BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Gambaran Umum PT Telekomunikasi Indonesia Tbk,

Cikal bakal TELKOM adalah suatu badan usaha bernama *Post-en Telegraafdienst* yang didirikan dengan *Staatsblad* No.52 tahun 1884. Penyelenggaraan telekomunikasi di Hindia Belanda pada waktu itu mulanya diselenggarakan oleh swasta. Bahkan sampai tahun 105 tercatat 38 perusahaan telekomunikasi, yang pada tahun 1906 diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda berdasarkan Staatblad No. 395 tahun 1906. Sejak itu berdirilah *Post, Telegraaf en Telefoondients* atau disebut PTT Dients. PTT Dients ditetapkan sebagai perusahaan Negara berdasarkan Staatblad No. 419 tahun 1927 tentang Indonesia Bedrijvenment (I.B.W., Undang – Undang Perusahaan Negara).

Jawatan PTT ini berlangsung sampai dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undan–Undang (Perpu) No.19 tahun 1960 oleh Pemerintah Republik Indonesia, tentang persyaratan suatu Perusahaan Negara dan PTT Dients memenuhi syarat untuk tetap menjadi suatu Perusahaan Negara (PN). Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 240 tahun 1961, tentang Pendirian perusahaan Negara Pos dan Telekomuniksi disebutkan, bahwa Perusahaan Negara sebagaimana dimaksud dalam pasal 21.B.W. dilebur kedalam Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN. Pos dan Telekomunikasi).

Dalam perkembangan selanjutnya pemerintah memandang pelu untuk membagi PN Pas dan telekomunikasi menjadi dua Perusahaan Negara berdiri sendiri.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1965, mka berdirilah perusahaan Negara Pos dan Giro (PN. Pos dan Giro) dan pendirian Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN. Telekomunikasi) diatur dalam peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1965.

Bentuk PN ini pun dikembangkan menjadi Perusahaan Umum (PERUM) Telekomunikasi melalui Peraturan Pemerintah No. 36 tahun 1974. Dalam peraturan tersebut dinyatakan pula Perusahaan Umum.

Telekomunikasi (PERUMTEL) sebagai badan usaha tunggal penyelenggara jasa telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Tentang hubungan telekomunikasi luar negeri pada saat itu juga diselenggarakan oleh PT. Indonesia *Satellite Corporation* (Indosat) yang masih besetatus perusahaan asing, yakni dari Amerika *Cable* & *Radio Corporation*, didirikan berdasarkan peraturan perundangan Negara bagian Delaware, Amerika Serikat.

Seluruh saham PT. Indosat dengan modal asing ini pada akhir tahun 1980 dibeli oleh Negara Republik Indonesia dari *American Cable* & *Radio Corporation*.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 53 tahun 1980 tentang telekomunikasi untuk umum yang isinya tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 22 tahun 1974. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 3 tahun 1980, PERUTEL ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara telekomunikasi untuk umum Internasional.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Memasuki Repelita V pemerintah merasakan perlunya percepatan pembangunan telekomunikasi, karena sebagai infrastruktur diharapkan dapat memacu pembangunan sector lainnya.

