

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 Telkom Indonesia* 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 Telefondiest*) 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 ahun 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 disebalah 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

1. Visi

“To become a leading telecommunication, information, media & Edutainment (TIME) Player in the region”

“Telkom berupaya untuk menjadi perusahaan penyelenggara terkemuka di bidang telekomunikasi, informasi, media dan edutainment (TIME) di wilayahnya”

2. Misi

- *To provide TIME services with Excellent Quality & Competitive Price*

- *To be the role model as the best managed Indonesian corporation*

Telkom memiliki misi memberikan layanan dan kualitas terbaik dengan harga kompetitif, serta menjadi perusahaan panutan terbaik yang dikelola Indonesia.

D. Logo Telkom



The image shows the Telkom Indonesia logo, which consists of a stylized sunburst icon above the text 'Telkom Indonesia'. The logo is centered within a large, faint watermark of the Garuda Pancasila emblem, which contains the motto 'serviens in lumine veritatis'.

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 :

1. Lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru Telkom yaitu ***TIME (Expertise)***.

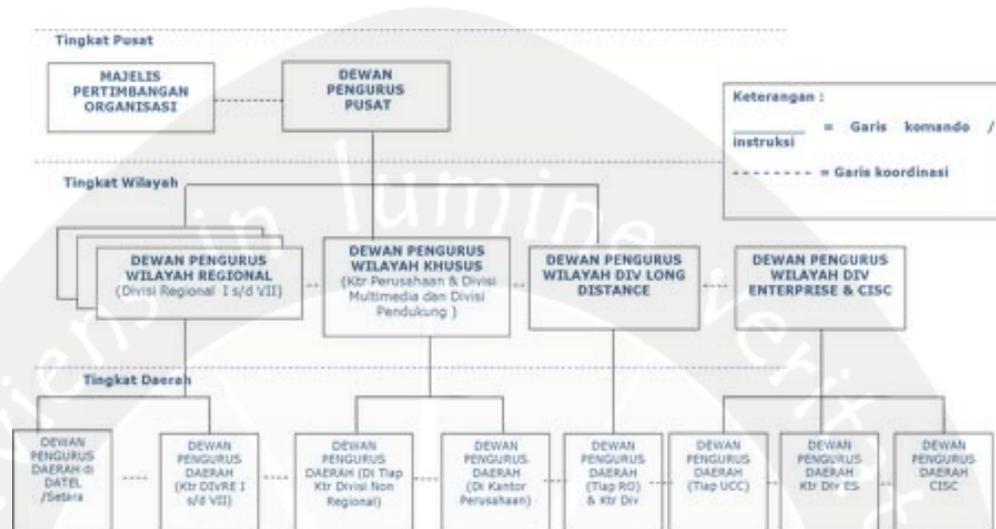
2. Tangan yang meraih ke luar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar (*Empowering*).
3. Jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat (*Assured*).
4. Kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dari awal yang baru (*Progressive*).
5. Telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan (*Heart*).

Warna-warna yang digunakan adalah :

1. *Expert blue* pada teks Telkom melambangkan keahlian dan pengalaman yang tinggi.
2. *Vital yellow* pada telapak tangan mencerminkan suatu atraktif, hangat dan dinamis.
3. *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



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 :

1. PER-05/MBU/2007 tentang Program Kemitraan Badan Usaha Milik Negara dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan.
2. 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 :

1. Visi Unit CDC PT. Telkom

- Menjadi *role model* pengelola PKBL di lingkungan BUMN.
- Menjadi pelopor implementasi CSR.

2. 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.

3. 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)

H. Media Intranet (Portal) PT. Telkom Yogyakarta, Tbk

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 operasional 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.

1. Maksud dan tujuan media intranet portal

a. Maksud

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

b. Tujuan

- *Simplify access to various application*

- *Managing single authentication system*
- *Single channel for everyone*

2. Manfaat intranet

- a. Satu *user* dan *password* untuk *login* ke semua aplikasi
- b. Menyediakan satu *channel* bagi setiap orang menuju semua aplikasi intranet
- c. Memberikan fasilitas personalisasi/customisasi bagi setiap orang terhadap menu intranet masing-masing
- d. 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.
- e. Melakukan kontrol, otorisasi terhadap setiap karyawan sesuai dengan hak dengan kewenangannya di dalam aplikasi berbasis intranet. Kontrol otomatis terhadap status aktif karyawan di Telkom Yogyakarta
- f. Mengantisipasi permasalahan *security* informasi akibat banyak aplikasi intranet
- g. Mengurangi beban untuk mengingat aplikasi yang sudah terlalu banyak

3. Fitur intranet

Berikut ini beberapa fitur pada aplikasi intranet Telkom

- *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*
- *E-mail* DIVRE IV Jawa Tengah dan DIY
- RDB/FBI
- *Dashboard* Kandatel
- *Dashboard* produk (flexi,SLI,SLJJ,dll)
- *Knowledge management*
- Divre IV Jawa Tengah dan DIY *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 (misal *e-mail* di Yahoo), dengan syarat aplikasi tersebut telah

terdaftar di URL *Library*. *User* dapat mengajukan usulan aplikasi untuk didaftarkan ke URL *Library* kepada admin Portal (intranet).

- *Menu default*

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

1. Collaboration

- Nota dinas
- Memo
- DIVRE IV Jawa Tengah dan DIY

2. Intra news

- Info produk
- Koin
- Intranet

3. Intra portal

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

4. *Business*

- TQMS
- *The Telkomway 135*

- RDB (jika *user* terdaftar di RDB)
- FBI (jika *user* sudah terdaftar di FBI)

5. *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*.

6. Personal

- BKP anda
- Slip gaji

7. *Accessories*

- Home, pada menu home ditampilkan
 - 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*, fasilitas sebagai pengingat mengenai tagihan telpon, penerimaan BPHP, ulang tahun keluarga dan lain-lain.

- *Options*

Menu ini berfungsi untuk menkastemisasi menu portal yaitu untuk melakukan penambaham atau pengurangan *folder* atau *item* di menu portal

- *Logout*

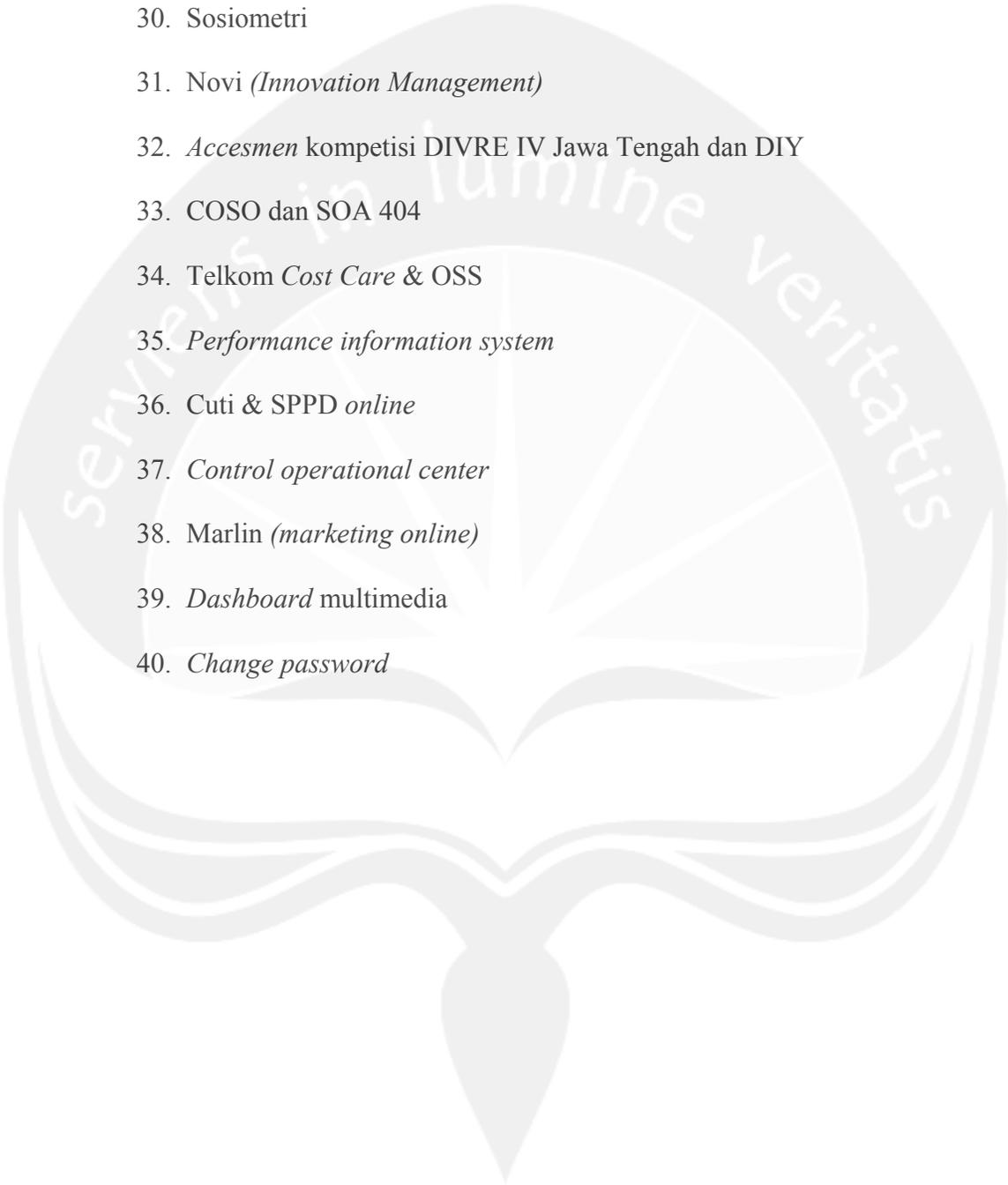
Klik tombol logout untuk keluar dari Telkom Kandatel Yogyakarta

c. URL library

Isi Portal (media intranet) *application library* Telkom Yogyakarta adalah:

