



## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah berdirinya PT. Telkom Indonesia, Tbk.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Adalah Perusahaan Informasi Dan Komunikasi Serta Penyedia Jasa Dan Jaringan Telekomunikasi Secara Lengkap Di Indonesia. Pada awalnya di kenal sebagai sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf atau dengan nama "JAWATAN". Pada tahun **1961** Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Dan pada tahun **1974** PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (*Perumtel*) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Pada tanggal 14 November 1995 di resmikan PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai nama perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia.

TELKOM merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (51,19%) dan oleh publik sebesar 48,81%. Sebagian besar kepemilikan saham publik (45,58%) dimiliki oleh investor asing, dan sisanya (3,23%) oleh investor dalam negeri. TELKOM juga menjadi pemegang saham mayoritas di 9 anak perusahaan, termasuk PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel).

TELKOM menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile service*), data/internet serta jasa multimedia lainnya.

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.

Dalam meningkatkan usahanya serta memberikan proteksi yang sesuai dengan keinginan masyarakat, PT.Telkom telah membuka kantor-kantor Cabang dan Perwakilan yang terdapat di berbagai regional yang terdiri dari : 7 *Divre* yaitu *Divre* 1 Sumatera, *Divre* 2 Jakarta, *Divre* 3 Jawa Barat, *Divre* 4 Jawa Tengah & DI.Yogyakarta, *Divre* 5 Jawa Timur, *Divre* 6 Kalimantan, *Divre* 7 Kawasan Timur Indonesia.

PT. Telkom Juga mempunyai anak perusahaan seperti, *Telkomsel*, *Telkomvision/Indonusa*, *Infomedia*, *Graha Sarana Duta / GSD*, *Patrakom*, *Bangtelindo*, PT *FINNET* Indonesia.

## 2.2 Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia.

### a. Visi

Menjadi Perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication*, *Information*, *Media*, *Edutainment* dan *Services* (“TIMES”) di kawasan regional.

Penjelasan Visi :

Berdasarkan visi di atas yang telah di tetapkan diatas maka di harapkan perusahaan yang bergerak di bidang *telecommunication*, *information*, *media*, *edutainment* dan *service* sebagai fondasi pembagunan telekomunikasi dan informasi dan menjamin ketersediaan telekomunikasi dan informasi dapat meningkatkan harkat dan pembagunan ekonomi masyarakat atau perusahaan melalui pengembangan sentra telekomunikasi, informasi dan menjadi perusahaan yang unggul di kawasan regional

### b. Misi

1) Menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.



Penjelasan Misi :

Berdasarkan Misi diatas,Misi ini di maksudkan untuk dapat menyediakan layanan “*Telecommunication, Information, media, Edutainment dan Service* yang berkualitas Tinggi dan profesional dengan harga yang kompetitif dan dapat diterima di kalangan masyarakat.

2) Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

Penjelasan Misi :

Misi ini dimaksudkan agar dapat menjadi model pengelolaan badan usaha yang sangat besar yang di kelola dan di jalankan sebagai satu perusahaan besar dan menjadi terbaik di indonesia.

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



### c. Logodan arti pada PT. Telkom



**Gambar 2.1 Logo TELKOM**

**Arti logo TELKOM tersebut adalah :**

1. Lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru Telkom yaitu TIME (*Telecommunication, Information, Media and Edutainment*). *Expertise*.
2. Tangan yang meraih keluar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar. *Empowering*.
3. Jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat. *Assured*.
4. Kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru. *Progressive*.
5. Telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan. *Heart*.

Warna-warna yang digunakan adalah :

1. *Expert Blue* pada teks Telkom melambangkan keahlian dan pengalaman yang tinggi.
2. *Vital Yellow* pada telapak tangan mencerminkan sesuatu yang atraktif, hangat, dan dinamis.
3. *Infinite sky blue* pada teks Indonesia dan lingkaran bawah mencerminkan inovasi dan peluang yang tak terhingga untuk masa depan.

### 2.3 Product Plasa Telkom

#### a. TelkomFlexi



*TelkomFlexi* merupakan layanan jasa telekomunikasi tanpa kabel (*wireless*)

dengan teknologi berbasis CDMA (*Code Division Multiple Access*). *Fixed Wireless Access* (Telkom Flexi) yaitu:

1. *Prepaid Services (Flexi Trendy)* adalah layanan *Flexi* dengan sistem prabayar berbasis kartu/simcard yang dapat diisi ulang.
2. *Postpaid Services (Flexi Classy)* adalah layanan *Flexi* dengan sistem pascabayar.
3. *Flexy Home* adalah layanan *flexi* untuk perumahan atau kantor dilayani menggunakan terminal fixed berbasis nomor esn, tarif aktivasi, abonemen dan biaya pemakaian/*usage* sama dengan tarif telepon rumah/pstn.

#### b. **Speedy**

Speedy adalah layanan internet acces dari PT. TELKOM dengan basis teknologi *AsymaticDigital Subscriber Line*, yang menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telpon biasa dengan kecepatan yang dijamin sesuai dengan paket layanan yang diluncurkan dari modern sampai *BRAAS (Boardband Remote Acces Serve)*.

Bagi perumahan serta *SME (Small Medium Enterprise)*.Speedy menggunakan teknologi *ADSL (Asymmetric Digital Line Subscriber)*, *MSAN (Multi Service Access Node)*, dan *GPON (Gigabit Passive Optical Network)*, yang menghantarkan sinyal digital berkecepatan tinggi melalui jaringan telefoni secara optimal bagi keperluan konsumsi konten internet, dengan kecepatan data dari 384 kbps hingga 100 Mbps. Tetapi tidak menutup kemungkinan penggunaan teknologi baru lain yang lebih baik/terbaru.

Saat ini Telkom menyediakan 3 (tiga) jenis layanan Speedy:

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 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.

1. Speedy Reguler: merupakan produk layanan internet *broadband* yang diperuntukkan bagi pelanggan perumahan (*family*) atau personal yang hanya membutuhkan akses internet standar misalnya untuk keperluan *browsing, chatting, gaming, download email*, dan lain-lain. Speedy Reguler ditawarkan dalam paket berlangganan dengan kecepatan mulai dari 384 kbps – 100 Mbps, tergantung kondisi jaringan setempat.
2. Speedy Instan: merupakan produk yang diluncurkan oleh TELKOM sebagai salah satu upaya untuk menyediakan layanan *broadband* yang siap pakai oleh pelanggan (*Pay as you use*). Pelanggan yang belum berlangganan paket Speedy Reguler dapat menggunakan layanan broadband dengan cara membeli paket harian baik *prepaid* maupun *postpaid*.
3. Speedy Gold: merupakan produk layanan internet *broadband* yang diperuntukkan bagi pelanggan SME (*Small Medium Enterprise*) yang membutuhkan layanan internet untuk keperluan bisnis, misalnya mail server kecil, web server pribadi, warnet dll. Speedy Gold ditawarkan dalam paket berlangganan dengan kecepatan mulai 512 kbps – 100 Mbps.

#### c. Indiehome ( Indonesia Digital Home )

Layanan *IndiHome* merupakan paket *bundling multi produc* Telkom yang menawarkan solusi lengkap bagi rumah tinggal pelanggan (*Digital Home Experience*). Paket *IndiHome* terdiri dari:

##### 1) Telepon Rumah

Layanan komunikasi telepon yang memiliki keunggulan yaitu biaya yang lebih murah serta kualitas suara yang jernih dan lebih baik. Perkembangan Telepon Rumah sebagai sistem telepon digital telah meningkatkan kapasitas dan kualitas jaringannya sehingga memungkinkan untuk menggunakan beberapa saluran



komunikasi. Paket Telepon Rumah *Indihome* menawarkan *Unlimited Call* ke tujuan lokal dan SLJJ

## 2) Speedy Internet Broadband

Pelanggan Telkom yang memiliki jaringan Telepon Rumah, dapat mengakses internet dengan *Speedy Internet Broadband*. Layanan akses internet *broadband* dari Telkom Indonesia yang menghantarkan sinyal digital berkecepatan tinggi melalui jaringan telepon rumah secara optimal bagi keperluan konsumsi konten internet Anda. Nikmati kecepatan Speedy mulai dari 512 Kbps sampai dengan 100 Mbps.

## 3) UseeTV Cable

Layanan televisi interaktif dan *personalized* berteknologi internet protocol dan dilengkapi fitur-fitur unggulan seperti *Live TV, Pause & Rewind TV, TV on Demand, Video on Demand, Video Recorder* dan lainnya.

## 4) Speedy Monitoring

Merupakan layanan yang menawarkan jasa *web-basedsurveillance* dimana pengguna dapat melakukan *live access* dan *recorded video* menggunakan *web browser* yang terhubung ke internet. *Speedy Home Monitoring* menyediakan media penyimpanan yang ditangani secara terpusat sehingga pengguna hanya perlu menyediakan kamera. Pengguna tidak direpotkan lagi dengan urusan penyediaan penyimpanan data dan penyediaan server.

## 5) Melon

Melon Indonesia adalah portal musik digital yang menyediakan konten musik dari berbagai genre, baik musik lokal maupun mancanegara.

## 6) Trend Micro

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

Layanan *Internet Security* dari Telkom untuk pelanggan Speedy dengan aplikasi *Trend Micro* sebagai platform. Dengan layanan ini pelanggan akan terlindung dari serangan virus, *malware*, *spyware*, *spam*, *phising* dan konten yang tidak layak dari internet sehingga data dan sistem aplikasi yang terdapat pada terminal pelanggan terbebas dari gangguan tersebut.

©Hak cipta milli

N Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Unda

tang

1. Dilarang mengutip seba  
itu 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

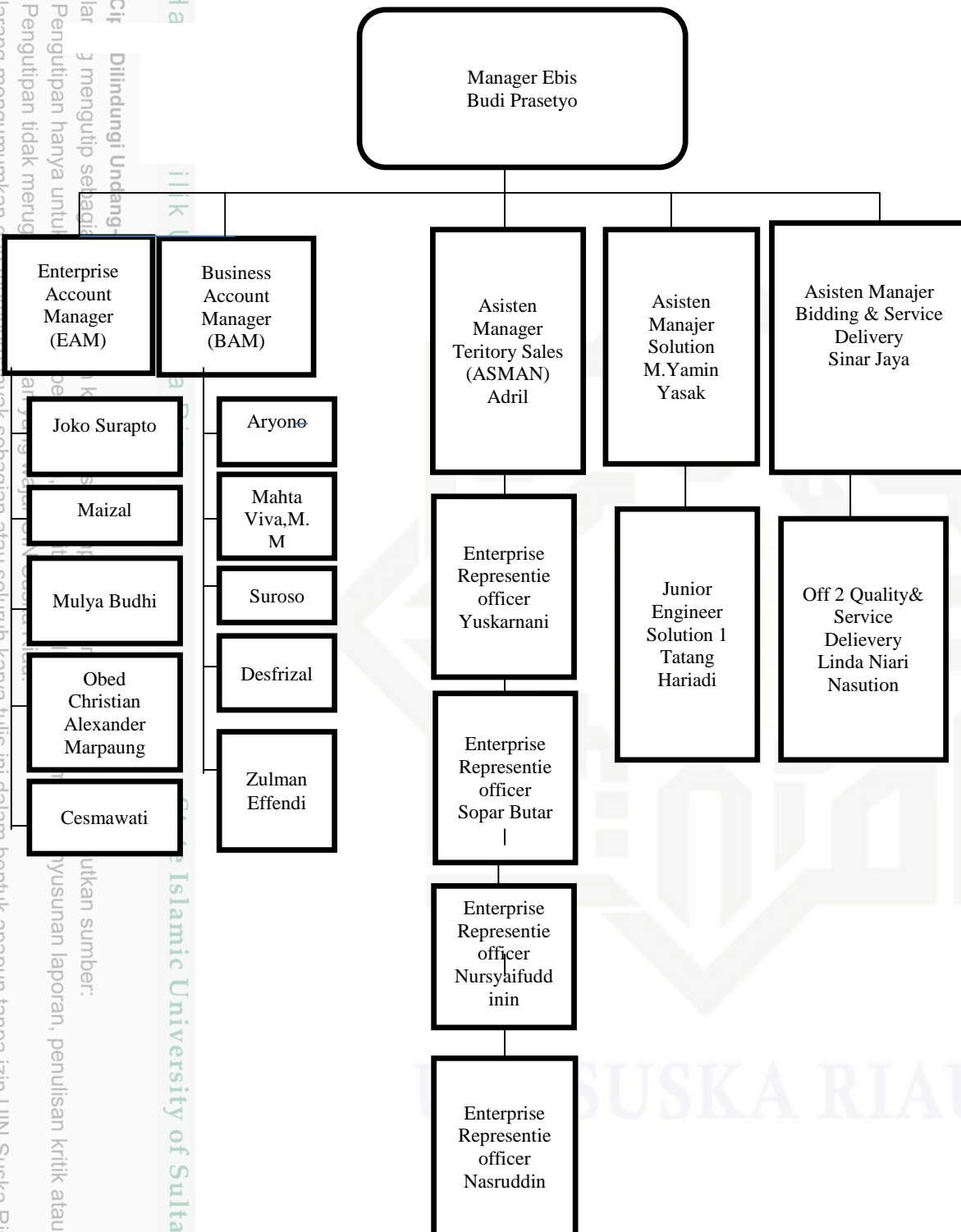


UIN SUSKA RIAU





**2.4 Struktur Organisasi Ruangan Ebis (Eterprise Bisnis Service) PT Telekomunikasi Indonesia,Tbk Jln Jend Sudirman No.199 Provinsi Riau**



Sumber : PT. Telkom Indonesia Pekanbaru, 2015

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipublikasikan di media massa elektronik atau media lainnya tanpa izin dari UIN Suska Riau.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 Diindungi Undang-undang.  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang.  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipublikasikan di media massa elektronik atau media lainnya tanpa izin dari UIN Suska Riau.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Bagian unit kerja di EBIS (*Enterprise bisnis service*) dimana bagian ini melayani pelanggan Bisnis yang terdiri dari pelanggan mikro, small, dan medium enterprise termasuk permintaan daerah (PEMDA), koperasi dan bank.

**D) Manajer Enterprise bisnis service**

**a. Budi Prasetyo**

Tugasnya adalah memeriksa seluruh pekerjaan semua pegawai sehingga tidak terjadi penyalahgunaan wewenang yang telah diberikan untuk keperluan pribadi ataupun yang lainnya yang dapat merusak citra PT.Telkom Indonesia

**2) Enterprise account manager, maupun representie officer**

**a. aJoko surapto**

**b. Maizal, Mulya Budhi**

**c. Obed Cristian**

**d. Cesmawati**

**e. Yuskarnai**

**f. Sopar Butar**

**g. Nasruddin**

**h. Nursyifudd**

Tugasnya adalah bertugas melakukan pengelolaan pelanggan baik secara langsung melalui kunjungan maupun tidak langsung melalui *outbout call*.

**3) Asisten manajer solution**

**a. M. Yamin**

H. Cipta Diliindungi 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.



Tugasnya adalah bertugas menyediakan layanan khusus bagi pelanggan korporat melalui fasilitas PT. Telkom *Solution House*.

4) *Asisten Manajer Bidding dan service Delivery*

a. Sinar Jaya

Tugasnya adalah pelayanan, penerima, atau permintaan pelanggan terhadap produk Telkom

5) *Asisten Manajer Territory Sales*

a. Adril

Tugasnya adalah bertanggung jawab atas mencari pelanggan agar mencapai target sesuai yang diharapkan.

6) *Bisnis Account Manajer*

a. Aryono

b. Mahta Viva

c. Suroso

d. Desfrizal

e. Zulman Efendi

Tugasnya adalah membantu mengarahkan client untuk mengemas produknya semenarik mungkin sehingga produk tersebut diterima dengan baik oleh konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hal cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.