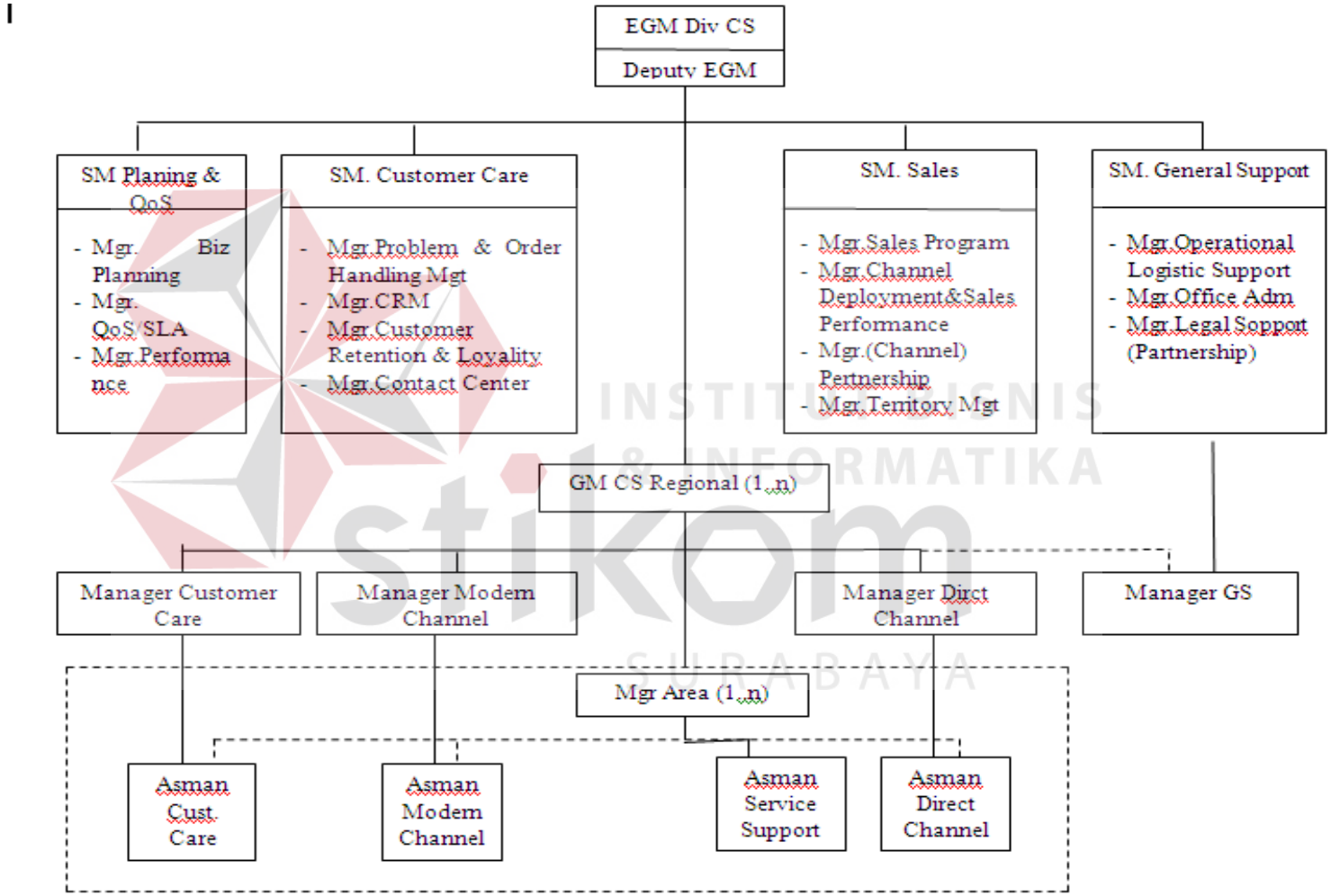
Selain hal tersebut penyelenggaraan telekomunikasi membutuhkan manajemen yang lebih professional, oleh sebab itu perlu meningkatkan bentuk perusahaan. Untuk itu berdasarkan Peraturan Pemerintah No.25 tahun 1991, maka bentuk Perusahaan Umum (PERUM) dialihkan menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), sebagaimana dimaksud dalam Undang–Undang No. 9 tahun 1968. Sejak itu berdirilah Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia atau TELEKOM.

2.1.1 Lokasi Perusahaan

Lokasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Consumer Service* II di Jalan Ketintang No. 156 Surabaya.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

2.1.2 Struktur Organisasi Divisi *Consumer Service* II Timur



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Divisi *Consumer Service* II Timur Surabaya

Organisasi Divisi *Consumer Service* Terdiri atas:

(1) Pimpinan Divisi *Consumer Service*, yaitu:

a. *Executive General Manager* Divisi *Consumer Service*.

b. *Deputy Executive General Manager* Divisi *Consumer Service*.

(2) Penyelenggara operasi layanan bisnis FWL segmen *retail* terdiri dari dua Divisi *Consumer Service*, yaitu:

a. Divisi *Consumer Service* Barat

b. Divisi *Consumer Service* Timur

(3) Penyelenggara operasi layanan Divisi *Consumer Service* terdiri dari tujuh Unit *Consumer Service Regional* dengan pembagian sebagai berikut:

a. Divisi *Consumer Service* Barat mencakup:

1. Unit *Consumer Service* Regional I Sumatera
2. Unit *Consumer Service* Regional II JABODETABEK
3. Unit *Consumer Service* Regional III Jawa Barat & Banten

b. Divisi Consemer Service Timur mencakup:

1. Unit *Consumer Service* Regional IV Jawa Tengah & DIY
2. Unit *Consumer Service* Regional V Jawa Timur
3. Unit *Consumer Service* Regional VI Kalimantan
4. Unit *Consumer Service* Regional VII Kawasan Timur Indonesia

(4) Penyelenggara pengelolaan fungsi *technostructure*, operation support dan management support masing–masing Divisi *Consumer Service* sebagai berikut:

a. Bidang *Planning & Quality of Service*

b. Bidang *Customer Care*

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

c. Bidang *Commerce*

d. Bidang *General Support*

2.1.3 Logo PT Telekomunikasi Tbk

Gambar 2. 2 Gambar PT Telekomunikasi Tbk

Keterangan:

1. *Expertise*

   Lingkaran merupakan symbol kelengkapan dari *product* dan *service* dalam time.

