



**PEKERJAAN STAF *BUSINESS ACCOUNT MANAGEMENT*  
PADA DIVISI *BUSINESS SERVICE*  
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. BANDUNG**



**LAPORAN PRAKTIK KERJA**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat  
Untuk memperoleh gelar Ahli Madya**

**Oleh :  
Renaldi  
2012910033**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT  
No. 1120/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/X/2015  
BANDUNG  
2017**

D III M REN 9/17  
19 Februari 2017  
608 - POTM / KP 1680

FE



**BUSINESS ACCOUNT MANAGEMENT STAFF WORK ON  
BUSINESS SERVICES DIVISION  
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. BANDUNG**



**ON THE JOB TRAINING REPORT**

**This report is made to fulfill the requirement of  
The Diploma III Business Management Program**

**By :**

**Renaldi**

**2012910033**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMIC  
DIPLOMA III OF BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM  
Accredited based on the decree of BAN-PT  
No. 1120/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/X/2015  
BANDUNG  
2016**



**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN**



**PEKERJAAN STAF *BUSINESS ACCOUNT MANAGEMENT***  
**PADA DIVISI *BUSINESS SERVICE***  
**PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. BANDUNG**

**Nama : Renaldi**  
**NPM : 2012910033**

**PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA**  
**UNTUK DISIDANGKAN**

**Bandung, Januari 2017**

**Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan**

**Elvy Maria Manurung, SE.,AK.,MT.**

**Dosen Pembimbing**

**Nina Septina, SP., MM**

**Dosen Penguji**

**Kurweni Ukar, Dra, Ak.,M.Kom.**



Dokumen pelengkap karya tulis ilmiah

## PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Renaldi  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 06 April 1994  
Nomor Pokok : 2012910033  
Program studi : Diploma III Manajemen Perusahaan  
Jenis naskah \*) : Skripsi / laporan kerja / makalah / artikel / laporan praktek kerja

### JUDUL

Pekerja staf Business Account Management pada  
Divisi Business Service PT Telekomunikasi Indonesia Tbk  
Bandung

dengan,

Pembimbing : Nina Septina Sp., MM  
Ko-pembimbing : .....

### SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.  
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,  
Dinyatakan tanggal : 15 Desember 2016  
Pembuat pernyataan : RENALDI



\*) coret yang tidak perlu



## ABSTRAK

Penulis melakukan praktik kerja sebagai staf *Account Management* di bagian Divisi *Business Service*, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung yang berlokasi di Jalan Surapati No 1 Bandung 40115. Penulis melaksanakan praktik mulai tanggal 11 Juli 2016 sampai dengan tanggal 19 Agustus 2016, yang setara dengan 223 jam kerja. Berdasarkan penempatan posisi pekerjaan penulis, bidang praktik kerja yang dapat dibahas oleh penulis di perusahaan ini adalah Administrasi Perusahaan.

Penulis ditugaskan untuk mempelajari cara melakukan pendekatan kepada calon konsumen, mempelajari cara menangani keluhan dari pelanggan, dan mempelajari cara membuat acara untuk UKM baru. Penulis mendapatkan beberapa masalah yaitu terjadinya perbedaan pendapat antar *account manager* sehingga membuat penulis kesulitan untuk membuat keputusan dan menghambat pekerjaan penulis, selain itu keterbatasan fasilitas computer untuk mahasiswa praktik kerja sehingga penulis mengalami kesulitan untuk melakukan proses kerja yang diberikan kepada penulis

Pada proses melakukan pendekatan kepada calon konsumen, Divisi *Business Service* melakukan presentasi produk dan negosiasi produk untuk mendapatkan keputusan produk yang akan dibeli oleh konsumen. Perusahaan menggunakan Formulir Kontrak Berlangganan (KB) selanjutnya membuat Berita Acara Siap Operasi (BASO). Proses menangani *complain* dari konsumen dilakukan dengan melakukan pengecekan pada kontrak berlangganan yang dilakukan oleh konsumen dengan pihak perusahaan, maka perusahaan akan membuat laporan keluhan untuk melakukan proses penggantian produk jaringan telekomunikasi dan selanjutnya melakukan pengecekan ulang kebalikan terhadap keluhan. Membantu membuat acara untuk UKM baru dilakukan melalui proses pendekatan Komunitas Bisnis dengan menerapkan pola 3C (*Connectivity, Content and Community*), mencari daftar industri UKM untuk dijadikan *sample* pembuatan *online store* UKM dan melaksanakan kegiatan acara Kampung UKM Digital.

