

BAB II

DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN

A. Profil PT. Telkom WITEL Sulawesi Tengah

Wilayah Telekomunikasi Sulawesi Tengah atau yang lebih sering dikenal dengan sebutan Telkom Witel Sulteng merupakan sebuah cabang regional dari perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) yang berada di Divisi VII Indonesia Bagian Timur di wilayah regional Sulawesi Tengah. Letak lokasi dari kantor Telkom Witel Sulteng berada di Jalan Juanda No.25, Lolu Utara, Kec. Palu Selatan, Kota Palu, Sulawesi Tengah.



Gambar 2. 1. Kantor Telkom Witel Sulteng

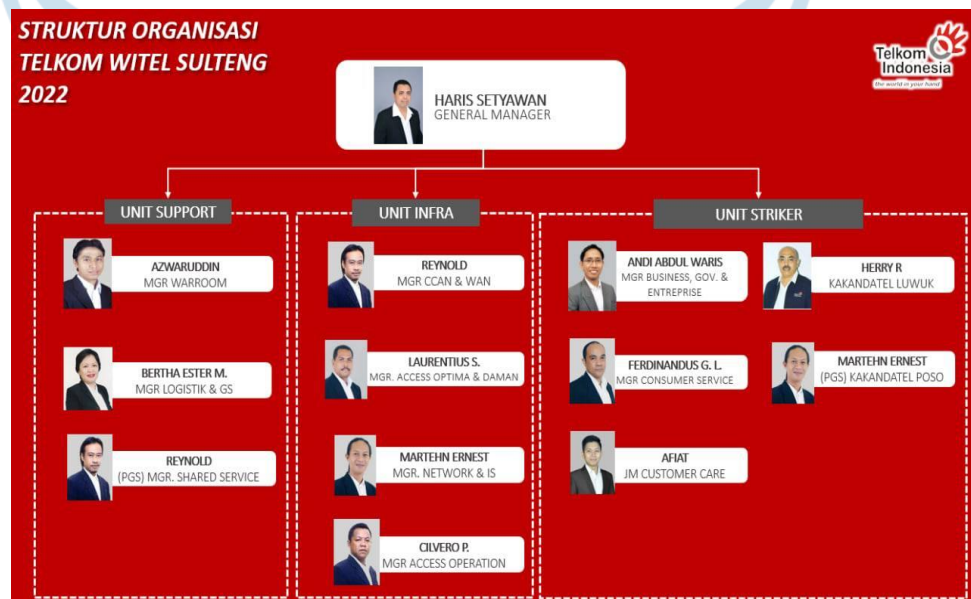
Sumber: Media.Alkhairat.id, 2020

Telkom membagi bisnisnya menjadi 3 Digital Business Domain antara lain, *digital connectivity* yang meliputi *Fiber to the x (FTTx)*, *5G*, *Software Defined Networking (SDN)/ Network Function Virtualization*

(NFV)/ *Satellite*. Kemudian pada *digital platform* yang meliputi *Data Center, Cloud, Internet of Things (IoT), Big Data/ Artificial Intelligence (AI), Cybersecurity*, dan *Digital Service* yang meliputi *Enterprise* dan *Consumer* (Telkom, 2022). Terdapat berbagai produk yang diperdagangkan oleh Telkom WITEL Sulteng, akan tetapi pada penelitian ini berfokus pada produk Telkomsel Orbit.

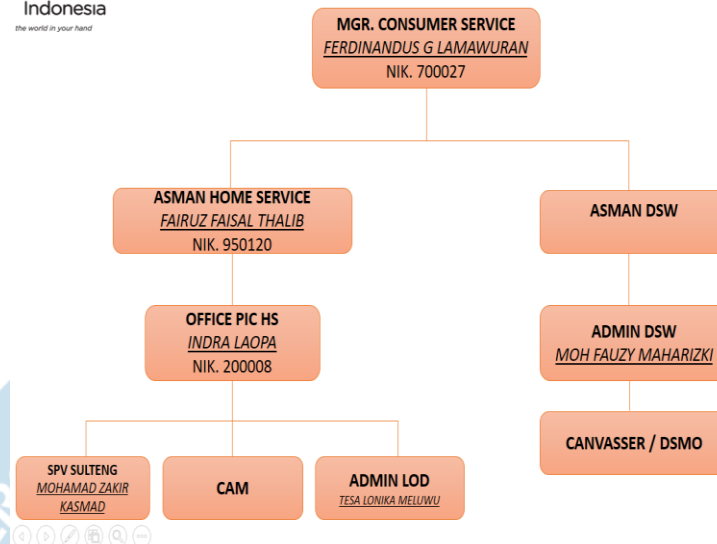
B. Struktur Organisasi Perusahaan dan Unit *Consumer Service* PT. Telkom WITEL Sulawesi Tengah

Pada struktur organisasi ini, peneliti melakukan penelitian di divisi *Consumer Service* Telkom Witel Sulteng yang dipimpin oleh Manager (MGR). Ferdinandus G. L. Dapat dilihat pada struktur gambar berikut di Unit Striker:



Gambar 2.2. Struktur Organisasi Perusahaan PT. Telkom Witel Sulteng

Sumber: Dokumen Internal Telkom Witel Sulteng, 2022



Gambar 2. 3. Struktur Unit Consumer Service Telkom Witel Sulteng

Sumber: Dok. Internal Unit Consumer Service Telkom Witel Sulteng, 2022

Keterangan dan *Job Description*:

a) Manager (MGR)

1. Tugas pokok Manager yaitu mampu menjamin terlaksananya fungsi divisi *Consumer Service (CS)* Telkom Witel Sulteng sesuai dengan kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan sistem.
2. Mampu mengevaluasi seluruh kinerja karyawan *Consumer Service* untuk tercapainya efektifitas segmen pelanggan

b) Asisten Manager Home Service (Asman Home Service)

1. Memastikan terlaksananya pengelolaan *complain handling, fault handling*, layanan sales, dan Pemasangan Sambungan Baru (PSB) IndiHome.
2. Membantu mengawasi terselenggaranya kegiatan kerja dan peraturan perusahaan.

3. Memiliki kewenangan dalam penugasan karyawan.
- c) Person In Charge Home Service (PIC HS)
1. Bertanggung jawab dalam merencanakan sasaran dan ruang lingkup aktivitas pemasaran produk Indihome dan Telkomsel Orbit dari Supervisor (SPV), *Sales Force* (SF) dan Agent Orbit (AO) Telkom Witel Sulteng.
 2. Mampu melaksanakan monitoring dan *reporting*
 3. Melakukan evaluasi kinerja SPV serta memberikan solusi dengan tujuan optimalisasi penjualan.
 4. Menganalisis statistik kendala dan menyusun program penanganan layanan pelanggan secara efektif.
- d) Supervisor Telkom Witel Sulawesi Tengah (SPV Witel Sulteng)
1. Memastikan kinerja SF dan AO sudah sesuai dengan prosedur dan standar layanan yang ditetapkan oleh Telkom Witel Sulteng
 2. Memastikan seluruh transaksi yang dilakukan SF dan AO terlaksana dengan baik dan telah diteruskan pada departemen / divisi terkait.
 3. Mampu membangun relasi dengan Pelanggan atau Mitra untuk mencapai target penjualan.
 4. Memastikan terkelolanya pembinaan SF dan Ao sesuai dengan peraturan yang berlaku

e) Admin Liaison Officer Digital (Admin LOD)

1. Bertanggung jawab dalam memproduksi konten di media sosial sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh perusahaan Telkom
2. Bertanggung jawab atas seluruh aktivitas komunikasi pemasaran (iklan, *branding*, dan promosi) di akun media sosial
3. Mampu melakukan koordinasi dengan pihak tertentu dalam memproduksi konten di media sosial.
4. Mampu melihat statistik dan membuat laporan dari aktivitas pemasaran melalui media sosial.

f) Asisten Manager Digital Service Wifi (Asman DSW)

1. Memperoleh akses untuk mendapatkan informasi pelanggan *Digital Service* dan WiFi.
2. Mengawasi aktivitas penjualan *sales DSW*
3. Membuat laporan penjualan *Digital Service* dan Wifi.

C. Deskripsi Narasumber

Narasumber yang dipilih pada penelitian ini yaitu *Person In Charge (PIC)*, Supervisor (SPV), dan *Liaison Officer Digital (LOD)* dari Divisi *Consumer Service* Telkom Witel Sulteng. Berikut profil dari Narasumber terkait:

1. Narasumber 1: PIC *Consumer Service* Telkom Witel Sulteng

Narasumber pertama yaitu *Person In Charge (PIC)* dari divisi *consumer service* yang bernama Indra Laopa atau kerap dipanggil Pak Indra yang memulai karir pekerjaanya di Divisi

consumer service sejak tahun 2020. Indra Laopa memiliki tugas yaitu bertanggung jawab dalam merencanakan sasaran dan ruang lingkup aktivitas pemasaran produk Indihome dan Telkomsel Orbit dari Supervisor (SPV), *Sales Force* (SF) dan Agent Orbit (AO) Telkom Witel Sulteng, Mampu melaksanakan monitoring dan *reporting*, melakukan evaluasi kinerja SPV serta memberikan solusi dengan tujuan optimalisasi penjualan, dan dapat menganalisis statistik kendala dan menyusun program penanganan layanan pelanggan secara efektif. (Wawancara dengan Pak Indra Laopa, PIC, 31 Oktober 2022).

2. Narasumber 2: LOD *Consumer Service* Telkom Witel Sulteng

Narasumber kedua yang bernama Tesalonika Ratulangi Meluwu atau biasa di panggil Cika, merupakan *Liaison Digital officer* (LOD) dari divisi *consumer service* sejak tahun 2019 di Telkom Witel Sulteng. Cika memiliki tugas dalam memproduksi konten di media sosial sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh perusahaan Telkom, bertanggung jawab atas seluruh aktivitas komunikasi pemasaran (iklan, *branding*, dan promosi) di akun media sosial, lalu mampu melakukan koordinasi dengan pihak tertentu dalam memproduksi konten di media sosial, dan melihat statistik serta membuat laporan dari aktivitas pemasaran melalui media sosial. (Wawancara dengan Cika, LOD, 31 Oktober 2022).

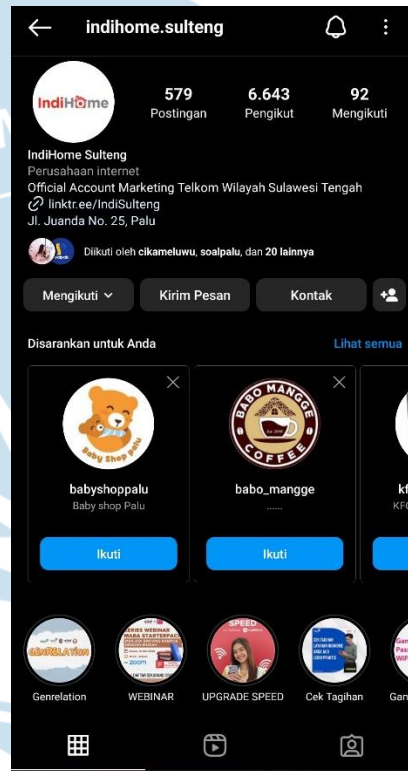
3. Narasumber 3: SPV *Consumer Service* Telkom Witel Sulteng

Narasumber ketiga yang bernama Zakir Kasmad atau biasa dipanggil Pak Zakir merupakan supervisor dari divisi *Consumer Service* Telkom Witel Sulteng sejak tahun 2017. Sebagai SPV Zakir Kasmad memiliki tanggung jawab atas kinerja SF dan AO yang disesuaikan dengan prosedur dan standar layanan yang ditetapkan oleh Telkom Witel Sulteng, memastikan seluruh transaksi yang dilakukan SF dan AO terlaksana dengan baik dan telah diteruskan pada departemen / divisi terkait, mampu membangun relasi dengan pelanggan / mitra guna untuk mencapai target penjualan, serta memastikan terkelolanya pembinaan SF dan AO sesuai dengan peraturan yang berlaku. (Wawancara dengan Pak Zakir, SPV, 31 Oktober 2022).

D. Profil Media Sosial

Aplikasi media sosial yang digunakan dalam menjalankan aktivitas komunikasi pemasaran berbasis digital untuk produk Telkomsel Orbit yaitu melalui aplikasi Instagram dan Facebook. Nama dari akun media sosial Instagram yaitu @indihome.sulteng yang hingga pada pengambilan data untuk penelitian ini per tanggal 31 Januari 2023, terdapat jumlah *followers* sebanyak 6.643 *follower* dan jumlah unggahan sebanyak 579 konten. Selain itu, terdapat *future reels* yang diunggah sebanyak 114 unggahan dan *fitur* sorotan cerita sebanyak 6 sorotan. Pada bio instagram akun @Indihome.sulteng terdapat link yang mengarahkan pengunjung ke

aplikasi *whatsapp* jika ada pengunjung yang memerlukan bantuan dan terdapat link lokasi yang dapat mengarahkan pengunjung Instagram ke kantor Telkom Witel Sulteng. Berikut akun instagram dari akun @indihome.sulteng:



Gambar 2. 4. Profil Instagram @Indihome.sulteng

Sumber: [Instagram.com/IndiHomeSulteng](https://www.instagram.com/IndiHomeSulteng), 2023

Sedangkan Pada akun media sosial Facebook yang memiliki nama id yaitu Indihome Sulteng dengan jumlah teman yaitu 406 per tanggal 31 Januari 2023 dengan total unggahan sebanyak 27 konten. Sama juga halnya dengan bio pada Instagram, pada Facebook bio juga berisi link yang mengarahkan pengunkung ke link nomor *whatsapp* dan arah lokasi ke

kantor Telkom Witel Sulteng. Berikut gambar profil Facebook dari akun Indihome Sulteng:



Gambar 2.5. Profil Facebook Indihome Sulteng

Sumber: Facebook.com/Indihome Sulteng, 2023

E. Produk Telkomsel Orbit

Pada bulan Juni di tahun 2020 Telkomsel memperkenalkan produk baru mereka yang bernama Telkomsel Orbit. Telkomsel Orbit merupakan layanan internet rumah berbasis modem *wifi* portable yang menggunakan kualitas jaringan terbaail 4G LTE dengan dukungan kuota 30 GB sampai 150 GB per bulan. Produk Telkomsel Orbit sudah tersebar di 50 Kota di Indonesia dan akan terus menjangkau berbagai wilayah di Indonesia untuk memberikan pengalaman berinternet dengan baik kepada masyarakat. (Telkomsel, 2020). Saat ini produk Telkomsel Orbit sudah terbagi beberapa jenis yang sudah di distribusikan ke semua wilayah Telkom (WITEL) yang

ada di Indonesia. Salah satunya yaitu di Telkom Witel Sulawesi Tengah pada awal tahun 2021 (Myorbit, 2022).



Gambar 2.6. Produk Telkomsel Orbit

Sumber: Myorbit.id, 2022

Gambar diatas merupakan jenis – jenis produk Telkomsel Orbit yaitu Orbit Start A1, Orbit Starlite Black and White, Orbit Maxx, dan Orbit Star Z1 (Myorbit, 2022). Berbagai jenis Orbit tersebut memiliki perbedaan spesifikasi *device* yang dapat digunakan sesuai kebutuhan, luas jangkauan jaringan, kecepatan jaringan, dan batas *device* yang dapat terhubung. Produk Telkomsel Orbit berada di rentang Rp. 800.00 sampai dengan Rp. 2. 400.000, dimana harga ini sudah merata untuk dipasarkan ke seluruh wilayah di Indonesia (Myorbit, 2022).

Keunggulan yang dimiliki Telkomsel orbit yaitu pertama, jangkauan luas dengan hanya menggunakan dukungan listrik dan jaringan 4G LTE di setiap wilayah, maka Telkomsel Orbit juga sudah dapat digunakan. Kedua,

fleksibilitas yang dimiliki Telkomsel Orbit sangat diungguli karena dengan hanya sekali beli modem Orbit serta konsumen juga tidak harus menekan kontrak serta melakukan pembayaran pemasangan baru serta iuran wajib bulanan seperti *wifi* IndiHome. Konsumen yang membeli Telkomsel Orbit juga akan diberikan garansi satu tahun setelah pembelian. Selain itu produk Telkomsel Orbit juga dapat dibawa kemana - mana tidak hanya dirumah saja, konsumen dapat menggunakan Orbit di mobil, di mall, ataupun di tempat lain yang memiliki jaringan 4G LTE. Ketiga yaitu paket yang disediakan beragam dapat disesuaikan dengan kebutuhan konsumen yang dapat digunakan 24 jam selama sebulan, serta cara pembelian pakatnya yang sudah sangat mudah hanya dengan melalui aplikasi My Orbit yang dapat diinstal melalui *App store*, maupun *Apple Store* (Telkomsel, 2020).