2. *Empowering*

   Tangan yang meraih kelur mencerminkan pertumbuhan dan expansi keluar.

3. *Assured*

   Jemari mencerminkan kecermatan perhatian, serta kepercayaan dan hubungan erat.

4. *Progressive*

   Kombinasi tangan dan lingkaran menjadi symbol matahari terbit, symbol perubahan dan awal yang baru.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

5. *Heart*

   Telapak tangan secara universal bisa diartikan untuk menceritakan kehidupan seseorang sebagai symbol pencapaian dan untuk penggapaian masa depan.

6. Penulisan karakter dengan tipe huruf dengan sudut yang bulat, disertai kombinasi huruf besar dan kecil mencerminkan suatu keseimbangan yang natural. Penggunaan huruf kecil juga merupakan upaya untuk lebih akrab dan bersahabat.

7. *Expert Blue*

   Melambangkan pengalaman dan keahlian yang tinggi.

8. *Vital Yellow*

   Merupakan elemen atraktif yang hangat, mengundang dan dinamis. Warna vital yellow juga menyeimbngkan *expert blue*.

9. *Infinite Sky Blue*

   Mencerminkan inofasi dan peluang tak terhingga untuk masa depan.

Seperti yang diketahui, Telkom melakukan perubahan dikarenakan harus menyesuaikan dengan kondisi lingkungan yang ada, baik lingkungan Makro maupun Mikro. Perkembangan teknologi dan ketatnya persaingan industri teknologi komunikasi dan informasi di indonesia juga mendorong untuk melakukan perubahan. Potensi pasar dan pengguna di bisnis ini memang masih sangat besar.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

2.2 Gambaran Umum Sekretariat PT Telekomunikasi DCS Timur II Surabaya

Ruang Sekretariat PT Telekomunikasi DCS Timur II Surabaya terletak di Jalan Ketintang 156 Surabaya tepatnya berada di lantai 3 gedung DCS II. Terletak satu ruangan dengan *Executif General Manager* DCS II dan *Deputy General Manager* DCS II PT Telkom.

1. EGM DCS

EGM DCS II TIMUR adalah Kepala Divisi Consumer Service Timur II Surabay. Secara Struktural bertanggung jawab kepada Direksi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. mengkomunikasikan pada seluruh jajaran DCS Timur tentang pemenuhan persyaratan pelanggan, serta pemenuhan terhadap peraturan dan hukum, pengelolaan dan pengelokasian sumber daya dalam penyelenggaraan pelayanan jasa telekomunikasi dan pengolaan bisnis Divisi *Consumer Service* II Timur, menetapkan kebijakan mutu dan sasaran mutu, serta mendistribusikan tangguang jawab pencapainnya, pemenuhan sumber daya bagi implementasi TQMS di DCS II Timur, menunjuk *Quality Management Representative* pengganti jika pejabat *Quality Management Representative* berhalangan sementara waktu, mengembangkan kualitas SDM DCS II Timur.

2. Deputy EGM DCS

Deputy EGM DCS adalah *Deputy* kepala Divisi *Consumer Service* Timur II Surabaya. Secara Struktual bertangguang jawab kepada EGM DCS II yang bertangguang jawab dalam mengarahkan dan mengendalikan Unit Bisnis DCS II Timur untuk mencapai portofolio bisnis terbaik kepada *Stakeholder*,

bertangguang jawab kepada EGM DCS II untuk menjamin implementasi seluruh ketetapan, ketentuan dan kebijakan EGM DCS II, menetapkan target kinerja operasional unit bisnis dan anggaran unit bisnis (unit kerja operasional), memutuskan setiap permasalahan operasional DCS II Timur dan mengembangkan SDM sesuai kewenangannya.

Kesekretariatan PT Telkom DCS II menangani berbagai hal yang berkaitan dengan pimpinan maupun karyawan bagian sekretaris divisi. Berikut adalah tugas sekretaris divisi secara umum:

a. Menangani pengetikan dan pengiriman surat-surat dari semua anggota divisi.
b. Menangani undangan rapat, sidang, pertemuan dan penyuluhan
c. Menangani perjalanan dinas pimpinan
d. Menangani administrasi umum seputar Divisi *Consumer Service* II Timur Surabaya

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA