

BAB II

GAMBARAN UMUM INSTANSI

2.1 Kilas Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) merupakan perusahaan penyelenggara bisnis T.I.M.E (*Telecommunication, Information, Media and Edutainment*) yang terbesar di Indonesia. Pengabdian Telkom berawal pada 23 Oktober 1856, tepat saat dioperasikannya layanan telekomunikasi pertama dalam bentuk pengiriman telegraf dari Batavia (Jakarta) ke *Buitenzorg* (Bogor). Selama itu pula Telkom telah mengalami berbagai transformasi.

Transformasi terakhir yang disebut dengan *new* Telkom Indonesia berupa transformasi dalam bisnis, transformasi infrastruktur, transformasi sistem dan model operasi, serta transformasi sumber daya manusia. Transformasi tersebut resmi diluncurkan kepada pihak eksternal bersamaan dengan *new corporate identity* Telkom pada tanggal 23 Oktober 2009 yang bertepatan dengan hari ulang tahun Telkom yang ke 153. Telkom juga memiliki *tagline* baru yaitu *The World in Your Hand*.

Sampai dengan 31 Desember 2008, jumlah pelanggan Telkom tumbuh 37% dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 68,6 juta pelanggan yang terdiri dari pelanggan telepon tidak bergerak (kabel) sejumlah 8,6 juta, pelanggan telepon tidak bergerak (nirkabel) sejumlah 12,7 juta, dan 65,3 juta pelanggan jasa telepon bergerak.

Beberapa penghargaan dan sertifikasi dari dalam maupun dari luar negeri yang telah diterima Telkom sepanjang tahun 2008 diantaranya Sertifikasi ISO

9001:2000 dan ISO 9004:2000 untuk divisi *Enterprise Service* dari TUV *Rheinland International* Indonesia, penghargaan sistem kesehatan dan keselamatan kerja (SMK3) dan kecelakaan nihil 2008 dari wakil presiden Indonesia, *The Best Corporate Image Category* dalam ajang *Most Admired Companies Awards* ke delapan dari *Frontier Consulting Group*, juara umum 2007 *Amual Report Award* dari menteri keuangan Indonesia, juara umum anugerah media humas 2008 dari Bakorhumas *CIO of the year 2008* dalam *Hitachi Data System IT Inspiration Awards*, dan penghargaan CEO dan perusahaan idaman dari majalah warta ekonomi.

2.2 Visi dan Misi

2.2.1 Visi

Visi dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yakni menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan TIME di kawasan regional.

2.2.2 Misi

Misi dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ada dua yakni sebagai berikut:

1. Menyediakan layanan TIME yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.
2. Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

2.2.3 Tujuan

Tujuan dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yakni menjadi posisi terdepan dengan memperkokoh bisnis *legacy* dan meningkatkan bisnis *new wave* untuk memperoleh 60% dari pendapatan industri pada tahun 2015.

2.2.4 Inisiatif Strategi

Inisiatif strategi dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yaitu :

1. Mengoptimalkan layanan POTS (*Plan Ordinary Telephone Service*) dan memperkuat infrastruktur *broadband*.
2. Mengkonsolidasikan dan mengembangkan bisnis sambungan telepon nirkabel tidak bergerak/*Fixed Wireless Access* (FWA) serta mengelola portofolio nirkabel.
3. Mengintegrasikan Solusi Ekosistem Telkom *Group*.
4. Berinvestasi di layanan Teknologi Informasi (TI).
5. Berinvestasi di bisnis media dan *edutainment*.
6. Berinvestasi pada lubang bisnis *wholesale* dan internasional yang strategis.
7. Berinvestasi pada peluang domestik yang strategis dengan mengoptimalkan penggunaan aset yang dimiliki.
8. Mengintegrasikan *Next Generation Network* (NGN) dan *Operational support system, Business support system, Customer support system and Enterprise relations management* (OBCE).
9. Menyelaraskan struktur bisnis dengan pengelolaan portofolio.
10. Melakukan transformasi budaya perusahaan.

2.3 Divisi di 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*

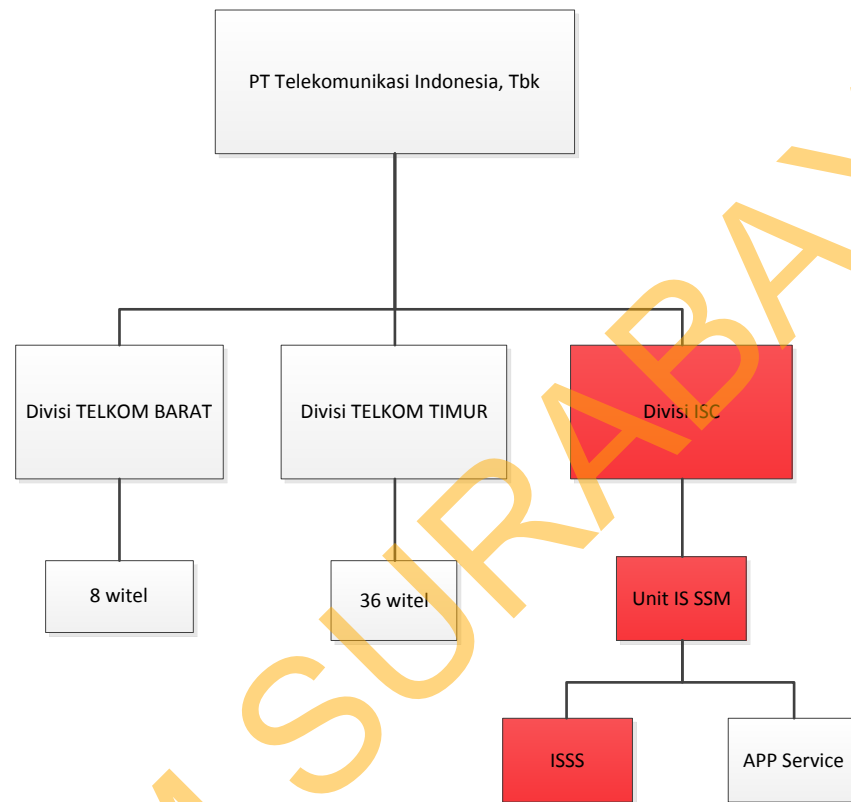
Division) dan Divisi Pendukung (*Support Division*). *Core Division* dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah sebagai berikut :

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

2.3.1 Bagan Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Secara umum, struktur organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ditunjukkan pada Gambar 2.1. Pada divisi ISC unit IS SSM subunit ISSS merupakan tempat Kerja Praktek penulis dan merupakan tempat dimana aplikasi ini akan digunakan. Fungsi dan wewenang IS SSM adalah menyediakan atau menyelenggarakan produk serta layanan Sistem Informasi dan *network* untuk kebutuhan internal PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Selain itu bagian IS SSM juga memberikan bantuan penanganan gangguan dan *maintenance* kepada internal PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (*Help Desk*). Aplikasi ini dibangun untuk membantu salah satu fungsi IS SSM terkait penanganan gangguan dan

maintenance kepada internal PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, terutama dalam hal penyimpanan data dan penyajian informasi kepada *manager*.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.3.2 Fungsi *Help Desk*

Fungsi utama dari *Help Desk* adalah sebagai berikut :

1. *Tracking*

Fungsi *tracking* yang dimaksud yaitu memantau, mencatat dan mengevaluasi semua insiden yang dilaporkan oleh para pengguna aplikasi maupun TI.

2. *Single Point of Contact*

Single Point of Contact merupakan akses kontak tunggal bagi para pengguna aplikasi dan TI di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. *Single Point of Contact* memudahkan para pengguna untuk mendapatkan bantuan berkaitan dengan semua insiden, pertanyaan, dan permintaan seputar TI.

3. *Case Analyser*

Fungsi *Case Analyser* yang dimaksud yaitu menganalisis setiap tiket yang masuk ke dalam sistem *Help Desk* melalui *web* ataupun insiden yang dilaporkan baik melalui telepon, *email* maupun berbentuk permintaan yang dikirimkan oleh para pengguna sistem aplikasi/TI di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

2.3.3 **Proses Bisnis Kerja Organisasi *Help Desk***

Secara garis besar, organisasi *Help Desk* akan menjalankan fungsi-fungsi sebagai berikut :

1. *User/Pengguna*

- a. Melaporkan insiden yang berhubungan dengan TI
- b. Mencoba menyelesaikan insiden dengan mencari sendiri solusi pada *database* solusi.
- c. Memonitor status dari insiden yang dilaporkannya.
- d. Menguji solusi yang diberikan oleh TI terhadap insiden yang dilaporkan sebelumnya.
- e. Melakukan konfirmasi berupa *closing* terhadap insiden yang sudah memiliki solusi.

2. *Help Desk Agent/1st Level Support*

- a. Mencatat insiden yang dilaporkan pengguna melalui telepon atau *email*.
- b. Melakukan analisis terhadap insiden yang dilaporkan.
- c. Memilah insiden menurut kategori yang sesuai.
- d. Melakukan penugasan ke *group* TI lain jika dibutuhkan.
- e. Mengisi langkah yang sudah dicoba pada suatu insiden dalam *worklog* setiap modifikasi dari tiket.
- f. Mengisi *summary* dan detail pekerjaan dari solusi yang sudah diberikan.
- g. Mengkonfirmasi pada pengguna yang membuat tiket baik insiden maupun permintaan yang sudah dalam status "*Resolved*".
- h. Mengajukan solusi ke *manager* sehingga dapat dimasukkan ke dalam *database* solusi.

3. *Solver/2nd level support*

Group Help Desk mempunyai tugas yang lebih spesifik dan mempunyai tanggung jawab menangani dan menyelesaikan insiden baik dengan tingkat kompleksitas tinggi maupun penanganan yang membutuhkan terjun langsung ke lapangan. Tugas *Expert* dari *group help desk* antara lain :

- a. Melakukan analisis terhadap insiden yang ditugaskan.
- b. Meminta penugasan ulang (*reassignment*) tiket ke individu/*group* TI lain, apabila masalah atau insiden tersebut tidak dapat diselesaikan sendiri, serta mencatat penyebab penugasan ulang tersebut pada *worklog*.
- c. Mengisi langkah yang sudah dilakukan pada suatu insiden dalam *worklog* setiap modifikasi dari tiket.
- d. Mengisi *summary* dan detail pekerjaan dari solusi yang sudah diberikan.

4. *Manager*

Pihak *manager* mempunyai tanggung jawab dalam memonitor dan mengevaluasi kegiatan operasional *Help Desk*. Tugas *manager* antara lain :

- a. Melakukan persetujuan pada solusi yang akan dimasukkan ke *database* solusi oleh *Help Desk Agent*.
- b. Memonitor setiap tiket insiden yang ada dalam sistem *Help Desk* dengan status “*Open*”, khususnya yang memiliki tingkat prioritas tinggi.
- c. Melakukan penugasan ulang.
- d. Menerima dan mengevaluasi eskalasi tiket dari *group solver*.
- e. Menerima, mengevaluasi, atau memecahkan eskalasi suatu insiden khususnya yang memiliki tingkat prioritas tinggi.
- f. Melakukan modifikasi dari tiket yang hanya ditugaskan kepada dirinya atau kelompoknya saja.