

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Profil PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom)

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 sekaligus yang disebut dengan *New TelkomIndonesia* adalah transformasi dalam bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi dan transformasi sumber daya manusia. Transformasi tersebut resmi diluncurkan kepada pihak eksternal bersamaan dengan *New Corporate Identity* Telkom pada tanggal 23 Oktober 2010, tepat pada hari ulang tahun Telkom ke-153. Telkom juga memiliki tagline baru yaitu *The World in Your Hand*.

Sejalan dengan lahirnya *New Telkom Indonesia*, berbekal semangat *positioning* baru *life confident* manajemen dan seluruh karyawan Telkom berupaya mempersembahkan profesionalitas kerja, serta produk dan layanan terbaik bagi pelanggan dan *stakeholders*.

Sampai dengan 31 Desember 2008, jumlah pelanggan Telkom tumbuh sebanyak 37% dari tahun sebelumnya sebanyak 68,6 juta pelanggan. Jumlah pelanggan ini terdiri dari pelanggan telepon tidak bergerak kabel sejumlah 8,6

juta, pelanggan telepon tidak bergerak nirkabel sejumlah 12,7 juta pelanggan dan 65,3 juta pelanggan jasa telepon bergerak.

Sepanjang tahun 2008, berbagai penghargaan dan sertifikasi telah diterima oleh Telkom, baik dari dalam maupun luar negeri. Penghargaan itu 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 RI, *The Best Corporate Image Category* dalam ajang *Most Admired Companies Awards* ke-8 dari *Frontier Consulting Group*, Juara Umum 2007 *Annual Report Award* dari Menteri Keuangan RI, 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*.

Saham Telkom per 31 Desember 2008 dimiliki oleh pemerintah Indonesia (52,47%) dan pemegang saham publik (47,53%). Saham Telkom tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI), *New York Stock Exchange* (NYSE), *London Stock Exchange* (LSE) dan *Tokyo Stock Exchange*, tanpa tercatat. Harga saham Telkom di BEI pada akhir Desember 2008 sebesar Rp. 6.900. nilai kapitalisasi pasar saham Telkom pada akhir tahun 2008 mencapai Rp. 139,104 miliar atau 12,92% dari kapitalisasi pasar BEI.

Dengan pencapaian dan pengakuan yang diperoleh Telkom, penguasaan pasar untuk setiap portofolio bisnisnya, kuatnya kinerja keuangan, serta potensi pertumbuhannya di masa mendatang, Telkom menjadi model korporasi terbaik Indonesia.

B. Profil PT. Telkom Kandatel Yogyakarta

Kantor pusat Telkom berkedudukan di Jalan Japati No. 1 Bandung. Kantor pusat ini membawahi 12 Witel dan Witelsat. Pada perkembangan selanjutnya, organisasi Witel-Witel tersebut dilikuidasi menjadi tujuh divisi, yaitu : Divisi Sumatera, Divisi II Jakarta, Divisi III Jawa Barat, Divisi IV Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, Divisi V Jawa Timur, Divisi VI Kalimantan dan Divisi VII Kepulauan. Kantor pusat untuk Divisi IV sendiri berkedudukan di Jalan Pahlawan No. 10 Semarang. Divisi IV membawahi sepuluh Kandatel (Kantor Daerah Telekomunikasi) yang terdiri dari : Yogyakarta, Solo, Magelang, Purwokerto, Pekalongan, Kudus, Tegal, Cilacap, Cepu dan Semarang.

Pada saat masih bernama PPT (*Post Telegraf en Telefondienst*) dan perusahaan Negara, PT. Telkom Kandatel Yogyakarta yang pada saat itu terdiri dari kantor telepon dan telegraf bergabung dengan kantor Pos dan Giro kelas I, yang berkedudukan di Jalan Pangeran Senopati No. 2 Yogyakarta. Pada tahun 1974, kantor Telegraf tetap bergabung dengan kantor Pos dan giro. Pada tahun 1970 kantor Telepon dipindahkan ke Jalan Yos Sudarso No. 9 Yogyakarta, dan mulai beroperasi pada tahun 1974. Tahun 1974 kantor telegraf dibangun disebelah selatan kantor Pos dan Giro, yakni di Jalan Trikora Yogyakarta. Tahun 1990 kantor Telegraf dan Telepon Transmisi Stasiun Bumi bergabung dalam satu organisasi menjadi Kantor Daerah Telekomunikasi Yogyakarta, yang berlokasi di Jalan Yos Sudarso No. 9 Yogyakarta.

