

## BAB III

### OBJEK PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52,09%, sedangkan 47,91% sisanya dikuasai oleh publik. Upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, Telkom Group mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi Telkom Group menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas.

Kegiatan usaha Telkom Group bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya. Telkom saat ini membagi bisnisnya menjadi tiga *Digital Business Domain*, yaitu: (1) *Digital Connectivity: fiber to the x (FTTx), 5G, Software defined networking (SDN)/ Network function virtualization (NFV)/satellite*; (2) *Digital Platform: Data center, cloud, internet of things (IoT), big data/artificial intelligence (AI), cybersecurity*; (3) *Digital services: enterprise, consumer*.

PT. Telkom Indonesia Tbk terbagi menjadi tujuh Divisi Regional yang mewakili wilayah sebagai berikut: Divisi Regional I : Sumatera, Divisi Regional II : Jakarta, Divisi Regional III : Jawa Barat, Divisi Regional IV : Jawa Tengah, Divisi Regional V : Jawa Timur, Divisi Regional VI : Kalimantan, Divisi Regional VII : Kawasan Timur Indonesia.

### 3.2 Logo, Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia

#### 3.2.1 Logo Perusahaan



**Gambar 3.1 : Logo PT. Telkom Indonesia**

Makna dari logo di atas, dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. *Expertise*, makna dari lingkaran memberi kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru Telkom yaitu TIME (*telecommunication, information, media & edutainment*).
- b. *Empowering*, makna dari tangan yang meraih ke luar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar.
- c. *Assured*, makna dari jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat.
- d. *Progressive*, kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru.
- e. *Heart*, dari telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan.

Makna dari warna-warna yang digunakan dalam logo PT. Telkom Indonesia sebagai berikut:

- a. Merah: berani, cinta, energi, ulet, mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan.
- b. Putih: suci, damai, cahaya, bersatu, mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
- c. Hitam: warna dasar, melambangkan kemauan keras.
- d. Abu: warna transisi, melambangkan teknologi.

### **3.2.2 Visi**

Visi PT. Telkom Indonesia adalah: "Menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat."

### **3.2.3 Misi**

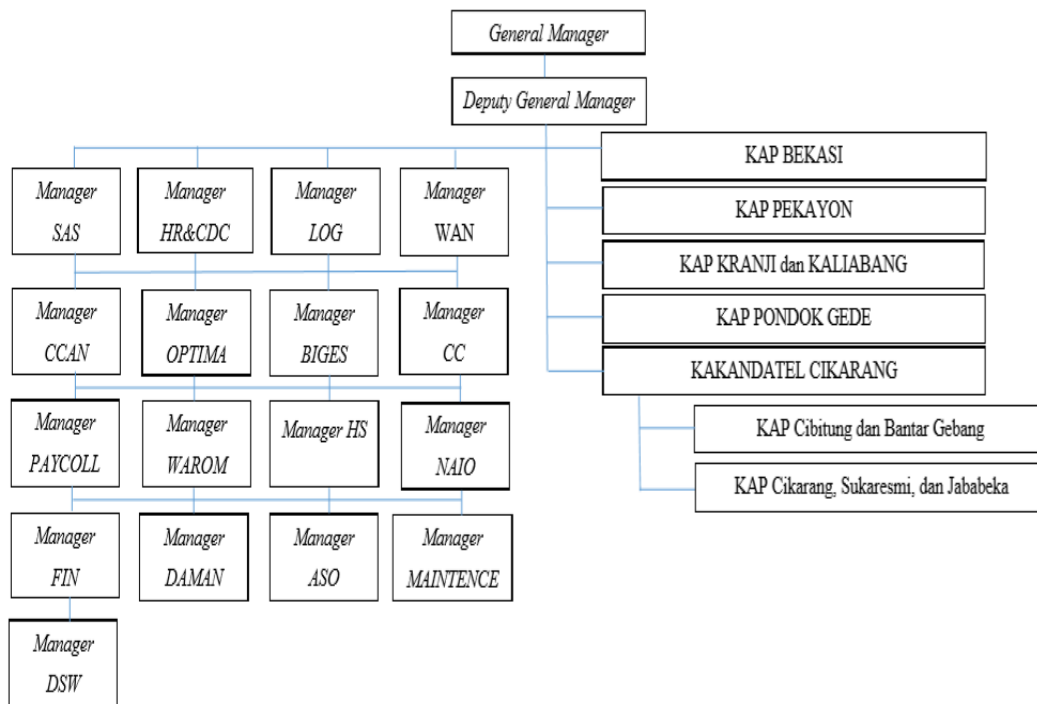
Misi PT. Telkom Indonesia, antara lain:

