

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. 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. Sejarah Singkat PT. Indosat

PT. Indosat Tbk, sebelumnya bernama PT. Indonesia Setellit Corporation Tbk adalah sebuah perusahaan penyelenggara jalur telekomunikasi Indonesia. Indosat merupakan perusahaan telekomunikasi dan multimedia terbesar kedua di Indonesia untuk jasa seluler (Mentari, Matrix, IM3, Star one). Pada tahun 1980 pemerintah Indonesia membeli semua saham Indosat, sehingga pada saat itu PT. Indosat Tbk menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo) didirikan pada tahun 1993 dibawah pengawasan PT. Indosat. Mulai beroperasi pada tahun 1994 sebagai operator GSM. Pendirian Satelindo sebagai anak perusahaan Indosat menjadikan ia sebagai operator GSM pertama di Indonesia.

Pada tahun 2006 secara resmi berdirilah PT. Indosat Pekanbaru yang berdiri di Jalan Jenderal Sudirman no. 157 tepatnya di depan kantor DPRD Provinsi Riau. Dan pada akhir tahun 2002, pemerintah Indonesia menjual 41.94% saham Indosat ke Singapore Technologies Telemedia Pte, Ltd. Kemudian Indosat menjadi Perusahaan Telekomunikasi Terbatas (Indosat Tbk) dan menjadikan perusahaan Penanaman Modal Asing yang menawarkan pelayanan secara lengkap, jaringan terintegrasi, serta layanan solusi teknologi informasi dan komunikasi.

Pada tanggal 20 November 2003 dilakukan penandatanganan kesepakatan merger penggabungan Satelindo, Indosat Multi Media Mobile (IM3) dan Bima

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

Graha kedalam PT. Indosat Tbk. Hal ini diikuti dengan munculnya PT. Indosat Tbk, sebagai perusahaan yang fokus pada seluler dengan sinyal (jaringan) kuat atau full *Network Service Provider* (FNSP). Dengan menggabungkan perusahaan seluler, telekomunikasi fixed dan layanan MIDInya menjadi sebuah perusahaan tunggal PT. Indosat Tbk memposisikan dirinya menjadi penyedia layanan telekomunikasi dengan rentang produk yang luas di Indonesia.

B. Fasilitas dan Keunggulan PT. Indosat

Visi

Menjadi penyelenggara jaringan dan jasa telekomunikasi terpadu berfokus seluler/nirkabel yang terkemuka di Indonesia.

Misi

1. Menyediakan dan mengembangkan produk, layanan, solusi yang inovatif dan berkualitas untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggan
2. Meningkatkan share holder value (nilai pemegang saham) secara terus menerus
3. Mewujudkan kualitas kehidupan stake holder (pihak yang berkepentingan) yang lebih baik.

C. Struktur Organisasi PT. Indosat Pekanbaru

Sebagai salah satu bentuk organisasi dimana kegiatan yang dilakukan dalam perusahaan begitu beragam, maka perusahaan memutuskan untuk membentuk sebuah struktur organisasi yang bertujuan agar pelaksanaan tugas

dan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab menjadi lebih searah sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan.

Struktur organisasi merupakan salah satu komponen penting bagi sebuah perusahaan, karena dengan adanya struktur organisasi pembagian kerja menjadi lebih teratur begitu juga dengan permasalahan mengenai tanggung jawab dan wewenang masing-masing individu dalam perusahaan menjadi lebih jelas sehingga tidak terjadi pelaksanaan tugas yang simpang siur atau saling melemparkan tanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam operasional perusahaan.

Struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Indosat Pekanbaru berbentuk garis atau tipe garis, dengan demikian setiap karyawan perusahaan bertanggung jawab langsung kepada pimpinan masing-masing. Demikian juga halnya dengan pendelegasian tugas dari Area Manager (sebutan untuk pimpinan kantor cabang PT. Indosat yang berdiri di daerah dalam hal ini PT. Indosat pekanbaru) kepada Manager Bagian.

Untuk lebih mengetahui tentang struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Indosat Pekanbaru, dapat dilihat pada gambar

Adapun uraian tentang tugas-tugas masing-masing jabatan tersebut sebagai berikut :

- a. Area Manager (PT. Indosat Pekanbaru)
 1. Mengawasi pelaksanaan tugas oleh Manager Bagian
 2. Memberi arahan atau masukan – masukan bagi manajer bagian dalam menjalankan perusahaan

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

3. Memberikan teguran langsung kepada manajer bagian apabila meakukan kesalahan yang dapat membahayakan perusahaan.

b. Manajer Bagian Pelayanan dan Pemasaran

Dalam tugasnya Manajer Bagian pelayan dan pemasaran dibantu oleh :

1. Costumer service

Bertugas memberikan pelayanan kepada pelanggan.

2. Caroline (costumer care by online)

Layanan pelanggan selama 24 jam melalui telepon bagi pelanggan indosat. Layanan yang diberikan berupa informasi mengenai jaringan produk, tagihan dan pembayaran, pengaduan dan lain – lainnya yang berkaitan dengan Indosat.

3. Validasi

Membantu seleksi data permihinan yang ingin menjadi pelanggan Indosat.

4. Card management

Menangani distribusi kartu IM3 untuk PT. Indosat sendiri dan para dealer.

c. Manajer Bagian Keuangan Dan Administrasi

Dalam tugasnya Manajer Bagian Keuangan dan Administrasi dibantu oleh :

a. Treasury (Bendahara)

Menghitung semua pengeluaran dan pemasukkan PT. Indosat Pekanbaru. Pemasukan ini termasuk juga yang diberikan oleh PT. Indosat Jakarta (Kantor Pusat).

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

b. Billing and Collector

Tugasnya :

1. Memberikan laporan pembayaran dari para pelanggan.
2. Menagih tunggakan pembayaran para pelanggan.

c. Administrasi

Tugasnya :

1. Melaksanakan tugas – tugas administrasi seperti membuat surat-surat perusahaan.
2. Mengelola arsip surat - surat perusahaan.

d. Manajer Teknik dan Operation Maintainance

Manajer ini bersifat regional artinya ditunjuk oleh kantor pusat untuk menagani bagian teknik dan operation mantainance di satu wilayah, dalam hal ini wilayah Sumatera. Operatin Maintainance bertugas melakukan pemeliharaan terhadap semua jaringan sistem yang ada.

e. CEO

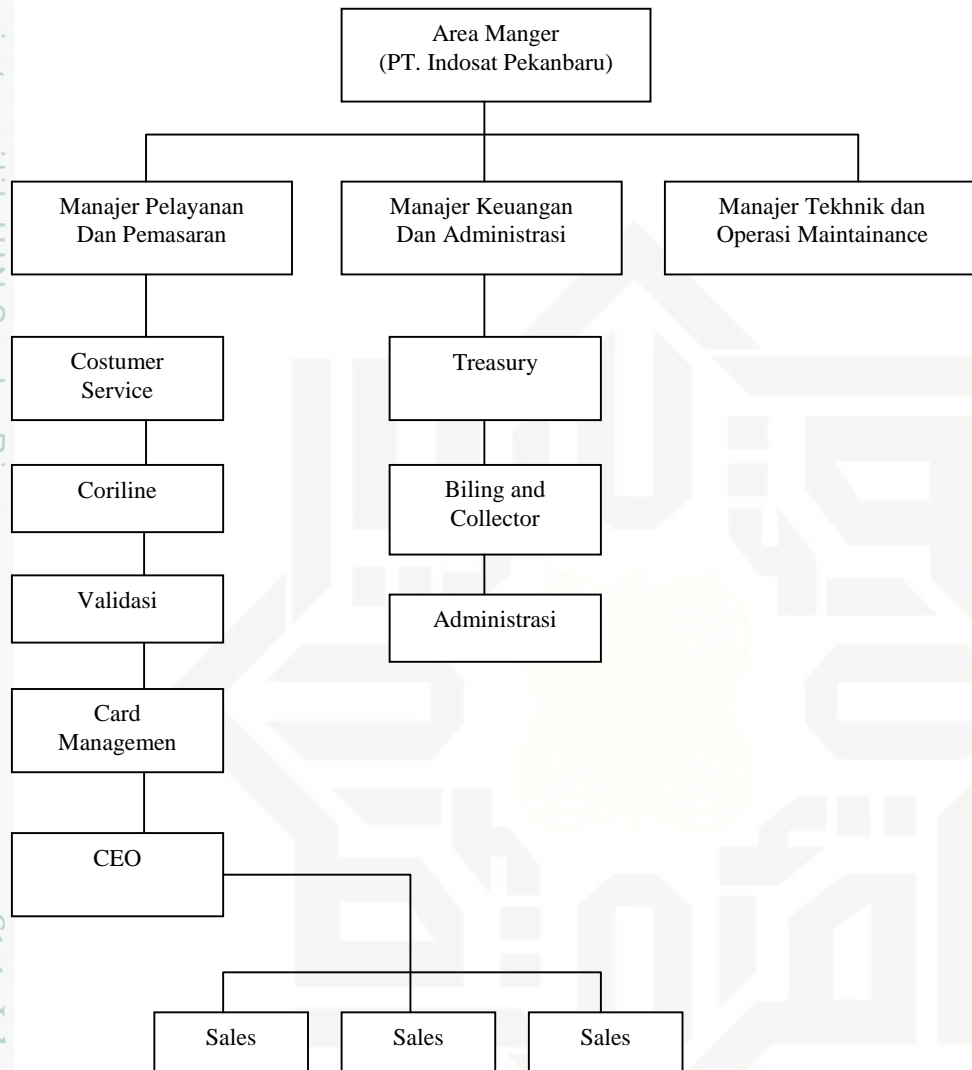
Bertugas mengawasi atau mengarahkan para salesman.

f. Sales

Bertugas mempromosikan dan mengantarkan produk-produk indosat kepada konter-konter dan para pelanggan indosat.

Dari uraian di atas, dapat digambarkan melalui gambaran sebagai berikut:

STRUKTUR ORGANISASI PT. INDOSAT PEKANBARU



D. Aktivitas PT. Indosat Pekanbaru

PT. Indosat Pekanbaru merupakan perusahaan cabang dimana kantor pusatnya ada di Jakarta, yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi sebagaimana uraian berikut ini :

1. Menjadi fasilitator jasa telekomunikasi seluler bagi masyarakat Pekanbaru.
2. Memberikan solusi bagi kebutuhan telekomunikasi dimana saja dan kapan saja.

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

E. Features Produk PT. Indosat

Produk kartu perdana PT. Indosat dibagi menjadi dua yaitu : kartu prepaid (prabayar) dan kartu postpaid (paskabayar).

1. Produk kartu prabayar

a. Mentari

Produk kartu prabayar indosat dengan nomor awal 0815, 0816, dan 0858 memiliki fitur dan fasilitas lengkap yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Mentari hadir dengan jangkauan nasional, gratis roaming nasional, satu tarif telepon ke semua operator (program mentari sakti). Dengan logo sebagai berikut :



b. Indosat Multi Media Mobile (IM3)

Kartu GSM IM3 merupakan kartu prabayar dari indosat yang bernomor awal 0856 dan 0857 yang memberikan kenyamanan dan kecepatan untuk bergabung dalam komunitas GSM Multimedia. Kartu IM3 memberikan semua fitur canggih kepada pelanggannya seperti GPRS, MMS, M3- Acces, transfer pulsa, conference call, call divert dan banyak lagi. IM3 No Limits.



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

c. StarOne

Layanan telekomunikasi suara dan data nirkabel dengan teknologi Fixed Wireless Access CDMA 2000. IX adalah kombinasi layanan telepon tetap dan bergerak dengan suara jernih serta memberikan layanan telekomunikasi untuk semua orang.



2. Produk Paskabayar

Matrix

Matrix memberikan sambungan yang lebih cepat, jangkauan yang lebih luas hingga ke manca negara dan kualitas suara yang jernih. Dengan kapasitas kartu sim yang lebih besar dan menu browser yang canggih. Dan banyak produk Indosat lainnya.