C. Visi dan Misi Telkom

a. Visi

“ to become a leading InfoCom player in the region”

Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *InfoCom* terkemuka di kawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik.

b. Misi

Telkom memiliki misi memberikan layanan *“ One Stop InfoCom Service with Excellent Quality and Competitive Price and To Be the Role Model as the Best Managed Indonesian Corporation “*

Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemtraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

D. Logo Telkom

The logo for Telkom Indonesia features the company name in a bold, blue, sans-serif font. The word "Telkom" is positioned above "Indonesia". To the right of the text is a stylized graphic element consisting of a blue circle with a yellow sunburst or gear-like shape extending from its right side. The entire logo is set against a light gray background that includes a faint watermark of a circular emblem with the text "sejauh ini untuk kekinian" around its perimeter.

Telkom
Indonesia

Bersamaan dengan hari jadinya yang ke 153, Telkom resmi mengadakan *launching* logo terbarunya yang sekaligus merupakan suatu transformasi dan perubahan *landscape* bisnis Telkom, dari bisnis informasi dan komunikasi menjadi ***Telecommunication, Information, Media and Edutainment(TIME)***. Hal ini kemudian dikukuhkan dengan *positioning* Telkom yang baru yaitu ***life confident*** dengan *tagline* ***The World in Your Hand***. Adapun arti simbol-simbol logo tersebut :

- a. Lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru Telkom yaitu ***TIME (Expertise)***.
- b. Tangan yang meraih ke luar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar (***Empowering***).
- c. Jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat (***Assured***).
- d. Kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dari awal yang baru (***Progressive***).
- e. Telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan (***Heart***).

Warna-warna yang digunakan adalah :

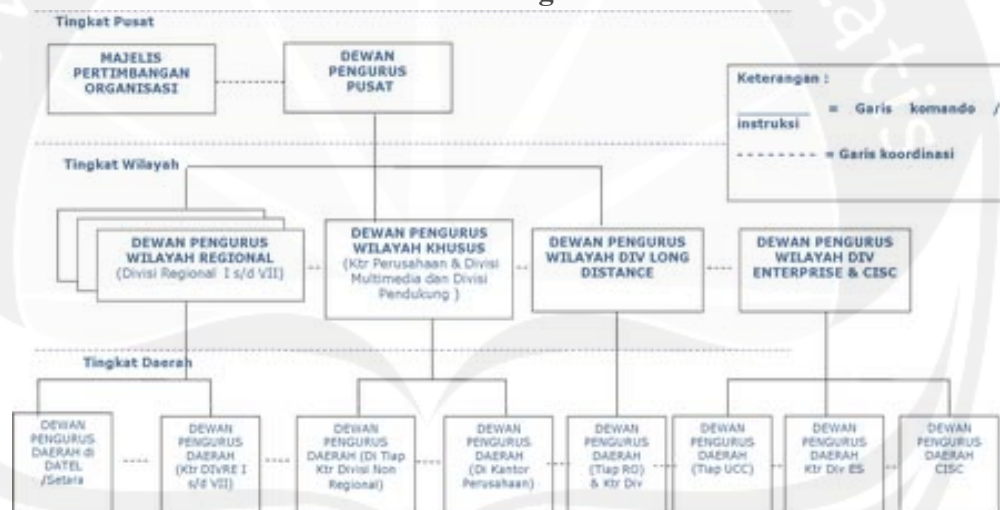
- a. ***Expert blue*** pada teks Telkom melambangkan keahlian dan pengalaman yang tinggi.
- b. ***Vital yellow*** pada telapak tangan mencerminkan suatu atraktif, hangat dan dinamis.

- c. *Infinite sky blue* pada teks Indonesia dan lingkaran bawah mencerminkan inovasi dan peluang yang tidak terhingga untuk masa depan.

Transformasi kali ini adalah yang paling besar sepanjang sejarah Telkom, karena bersifat fundamental, menyeluruh dan terintegrasi yang menyentuh empat aspek dasar perusahaan, yaitu : Transformasi Bisnis, Transformasi Infrastruktur, Transformasi Sistem dan Model Operasi dan Transformasi *Human Resource*.

E. Struktur Organisasi Kandatel

Bagan 3
Struktur Organisasi



F. Unit *Community Development Center* (CDC)

Unit *Community Development Center* (CDC) merupakan unit yang bertugas untuk mengelola pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina

Lingkungan (PKBL). Di dalam pelaksanaan PKBL, unit CDC berpedoman pada :

- a. PER-05/MBU/2007 tentang Program Kemitraan Badan Usaha Milik Negara dengan Usaha Kecil dan Progran Bina Lingkungan.
- b. Keputusan Direksi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Nomor KD.12/PS150/COP-B0030000/2006 tanggal 13 September 2006, tentang pembentukan.