Penanganan calon konsumen yang dilakukan oleh Divisi *Business Service* perihal pembelian produk jaringan telekomunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk sudah cukup baik dan sebaiknya dipertahankan. Proses penanganan *complain* konsumen yang dilakukan oleh Divisi *Business Service* sudah cukup baik, hanya saja sebaiknya disesuaikan dengan profil konsumen dan diberikan kuasa penanganan hanya kepada satu *account manager* sector jaringan saja. Pendekatan yang dilakukan perusahaan untuk pelaku UKM dengan membuat acara Kampung UKM Digital sudah sangat bagus melihat UKM merupakan salah satu pangsa pasar PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Untuk pekerjaan-pekerjaan yang ditugaskan untuk menginput data, sebaiknya disediakan computer agar mempermudah proses penginputan yang diberikan kepada mahasiswa magang oleh pihak perusahaan agar mahasiswa magang tidak mengganggu karyawan lain.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena telah memberikan berkah dan rahmat-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja yang berjudul **“Pekerjaan Staf *Account Management* Pada Divisi *Business Service* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung”** Penyusunan laporan praktik kerja ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akhir penyelesaian studi untuk memperoleh predikat Ahli Madya Program Diploma III Jurusan Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Selama menyelesaikan laporan praktik kerja penulis memenuhi banyak hambatan, namun berkat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, perhatian dari berbagai pihak, serta saran dari berbagai pihak, sehingga akhirnya penulis dapat mengatasi hambatan yang ada. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan serta doa untuk menyelesaikan laporan praktik kerja ini.

Selain itu juga penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Elvy Maria Manurung, SE., AK., MT. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
2. Nina Septina, SP., MM. selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang selama ini telah mengarahkan dan memberikan masukan yang berguna dalam masa perkuliahan, bimbingan, serta dukungan dalam penyelesaian laporan praktek kerja ini.
3. Seluruh dosen yang mengajar di Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan Bandung yang

telah banyak memberikan pendidikan ilmu dengan baik kepada mahasiswa Diploma III Manajemen Perusahaan.

4. Ibu Leoni selaku Koordinator Tata Usaha Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu, membimbing, dan memberikan dukungan kepada penulis. Juga kepada seluruh karyawan tata usaha dan pekarya yang telah memberikan bantuan kepada penulis pada masa perkuliahan dan penyusunan laporan praktik kerja.
5. Bapak Sandro, Bapak Widi, Bapak Eko, Ibu Wida, Ibu Dilla, Bapak Arisandi, dan teman-teman kerja lainnya selaku pembimbing yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada penulis selama melaksanakan praktik kerja.
6. Keluarga Zahedy : Rida Nurdaeni, Raihan, dan seluruh keluarga penulis tercinta atas segala nasihat dan dukungan yang diberikan selama ini baik itu doa dan juga semangat.
7. Elizabeth Gayatri yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan doa kepada penulis selama melaksanakan dan menyelesaikan laporan praktik kerja.
8. Kepada Iman Saniman yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan dan doa kepada penulis selama melaksanakan dan menyelesaikan laporan praktik kerja.
9. Teman-teman penulis 2012, 2013, 2014 dan 2015 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama menyelesaikan laporan praktik kerja ini.
10. Kampus Aceh 53 yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama melaksanakan laporan praktik kerja, serta pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung penulis.

Penulis berusaha menyelesaikan laporan praktik kerja ini dengan sebaik mungkin. Namun dengan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa laporan praktik kerja ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan

saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan laporan praktik kerja ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan praktik kerja ini bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Bandung, Desember 2016

Penulis,

Renaldi



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>BAB 1.</b>	
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1.    Tempat dan Waktu Praktik Kerja.....	1
1.2.    Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja .....	1
1.3.    Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja .....	1
1.4.    Profil Tempat Praktik Kerja .....	3
1.4.1. Sejarah Perusahaan.....	3
1.4.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	12
1.4.3. Kondisi Permodalan .....	17
1.4.4. Kegiatan Usaha.....	17
1.4.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan .....	17
<b>BAB 2.</b>	
<b>KEGIATAN PRAKTEK KERJA</b> .....	22
2.1.    Uraian Tugas pada Waktu Prkatik Kerja.....	21
2.2.    Pelaksanaan Praktik Kerja .....	21
2.3.    Proses dan Prosedur.....	27
2.4.    Literatur Pendukung .....	35
2.4.1. Melakukan Pendekatan Kepada Calon Konsumen .....	49

