid, Speed, Smart.*

Key Behaviors : *Imagine, Focus, Action.*

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU