

BAB II

DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. AXIS

PT Natrindo Telepon Seluler selaku pemegang brand AXIS merupakan operator penyedia layanan seluler GSM dan 3G di Indonesia yang menawarkan layanan komunikasi yang inovatif dan ekonomis. AXIS mulai beroperasi di Jawa dan Sumatera, dan mengembangkan jaringan 2G dan 3G ke beberapa wilayah lain di Indonesia.

Logo AXIS mencerminkan aspirasi yang melambangkan kemajuan dan perubahan. Dengan tekad agar seluruh pelanggan dapat menikmati manfaat penuh dari layanan komunikasi bergerak untuk meningkatkan kinerja dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

AXIS didukung oleh dua operator terkemuka di Asia: Saudi Telecom Company (STC), penyedia layanan telekomunikasi nasional terdepan di Kerajaan Arab Saudi. Perusahaan ini memiliki beberapa perusahaan yang tersebar di Kuwait, Bahrain, India, Indonesia, Malaysia, Turkey, and South Africa; serta Maxis Communications Berhad (Maxis), penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Malaysia. Kedua investor utama bertekad memberikan kontribusi penuh bagi pengembangan industri telekomunikasi di Indonesia.

AXIS yakin bahwa yang terpenting bukan hanya “apa yang kami lakukan” tetapi juga “bagaimana kami melakukannya”. Dengan tekad untuk selalu mengutamakan tanggung jawab dalam pekerjaan kami. Dimana pun berada berkewajiban untuk menjalankan usaha dengan integritas, seperti yang tertera dalam *Code of Conduct* dan nilai-nilai perusahaan.

AXIS sebuah korporasi yang bertanggung jawab, tanggung jawab sosial perusahaan melibatkan semua pemangku kepentingan, termasuk masyarakat luas dan komunitas setempat. Komitmen untuk membantu meningkatkan kehidupan masyarakat dan mendukung cita-cita pemerintah untuk kemajuan industri telekomunikasi di Indonesia.

AXIS didukung oleh lebih dari 500 karyawan yang dipimpin oleh tim profesional yang berpengalaman. Keinginan AXIS adalah menjadi organisasi yang menarik dan dinamis. Organisasi yang menciptakan lingkungan kerja yang unik, memungkinkan profesional muda di dalamnya untuk mengembangkan diri dalam lingkungan yang mengutamakan gairah, inspirasi, akuntabilitas, kecepatan dalam bekerja, dan memiliki motivasi tinggi.

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA
TELEPON DASAR PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR
PT NATRINDO TELEPON SELULER (AXIS)
PERIODE JANUARI – MARET 2010**

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai	Catatan
1	Standar Kinerja	Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	N/A	

	Tagihan	Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	100%	
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	100%	
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	100%	
		Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam	100%	
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Prosentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	97.0%	
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	6	
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	97%	

Tabel 1.

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai	Catatan
1	Standar Endpoint	Prosentase Jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped	99.30%	Pengukuran sampling

Service Availability	call dan blocked call		dilakukan di wilayah Jawa Timur
	Prosentase dropped call	0.07%	Pengukuran sampling dilakukan di wilayah Jawa Timur
2	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat	Prosentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 menit	100% Pengukuran sampling dilakukan di wilayah Jawa Timur

Tabel 2.

Saat ini, AXIS memfokuskan tanggung jawab sosialnya pada kegiatan amal dan kemanusiaan. Bersama Palang Merah Indonesia, AXIS mengadakan kegiatan donor darah secara teratur. Karyawan perusahaan membantu dalam mengumpulkan darah yang dibutuhkan oleh para korban bencana alam dan krisis kesehatan lainnya.

9 Januari 2009 – *AXIS Tunjukkan Komitmennya Menjadi Operator Telekomunikasi ‘Hijau’ dengan Mengoperasikan Base Station Berbasis Tenaga Surya*

AXIS terus membuktikan komitmen jangka panjangnya dalam tanggung jawab terhadap lingkungan melalui peluncuran Base Transceiver Station (BTS) hijau pertamanya di Minas Barat, Sumatera, melengkapi program Reduce, Reuse,

Recycle yang terus berlangsung dimana keduanya merupakan program berkelanjutan perusahaan. AXIS meluncurkan program Go Green tahun lalu dan merupakan operator yang aktif di asosiasi global GSM Green Power for Mobile Program serta mendapatkan nominasi untuk Green Mobile Award di Mobile Asia Congress 2008 yang baru-baru ini diselenggarakan di Macau. AXIS akan terus mencoba memanfaatkan solusi energi alternatif baru dan pemanfaatan teknologi hemat energi sepanjang tahun 2009 dan di tahun-tahun berikutnya untuk sedapat mungkin mengurangi dampak terhadap lingkungan.

29 Januari 2009 – *AXIS Operasikan Menara Telekomunikasi Bertenaga Hidrogen*

AXIS telah membuat langkah penting dalam inisiatif “Hijau”-nya dengan mengoperasikan Base Transceiver Station (BTS) bertenaga hidrogen yang berlokasi di Sei Mencirim, Deli Serdang, Sumatera Utara. BTS yang ramah lingkungan ini menggunakan hidrogen sebagai bahan bakar yang akan menyediakan tenaga cadangan apabila pasokan listrik PLN mengalami gangguan. BTS bertenaga hidrogen ini menggunakan teknologi termutakhir dimana gas hidrogen dikonversikan langsung dalam suatu reaksi elektrokimia menjadi tenaga listrik. Sisa pembuangan dari proses ini adalah air murni, yang sama sekali tidak membahayakan lingkungan. Komitmen AXIS untuk menggunakan teknologi inovatif ini merupakan suatu langkah dalam upaya menciptakan bisnis yang menguntungkan sekaligus ramah lingkungan.

2 Oktober 2009 – *AXIS Mengajak Semua Pelanggannya untuk Menyumbang Dana bagi Korban Gempa di Sumatera Barat*

AXIS turut berduka cita atas terjadinya gempa di Sumatera Barat dengan membuka aksi sosial SMS donasi. Semua pelanggan AXIS diundang untuk menyalurkan sumbangannya bagi korban gempa di Sumatera Barat dengan mudah, yaitu dengan mengirimkan SMS ke 1111. Pelanggan AXIS dapat langsung menyumbangkan dana dalam nilai Rp 5.000, Rp 20.000, atau Rp 50.000. Semua sumbangan akan digabungkan dengan dana sumbangan dari perusahaan untuk disampaikan kepada korban gempa yang membutuhkan di Sumatera Barat.

6 Oktober 2009 – *AXIS Bangun Sarana Air Bersih untuk Mendukung Program “Bersih itu Baik”*

AXIS melanjutkan langkahnya dalam program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dengan membangun sarana air bersih bekerja sama dengan Rumah Zakat Indonesia. Program ini adalah bagian dari program “Bersih itu Baik” yang mulai dicanangkan AXIS hari ini di Cirebon, Jawa Barat. Pembangunan sarana air bersih ini dimaksudkan untuk membantu mengatasi kesulitan masyarakat setempat dalam mendapatkan air bersih dan mensosialisasikan pola hidup bersih di daerah tersebut. Program serupa juga dilaksanakan di daerah lain di Bandung, Karawang, Medan dan Semarang.

14 Oktober 2009 – *Penonton AXIS Jakarta International Java SoulNation Festival Turut Menyumbang Dana bagi Korban Gempa di Sumatera Barat*

AXIS, operator GSM dan 3G title sponsor AXIS Jakarta International Java SoulNation Festival, menyatakan akan mengalokasikan Rp10.000 dari setiap tiket AXIS Jakarta International Java SoulNation Festival ke-2 yang terjual di AXIS Center untuk disumbangkan bagi korban gempa di Sumatera Barat. Sesuai dengan tema festival, “One Nation One Rhythm”, inisiatif ini mengekspresikan semangat Indonesia Bersatu di kalangan generasi muda. Seluruh sumbangan yang terkumpul disalurkan melalui Departemen Komunikasi dan Informatika (Depkominfo) dan Palang Merah Indonesia (PMI).

21 Desember 2009 – AXIS menyerahkan bantuan berupa 6 (enam) koli pakaian laik pakai kepada para korban bencana gempa bumi di Jorong Salisikan Nagari, Sungai Buluh, Kecamatan Batang Anai dan Jorong Sikabu Nagari, Sikabu, Kecamatan Lubuk Alung, Sumatera Barat.

2010

29 Januari 2010 – *AXIS Menandatangani MoU dengan Kemitraan untuk program CSR : Program Rekonstruksi Terintegrasi Pasca Gempa yang berlokasi di Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat.*

Proyek kolaborasi bersama Kemitraan yang dimulai awal Pebruari hingga akhir Desember 2010, memiliki tiga tahapan utama. Pertama, pembangunan kembali SD Negeri 10 dan Puskesmas di Kabupaten Padang Pariaman. Kedua, pelatihan dan pendidikan untuk masyarakat dan unsur pemerintahan daerah setempat tentang Water, Sanitation, and Hygiene (WASH) dan Disaster Risk Reduction (DRR). Ketiga, monitoring dan evaluasi.

25 Februari 2010 – Penandatanganan Proyek Kerjasama antara AXIS dan Kemitraan untuk Program Rekonstruksi Terintegrasi Pasca Gempa di Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat.

20 April 2010 – Peletakan Batu Pertama sebagai simbol dimulainya program rekonstruksi SDN 10, Sungai Limau, Padang Pariaman, Sumatera Barat.