- a. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan *platform digital* cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
- c. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

## **3.3 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang ada di suatu perusahaan dikoordinasikan. Pada gambar di bawah ini merupakan struktur organisasi PT. Telkom Indonesia Tbk Wilayah Bekasi, terdapat General Manager, Deputy General Manager dan terbagi menjadi tujuh belas manajer yaitu

Manager SAS, Manager HR and CDC, Manager LOG, Manager WAN, Manager CCAN, Manager OPTIMA, Manager BIGES, Manager CC, Manager FIN, Manager PAYCOLL, Manager WAROM, Manager HS, Manager Network Area and IS Operation, Manager DAMAN, Manager ASO, Manager Mainataenance, Manager Digital WIFI.



**Gambar 3.2 : Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia Wilayah Bekasi**

Berdasarkan bagan struktur organisasi di atas, maka berikut ini diuraikan tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan di lingkungan PT. Telkom Indonesia Tbk Cabang Bekasi.

a. General Manager

Tugas dan tanggung jawab General Manager antara lain:

- 1) Menjamin tercapainya target kinerja jaringan Copper & DSL Access Network dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan sistem jaringan.

- 2) Menjamin tercapainya target kinerja sistem CPE dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan sistem.
- 3) Mengevaluasi, mengukur, memodifikasi prosedur/sistem *customer handling* untuk tercapainya efektivitas *customer handling* untuk tiap segmen pelanggan.
- 4) Mampu mengembangkan kriteria pekerjaan *outsourcing existing* dengan mempertimbangkan kapabilitas internal dan eksternal sejalan dengan perubahan lingkungan bisnis yang kompetitif dan turbulens.

b. Deputy General Manager

Tugas dan tanggung jawab Deputy General Manager antara lain:

- 1) Menjamin terlaksananya operasional peran *delivery channel* untuk *personal customer* dan *cluster*.
- 2) Pengelolaan jaringan akases di Kandatel serta Kancatel melalui pengelolaan fungsi-fungsi *fixed phone sales*, data dan VAS sales, *customer care*, *network maintenance*, *bussiness performance*, dan *general support* sehingga mencapai target bisnis yang telah ditetapkan guna mempertahankan/meningkatkan *suitanable growth* dan keunggulan kompetitif perusahaan.

c. Manager LOG

Tugas dan tanggung jawab Manager LOG antara lain:

- 1) Menerapkan perancangan dan implementasi internal kontrol.
- 2) Melaksanakan pengelolaan *inventory management*.
- 3) Menyusun produk hukum sesuai metode *legal drafting*.
- 4) Menganalisis efektivitas dan efisiensi pengelolaan sumber penerimaan dan penggunaan kas, penyusunan proyeksi kas serta optimalisasi *idle cash*.
- 5) Menganalisis proses pengelolaan dokumen sesuai dengan standar yang berlaku.

- 6) Menganalisis hasil negosiasi dan memelihara hubungan yang positif dengan pihak lain dalam menyelesaikan masalah.

d. Manager CCAN

Tugas dan tanggung jawab Manager CCAN antara lain:

- 1) Pemeliharaan saluran data dan internet.
- 2) Perbaikan saluran pelanggan cluster.
- 3) Pemeliharaan saluran LC (*Led Cenal*).

e. Manager OPTIMA

Tugas dan tanggung jawab Manager OPTIMA antara lain:

- 1) Mengevaluasi kinerja sistem Copper & DSL Access Network dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- 2) Mengevaluasi kinerja sistem CPE dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- 3) Mengevaluasi kinerja sistem Optical Access Network (OAN) dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- 4) Mengalokasikan sumber daya dan memprediksi utilitas masing-masing sumber daya untuk mencapai sasaran secara optimal, mampu memprediksi anggaran proyek.
- 5) Mengevaluasi disain *Wireline Access Network* sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan perusahaan serta mampu membuat analisis kapabilitas dan menyusun *project plan implementation*.

f. Manager CC

Tugas dan tanggung jawab Customer Care Manager adalah memastikan tercapainya pemeliharaan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui pengelolaan fungsi *customer care* yang *excellent*, baik yang berbasis *fixed line*, *fixed wireline*, dan *value added service* guna

mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhan yang berkelanjutan dan keunggulan kompetitif perusahaan melalui pendayagunaan sumberdaya perusahaan.

### 3.4 Produk IndiHome

Indonesia Digital Home di singkat IndiHome adalah salah satu produk layanan dari PT. Telkom Indonesia Tbk berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*internet on fiber* atau *high speed internet*), dan layanan televisi interaktif (*Usee TV, IP TV*). IndiHome memiliki logo sebagai berikut:



**Gambar 3.3 : Logo IndiHome**

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. Paket IndiHome juga dilengkapi dengan konten seperti layanan portal digital dan *home automation*. Sejak diluncurkannya IndiHome, pelanggan yang berlangganan paket *internet Speedi* satu-per-satu diminta untuk beralih menggunakan IndiHome, karena layanan dagang *Speedy* diberhentikan pada tahun 2015.

IndiHome resmi diluncurkan pada tahun 2015. IndiHome juga merupakan salah satu program dari proyek utama Telkom Indonesia Digital Network 2015. Dalam penyelenggaraannya, Telkom menggandeng sejumlah pengembang teknologi telekomunikasi untuk membangun rumah berkonsep digital. Pelayanan IndiHome hanya diterapkan pada rumah yang di wilayahnya tersedia jaringan serat optik dari Telkom (FTTH) dan area yang masih menggunakan kabel tembaga.

IndiHome merupakan layanan *triple play* dari Telkom yang terdiri dari *internet on fiber* atau *highspeed internet*, *phone* (telepon rumah), dan IPTV (*Use TV Cable*) beserta beberapa fitur tambahan seperti *IndiHome View*, *MelOn* dan *Trend Micro Security System*. Layanan internet berkecepatan tinggi menggunakan fiber optic dari PT. Telkom Indonesia Tbk yang memiliki keunggulan lebih cepat. *Fiber optic* mampu mentransfer data (*bandwidth*) data hingga ratusan Mbps (jauh lebih cepat dibandingkan kabel *coax* atau *copper*). Kecepatan *fiber optic* jauh lebih stabil dibandingkan *coax* atau *copper* pada saat dilakukan *sharing* (akses internet secara bersamaan). *Fiber optic* lebih tahan dalam kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan elektromagnet dibandingkan kabel *coax* atau *copper*, sehingga komputer anda menjadi lebih aman. *Fiber optic* merupakan teknologi penghantaran data tercanggih dan terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*.

Berikut ini diuraikan harga paket berlangganan IndiHome di wilayah Bekasi:

1. Paket Netizen I (Internet dan Telepon)

Paket IndiHome Netizen I merupakan paket *dual play* yang terdiri atas internet dan telepon. Fitur paket Netizen I sebagai berikut:

- a. Internet kuota Unlimited (FUP)
- b. Speed 10 Mbps hingga 40 Mbps (harga bulanan berbeda-beda)
- c. Sudah termasuk sewa modem WIFI
- d. Bebas *streaming youtube* sepuasnya tanpa dibatasi FUP
- e. Bebas *browsing* dari TV sepuasnya tanpa dibatasi FUP
- f. Gratis telepon lokal dan SLJJ 100 menit.
- g. Biaya paket Indihome Telkom Netizen I:



### Dual Play - Internet & Telepon

| 10 Mbps                                                                           | 20 Mbps                                                                           | 30 Mbps                                                                           | 40 Mbps                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Rp 285 ribu /Bulan                                                                | Rp 385 ribu /Bulan                                                                | Rp 545 ribu /Bulan                                                                | Rp 645 ribu /Bulan                                                                  |
|  |  |  |  |
| Gratis 100 menit nelpn lokal/interlokal                                           | Gratis 100 menit nelpn lokal/interlokal                                           | Gratis 100 menit nelpn lokal/interlokal                                           | Gratis 100 menit nelpn lokal/interlokal                                             |

- Harga belum termasuk PPN.

## 2. Paket Netizen II (Internet dan UseeTV)

Paket IndiHome Netizen II merupakan paket *dual play* yang terdiri atas internet dan UseeTV. Fitur paket Netizen II sebagai berikut:

- Internet kuota Unlimited (FUP)
- Speed 10 Mbps hingga 40 Mbps (harga bulanan berbeda-beda)
- Sudah termasuk sewa modem WIFI
- Bebas *streaming youtube* sepuasnya tanpa dibatasi FUP
- Bebas *browsing* dari TV sepuasnya tanpa dibatasi FUP
- UseeTV Channel Entry (90 channel) + IndiKids Lite, sudah termasuk sewa STB Hybrid.
- Biaya paket Indihome Telkom Netizen II:

### Dual Play - Internet & TV Interaktif

| 10 Mbps                                                                             | 20 Mbps                                                                             | 30 Mbps                                                                             | 40 Mbps                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Rp 315 ribu /Bulan                                                                  | Rp 415 ribu /Bulan                                                                  | Rp 575 ribu /Bulan                                                                  | Rp 675 ribu /Bulan                                                                    |
|  |  |  |  |
| Interactive TV Channels Entry                                                       | Interactive TV Channels Entry                                                       | Interactive TV Channels Entry                                                       | Interactive TV Channels Entry                                                         |

\*\*Nonton iflix sepuasnya hingga 31 Desember 2018,\*Bayar Hooq 1 bulan dapat 3 bulan  
\*Bayar Catchplay 1 bulan dapat 2 bulan

### 3. IndiHome Paket Premium *Triple Play*

Paket IndiHome Premium *Tryple Play* merupakan paket *tryple play* yang terdiri atas internet, UseeTV, telepon, dengan pilihan fitur paket sebagai berikut:

- a. Layanan internet fiber dengan kecepatan 20 Mbps, gratis telepon 1000 menit, interaktif TV *channel essential + indikids lite + indimovie 2*, paket basic sepuasnya, bebas nonton di iflix dan HOOQ berbulan-bulan. Harga paket Rp 630.000,- per bulan.
- b. Layanan internet fiber dengan kecepatan 30 Mbps, gratis telepon 1000 menit, interaktif TV *channels essential + indikids lite + indimovie 2*, paket basic sepuasnya, bebas nonton di iflix dan HOOQ berbulan-bulan. Harga paket Rp 820.000,- per bulan.
- c. Layanan internet fiber dengan kecepatan 40 Mbps, gratis telepon 1000 menit, interaktif TV *channels essential + indikids lite + indimovie 2 + indimovie 1* nonton sepuasnya, bebas nonton di iflix dan HOOQ berbulan-bulan. Harga paket Rp 995.000,- per bulan.
- d. Layanan internet fiber dengan kecepatan 50 Mbps, gratis telepon 1000 menit, interaktif TV *channels extra (all channels)*. Aplikasi movin paket *basic* sepuasnya, bebas nonton di iflix dan HOOQ berbulan-bulan. Harga paket Rp1.250.000,- per bulan.
- e. Layanan internet fiber dengan kecepatan 100 Mbps, gratis telepon 1000 menit, interaktif TV *channels extra (all channels)*. Aplikasi movin paket *basic* sepuasnya, bebas nonton di iflix dan HOOQ berbulan-bulan. Harga paket Rp1.750.000,- per bulan.