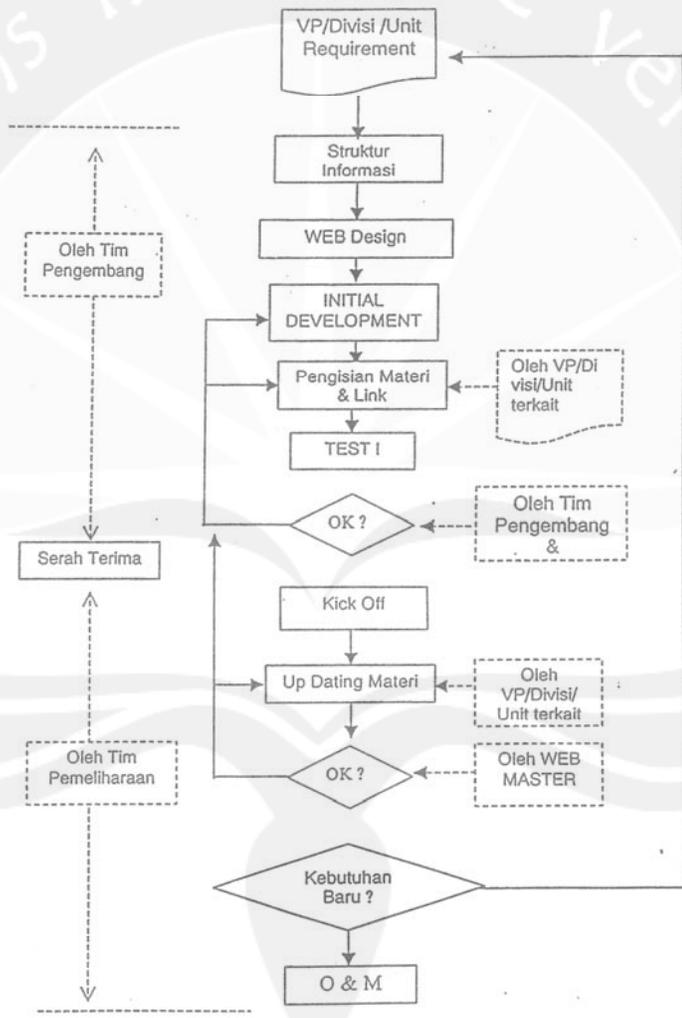
1. Intra DIVRE IV Jawa Tengah dan DIY
2. Intranet
3. Nota dinas
4. Slip gaji
5. Memo
6. GIS (*Geographical Information System*)

7. *Dashboard*
8. FBI
9. Virus
10. Info produk
11. *Rescue*
12. Koin
13. Portal *file*
14. Cari rekan
15. Kasus
16. *Telkomway 135*
17. *Dashboard flexi*
18. BKP anda
19. *Dashboard Jasnita*
20. *Dashboard international service*
21. *Template TTW135*
22. *Telkom knowledge*
23. *Telkom commando*
24. *Dashboard SLJJ*
25. *Dashboard UPMB*
26. *Helpdesk layanan IT*
27. Kumpulan peraturan SDM
28. ROSA (*Review on Sales Acceleration*)

29. CIA (*Competitive Intelligent Analysis*)
 30. Sosiometri
 31. Novi (*Innovation Management*)
 32. *Accesmen* kompetisi DIVRE IV Jawa Tengah dan DIY
 33. COSO dan SOA 404
 34. Telkom *Cost Care & OSS*
 35. *Performance information system*
 36. *Cuti & SPPD online*
 37. *Control operational center*
 38. Marlin (*marketing online*)
 39. *Dashboard multimedia*
 40. *Change password*
- 

Bussines Process Media Intranet (Portal)

BUSINESS PROCESS INTERNAL PORTAL
Nomor: 11/STD-KOM/02



Committed 2 U



8. Metode analisis data

Untuk membuktikan hipotesis hubungan antara variabel dan mengetahui derajat hubungan dalam penelitian ini digunakan analisis korelasi Rank Spearman.

Rumus *Rank Spearman* adalah sebagai berikut:

$$rho = \frac{6\sum d^2}{N(N^2-1)}$$

Dimana:

R_s (ρ) = koefisien korelasi rank-order

Angka 1 = bilangan konstan

6 = bilangan konstan

d = perbedaan antara pasangan jenjang

\sum = sigma atau jumlah

N = jumlah individu dalam sampel

Selain itu, untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan analisis regresi linier berganda. Rumus untuk analisis regresi linier berganda ini adalah :

$$Y = a + bX_1 + c X_2 + \dots + kX_n.$$

Untuk memudahkan analisis maka data yang diperoleh, dianalisis dengan program SPSS 15.