Semua instansi BUMN, termasuk PT. Telkom, Tbk, diwajibkan melakukan pembinaan usaha kecil dan koperasi dalam rangka mendukung pemerintah guna mendorong kegiatan dan pertumbuhan ekonomi, menciptakan pemerataan pembangunan melalui perluasan lapangan kerja dan kesempatan berusaha, mengembangkan potensi usaha kecil dan koperasi agar menjadi tangguh dan mandiri sehingga menjadi pilar ekonomi nasional dan meningkatkan taraf hidup masyarakat, serta mendorong tumbuhnya kemitraan antara BUMN dengan usaha kecil dan koperasi.

Adapun pola pengembangan masyarakat yang dijalankan oleh Unit CDC PT. Telkom memiliki visi, misi, dan strategi sebagai berikut :

- a. Visi Unit CDC PT. Telkom
 - Menjadi *role model* pengelola PKBL di lingkungan BUMN.
 - Menjadi pelopor implementasi CSR.
- b. Implementasi Unit CDC PT. Telkom
 - Peduli dan komit kepada pemberdayaan ekonomi, sosial, dan lingkungan.

- Mencerdaskan masyarakat melalui pendidikan InfoCom.
- Meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
- Menjaga kesinambungan lingkungan.

c. Strategi Unit CDC PT. Telkom Kandatel

- Kemitraan dan aliansi strategis. Azas dan pedoman perilaku dalam pelaksanaan kegiatan PKBL adalah keperpihakan pada kepentingan masyarakat, menjadi bagian strategis bisnis perusahaan, dan berkontribusi untuk peningkatan ekonomi dan kualitas hidup masyarakat dan karyawan.

G. Struktur Organisasi Unit CDC

Seperti halnya dengan kantor PT. Telkom yang berpusat di kota Bandung, kantor pusat Unit CDC berada di kota Bandung. Unit CDC membawahi kandatel di seluruh Indonesia, disebut dengan Unit CDC Sub Area. Terdapat tujuh Unit CDC Sub Area, yakni :

1. Unit CDC Sub Area Sumatera (Divisi Regional I)
2. Unit CDC Sub Area Jakarta (Divisi Regional II)
3. Unit CDC Sub Area Jawa Barat dan Banten (Divisi Regional III)
4. Unit CDC Sub Area Jawa Tengah (Divisi Regional IV)
5. Unit CDC Sub Area Jawa Timur (Divisi Regional V)
6. Unit CDC Sub Area Kalimantan (Divisi Regional VI)
7. Unit CDC Sub Area Nangura Kamuri (Divisi Regional VII)

8. Produk PT. Telkom

a. Telkom fixed line

- SLJJ
- TELKOM Global-017
- TELKOM Lokal
- TELKOM SLI

b. Internet

- Speedy
- TELKOMNet.Instan (0809 8 9999)
- TELKOMNet Flexi up to 64 Kbps
- Fixed Wireless (FLEXI)

c. Flexi Classy

- Flexi Trendy
- Flexi Home
- Flexi Combo

d. Content & application

- I-VAS (Internet Value Added Service)
- Ventus

e. Public Phone

- TELKOMCoin
- Warung TELKOM (Wartel)

I. Media intranet (Portal) PT. Telkom Yogyakarta

Media intranet (portal internal) adalah media komunikasi perusahaan secara *on-line, real time*, dinamis dan terbatas untuk lingkungan Telkom. Media ini berperan sebagai media komunikasi utama yang diposisikan sebagai wahana kolaborasi dan sharing informasi dan knowledge baik antara pimpinan dengan staff, antara manajemen dengan karyawan dan antar karyawan. Intranet di Telkom Yogyakarta merupakan salah satu sarana yang telah cukup lama dimanfaatkan dalam mendukung keseluruhan operasi bisnis. Fleksibilitas yang tinggi dan kemudahannya untuk dipelajari memungkinkan teknologi ini dapat dikembangkan di setiap unit dan lini dari perusahaan guna mensolusi berbagai permasalahan yang membutuhkan dukungan IT

a. Maksud dan tujuan media intranet portal

Maksud

- Membangun satu single sign-on portal system aplikasi menuju ke semua intranet aplikasi
- Membangun suatu tatanan dan basis platform pengembangan aplikasi intranet

Tujuan

- *Simplify access to various application*
- *Managing single authentication system*
- *Single channel for everyone*

b. Manfaat

- Satu user dan password untuk login ke semua aplikasi

- Menyediakan satu channel bagi setiap orang menuju semua aplikasi intranet
- Memberikan fasilitas personalisasi/customisasi bagi setiap orang terhadap menu intranet masing-masing
- Menyediakan fasilitas-fasilitas yang secara umum dibutuhkan yang berhubungan pekerjaan, kedinasan maupun kebutuhan personal yang dapat disolusi melalui aplikasi intranet seperti web file directory, simos, cuti online, dsb.
- Melakukan control, otorisasi terhadap setiap karyawan sesuai dengan hak dengan kewenangannya di dalam aplikasi berbasis intranet. control otomatis terhadap status aktif karyawan di Telkom Yogyakarta
- Mengantisipasi permasalahan security informasi akibat banyak aplikasi intranet
- Mengurangi beban untuk mengingat aplikasi yang sudah terlalu banyak

c. Fitur intranet

Berikut ini beberapa fitur pada aplikasi intranet Telkom

1) Single sign-on

Single sign-on mempunyai arti satu login untuk berbagai aplikasi. Dengan implementasi intranet dimungkinkan integrasi aplikasi dan berbagai platform.

