

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Profil PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.**

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan perusahaan InfoComm yang memiliki layanan paling lengkap dan jaringan terbesar di Indonesia, saat ini telah memperluas portofolio bisnisnya menjadi Telekomunikasi, Informasi, Media dan Edutainment (TIME). Dengan meningkatkan infrastruktur, memperluas teknologi *Next Generation Network* (NGN) dan memobilisasi sinergi di seluruh jajaran TELKOM Group, TELKOM dapat mewujudkan dan memberdayakan pelanggan ritel dan korporasi dengan memberikan kualitas, kecepatan, kehandalan dan layanan pelanggan yang lebih baik. (www.telkom.co.id, 2013)

Selama 2009, pertumbuhan pelanggan TELKOM adalah sebesar 21,2%, yang mencapai 105,1 juta pelanggan, terdiri dari 8,4 juta pelanggan telepon tidak bergerak kabel, 15,1 juta pelanggan telepon tidak bergerak nirkabel, dan 81,6 juta pelanggan telepon selular. Saham TELKOM sampai dengan 31 Desember 2009 dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia (52,47%) dan pemegang saham publik (47,53%). (EC4). Tidak ada perubahan struktur kepemilikan saham TELKOM dibanding tahun sebelumnya. Saham TELKOM tercatat di Bursa Efek Indonesia (“BEI”), New York (“NYSE”), London Stock Exchange (“LSE”) dan Tokyo Stock Exchange (tanpa tercatat). Harga saham TELKOM di BEI pada

akhir Desember 2009 adalah Rp9.450. Nilai kapitalisasi pasar saham TELKOM pada akhir tahun 2009 mencapai Rp190.152 miliar atau 9,43% dari kapitalisasi pasar BEI. Selama tahun 2009 telah terjadi perubahan kepemilikan saham TELKOM di anak perusahaan dengan kepemilikan langsung di PT Infomedia Nusantara yang semula 51% menjadi 100%. Sedangkan perubahan di anak perusahaan dengan kepemilikan tidak langsung yang di PT Balebat Dedikasi Prima yang semula 33,15% menjadi 65% melalui kepemilikan PT Infomedia Nusantara. (www.telkom.co.id, 2013)

TELKOM dalam keorganisasian bergabung dengan perusahaan-perusahaan sejenis baik lokal maupun internasional. Untuk lingkup nasional TELKOM menjadi anggota di Masyarakat Telematika Indonesia (MASTEL), Asosiasi Satelit Indonesia (ASSI), Asosiasi Kliring Telekomunikasi Indonesia (ASKITEL), *Corporate Forum for Community Development* (CFCD). Untuk lingkup Internasional TELKOM menjadi anggota di Asia Pacific Network Information Centre (APNIC), yaitu organisasi non profit yang bertujuan untuk menjaga sumber daya internet di kawasan Asia Pasifik agar stabil dan handal. Keanggotaan di ITU-D (bertanggungjawab membuat kebijakan dan menyediakan program pelatihan serta strategi pendanaan untuk negara-negara berkembang di bidang telekomunikasi) dan ITU-T (bertanggung jawab dalam pembuatan standar-standar telekomunikasi). (www.telkom.co.id, 2013)

## **2.2 Divisi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.**

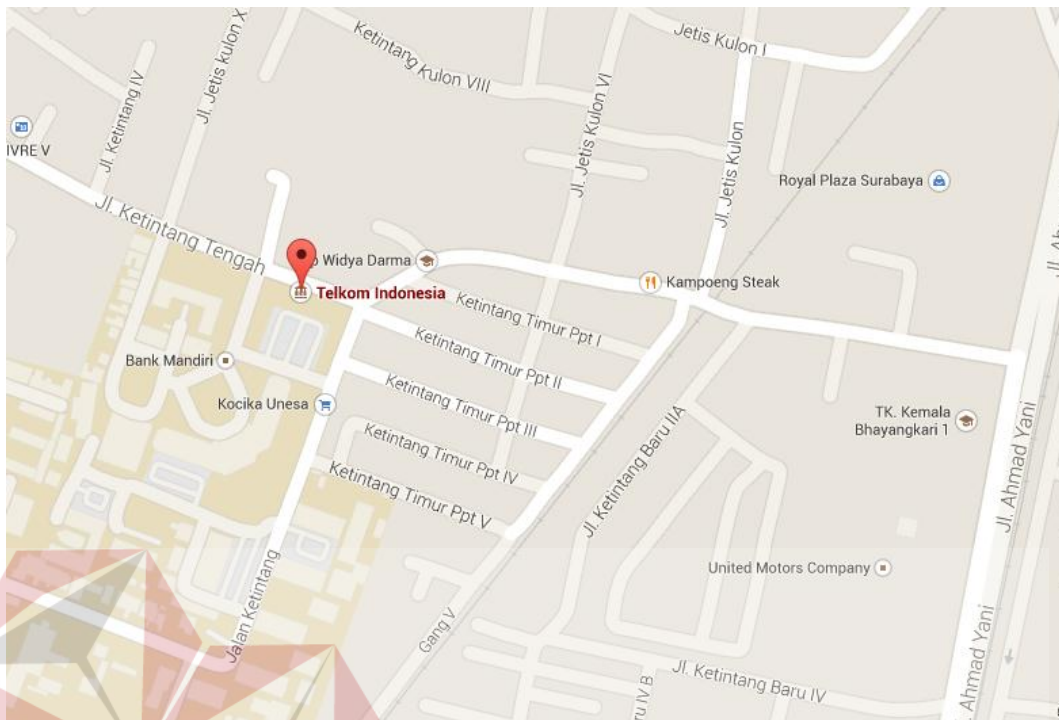
Dalam menjalankan operasionalnya, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

mengelompokkan unit-unit yang ada dalam organisasi ke dalam bentuk Divisi. Secara umum, divisi yang ada terbagi dua kriteria besar yaitu Divisi Inti (*Core Division*) dan Divisi Pendukung (*Support Division*). *Core Division* dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah sebagai berikut :

1. Divisi Regional I untuk wilayah Sumatera.
2. Divisi Regional II untuk wilayah Jabotabek Sekapur.
3. Divisi Regional III untuk wilayah Jawa Barat dan Banten.
4. Divisi Regional IV untuk wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.
5. Divisi Regional V untuk wilayah Jawa Timur.
6. Divisi Regional VI untuk wilayah Kalimantan.
7. Divisi Regional VII untuk wilayah Bali, Nusa Tenggara, Sulawesi, dan Kawasan Timur Indonesia.
8. Divisi *Network (Divisi Longdistance)*.
9. Divisi *Multimedia*

### **2.3 Peta Lokasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divre V Jatim**

Denah peta lokasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divre V Jatim yang berada di Jl. Ketintang No. 156. Surabaya Timur 60231. Jawa Timur



Gambar 2.1 Peta Lokasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divre V Jatim

## 2.4 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan

### 2.4.1 Visi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divre V Jatim

Visi dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divre V Jatim, yaitu:

*To become a leading Telecommunication, Information, Media, Edutainment & Services (TIMES) Player in the Region.*

### 2.4.2 Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divre V Jatim

Misi dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divre V Jatim, yaitu:

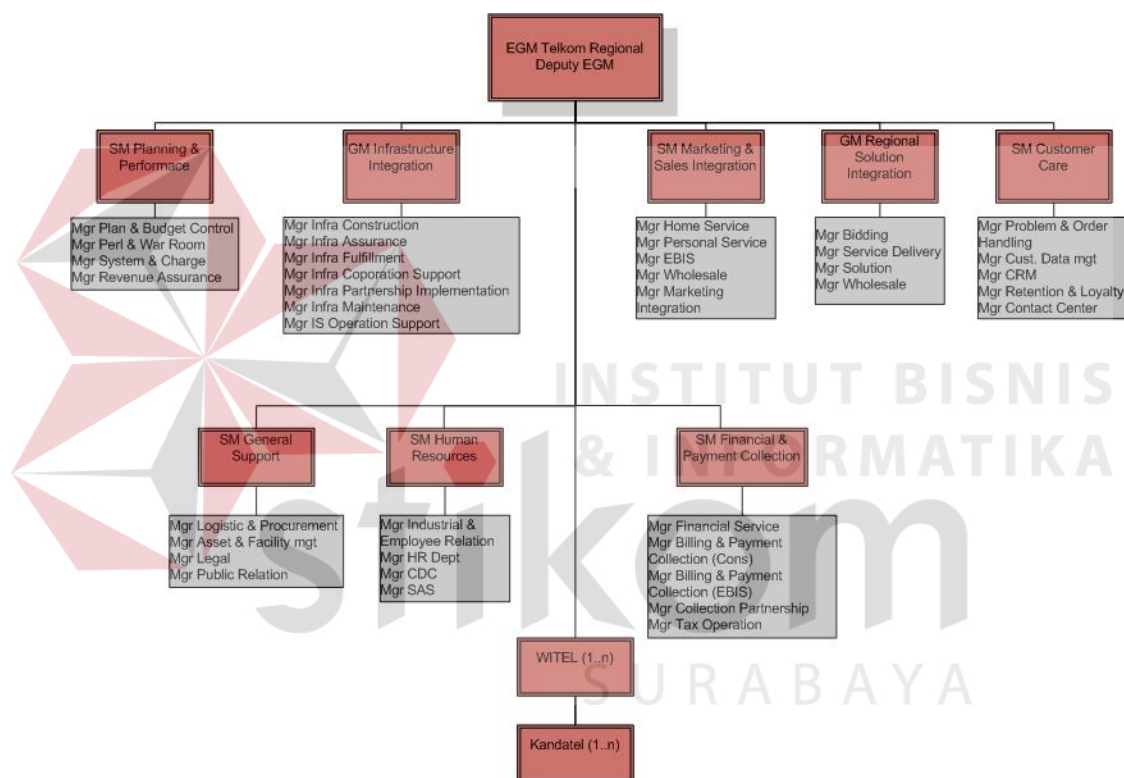
*1. To Provide TIME Services with Excellent Quality & Competitive Price.*

## 2. To be the Role Model as the Best Managed Indonesian Corporation

### 2.5 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divre V Jatim

Struktur organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divre V Jatim

tampak pada gambar 2.2



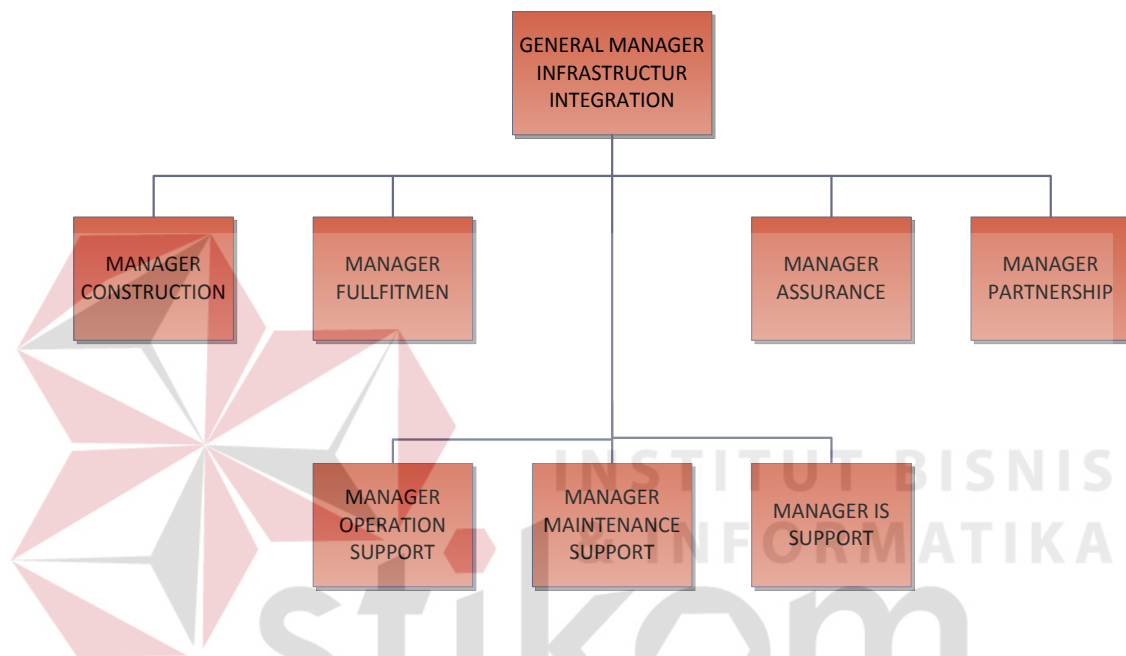
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Telkom Divre V jatim

#### 2.5.1 Struktur Organisasi Bidang Infrastructure Integration PT.

##### Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divre V Jatim

PT. Telkom Divre V Jawa Timur memiliki bidang yang dinamakan *Infrastructure integration*, tempat dimana penulis melakukan kerja praktek.

Bidang ini menangani tentang aktivasi sirkuit pelanggan dan penanganan gangguan yang di dapat dari keluhan pelanggan maupun dari dalam perusahaan sendiri. Struktur Organisasi Bidang Infrastructure Integration dapat dilihat pada gambar 2.3



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Bidang Infrastructure Integration