Kondisi sekarang telah diintegrasikan aplikasi antara lain:

- Nota dinas elektronik dan slip gaji online
- BKP online

- Email divre Jateng
- RDB/FBI
- Dashboard kandatel
- Dashboard produk (flexi,SLI,SLJJ,dll
- Knowledge management
- Divre Jateng management control
- Tools USI (Simos, cuti online dll
- Dll

Dengan fitur ini, user tidak perlu lagi mengingat berbagai username dan password yang dibutuhkan untuk mengakses berbagai aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan kewenangannya (aspek simplify). Fitur single sign-on tidak hanya untuk aplikasi internal saja, tapi bisa juga untuk aplikasi eksternal (missal e-mail di Yahoo), dengan syarat aplikasi tersebut telah terdaftar di URL Library. User dapat mengajukan usulIn aplikasi untuk didaftarkan ke URL Library kepada admin Portal (intranet).

2) Menu default

Secara default, user akan diberikan menu standar yang dapat dikastemisasi sesuai kebutuhan. Menu default saat user login pertama kali:

Collaboration

- Nota dinas
- Memo

- Divre Jateng E-mail

Intra news

- Info produk
- Koin
- Intranet

Intra portal

- Intra unit (isinya tergantung loker user)
- Intra DIVRE
- Intra Telkom

Business

- TQMS
- The Telkomway 135
- RDB (jika user terdaftar di RDB)
- FBI (jika user sudah terdaftar di FBI)

Tools

- Rescue model (jika user sudah terdaftar di RDB)
- Portal file, merupakan tools untuk menyimpan data-data penting agar dapat diakses dari Portal, dengan kuota sebesar 20 MB per user.

Personal

- BKP anda
- Slip gaji

Accessories

- Home, pada menu home ditampilkan adalah :
 - Identitas user (Foto, NIK, Nama, Posisi)

- Grafik bioritme user dan keluarganya (istri/suami dan anak)
Bioritme atau irama hidup adalah prediksi siklus kondisi fisik, emosional dan intelektual seseorang. ada pendapat yang menyatakan bahwa siklus emosional berlangsung selama 28 hari, siklus fisik berlangsung selama 23 hari sedangkan siklus intelektual berlangsung selama 33 hari. Oleh karena itu, grafik bioritme dihitung berdasarkan tanggal lahir

- Portal notes, fasilitas untuk menyimpan catatan kecil
- Portal contacts, fasilitas untuk menyimpan data kontak (buku telepon)

- Portal reminder,
Default reminder dibuat oleh system.
Secara default, tiap user akan diberikan reminder berikut:

- Tagihan telepon
- Penerimaan BPHP
- Ulang tahun keluarga (suami/istri dan anak)

Personal reminder

User dapat membuat reminder sesuai kebutuhan, misa: tanggal jatuh tempo pembayaran asuransi, perpanjangan STNK, dll

- Options
- Menu ini berfungsi untuk mengkustomisasi menu portal yaitu untuk melakukan penambahan atau pengurangan folder atau item di menu portal.
- Logout

Klik tombol logout untuk keluar dari Telkom Kandatel
Yogyakarta

d. URL library

Isi portal Telkom Yogyakarta application library adalah:

1. Intra divre jateng
2. Intranet
3. Nota dinas
4. Slip gaji
5. Memo
6. GIS (geographical information system)
7. Dashboard
8. FBI
9. Intra DIVRE jateng
10. Virus
11. Info produk
12. Rescue
13. Koin
14. Portal file
15. Cari rekan
16. Kasus
17. Telkomway 135
18. Dashboard flexi
19. BKP anda
20. Dashboard Jasnita

21. Dashboard international service
22. Template TTW135
23. Telkom knowledge
24. Telkom commando
25. Dashboard SLJJ
26. Dashboard UPMB
27. Helpdesk layanan IT
28. Kumpulan peraturan SDM
29. ROSA (Review on sales acceleration)
30. CIA (competitive intelligent analysis)
31. Sosiometri
32. Novi (innovation management)
33. Accesmen kompetisi divre jateng
34. COSO dan SOA 404
35. Telkom Cost care & OSS
36. Performance information system
37. Cuti & SPPD online
38. Control operational center
39. Marlin (marketing online)
40. Dashboard multimedia
41. Change password

Bagan 5