2.4.2. Menangani <i>Complain</i> Dari Pelanggan .....	54
2.4.3. Membantu Membuat Acara Untuk UKM Baru.....	56
2.5. Masalah dalam Praktik Kerja .....	58

**BAB 3.**

<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	61
4.1. Kesimpulan .....	61
4.2. Saran.....	63

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Pegawai Divisi <i>Business Service</i>	18
Table 2.1. Jadwal Kerja Karyawan Divisi <i>Business Service</i>	23
Tabel 2.2. Jadwal Kerja Penulis	23



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Perubahan Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	4
Gambar 1.2. Telkom <i>Capability In Deployment</i>	6
Gambar 1.3. Telkom <i>Ultimate Goal Is Full Fiber Access</i>	6
Gambar 1.4. Telkom <i>Transformation</i>	7
Gambar 1.5. Telkom <i>New Opportunity HRB</i>	7
Gambar 1.6. <i>Multiple Proprietary Network To Single IP Network</i>	8
Gambar 1.7. <i>GPON Solution For Network</i>	8
Gambar 1.8. Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	9
Gambar 1.9. Bagan Struktur PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	12
Gambar 1.10. Bagan Struktur Organisasi Divisi <i>Business Service</i>	13
Gambar 2.1. Melakukan Pendekatan Kepada Calon Konsumen	29
Gambar 2.2. Menangani <i>Complain</i> Dari Pelanggan	31
Gambar 2.3. Membantu Membuat Acara Untuk UKM Baru	33
Gambar 2.4. Kantor PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk <i>Divisi Business Service</i>	46
Gambar 2.5. Formulir Kontrak Berlangganan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	50
Gambar 2.6. Lampiran I Rincian Layanan Kontrak Berlangganan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	51
Gambar 2.7. Lampiran II Ketentuan Dan Syarat Berlangganan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	52
Gambar 2.8. Formulir Berita Acara Siap Operasi (BASO) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	53



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Kehadiran Praktik Kerja
- Lampiran 2 : Formulir Balasan Dari Pihak Perusahaan
- Lampiran 3 : Formulir Penilaian Praktik Kerja
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 5 : Formulir Kontrak Berlangganan (KB)  
PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
- Lampiran 6 : Formulir Rincian Layanan Kontrak Berlangganan  
PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
- Lampiran 7 : Formulir Ketentuan dan Syarat Kontrak Berlangganan  
PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
- Lampiran 8 : Formulir Berita Acara Siap Operasi (BASO)  
PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Tempat dan Waktu Praktik Kerja

Penulis melakukan praktik kerja di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang berlokasi di Jalan Japati No 1 Bandung 40133, Indonesia. Telp. 022-4527101, Fax. 022-4240313.

Waktu praktik kerja penulis, dimulai tanggal 11 Juli 2016 sampai dengan tanggal 19 Agustus 2016, yang setara dengan 223 jam kerja.

### 1.2. Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja

Berdasarkan penempatan posisi pekerjaan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada penulis, bidang praktik kerja yang dibahas oleh penulis di perusahaan ini adalah Administrasi Perusahaan.

Perusahaan menempatkan penulis sebagai staf untuk *Business Account Management* di Divisi *Business Service*. Pada posisi tersebut penulis berkomunikasi dengan konsumen serta melakukan penginputan berkas dan formulir perusahaan.

### 1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja

Tujuan penulis dalam melakukan praktik kerja di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Bandung di Divisi *Business Service* sebagai staf *Account Management* adalah :

1. Mempelajari cara melakukan pendekatan kepada calon konsumen
2. Mempelajari cara menangani *complain* dari pelanggan
3. Mempelajari cara membuat acara untuk UKM baru

Sedangkan kegunaan dari praktik kerja ini adalah :

1. Secara Umum

Praktik kerja dapat bermanfaat sebagai bekal awal dalam bentuk pengalaman kerja, sebelum terjun ke dunia kerja yang sebenarnya dan sebagai langkah akhir dalam memperoleh predikat Ahli Madya.

2. Secara Khusus

a) Bagi penulis

- Secara umum praktik kerja dapat bermanfaat sebagai bekal dalam bentuk pengalaman kerja sebelum meninggalkan bangku kuliah sebagai Ahli Madya.
- Secara khusus praktik kerja bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan keterampilan praktis berkenaan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh penulis.

b) Bagi perusahaan

- Penulis mengharapkan hasil laporan praktik kerja dapat dijadikan sebagai masukan, khususnya untuk bagian Divisi *Business Service* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.

c) Bagi Mahasiswa DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan

- Diharapkan laporan hasil praktik kerja penulis dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi mahasiswa yang akan menempuh praktik kerja

d) Bagi pihak lain yang berkepentingan

- Penulis mengharapkan hasil laporan kerja dapat memberikan informasi kepada pihak-pihak lain yang ingin mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang dunia kerja sesungguhnya, khususnya mengenai kegiatan administrasi pada perusahaan jasa.

#### 1.4. Profil Tempat Praktik kerja

Berikut ini gambaran secara menyeluruh mengenai Telkom Regional III Jabar, Bandung tempat penulis melakukan praktik kerja.

##### 1.4.1. Sejarah Perusahaan

Sesuai sumber yang penulis dapat dari perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia oleh sebab itu tunduk pada hukum dan peraturan.

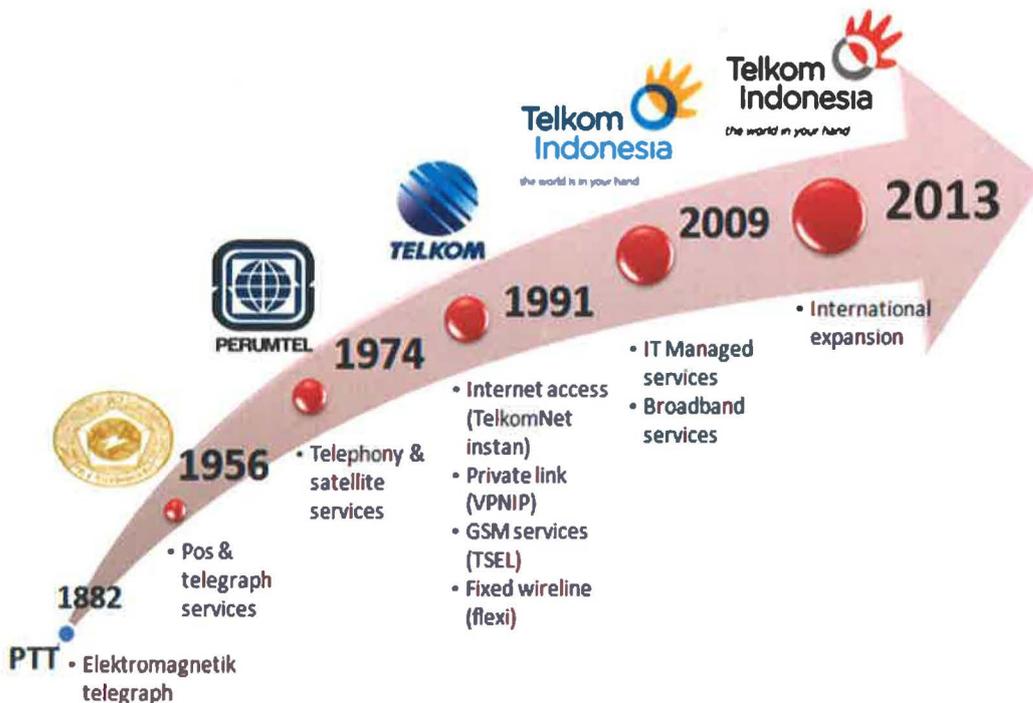
Layanan telekomunikasi dan jaringan PT Telkom sangat luas dan beragam meliputi layanan dasar telekomunikasi domestik dan internasional, baik menggunakan jaringan kabel, nirkabel tidak bergerak (*Code Division Multiple Access* atau *CDMA*) maupun *Global System for Mobile Communication (GSM)* serta layanan interkoneksi antar operator penyedia jaringan. Di luar layanan telekomunikasi,

PT Telkom juga berbisnis di bidang multimedia berupa konten dan aplikasi, melengkapi *portofolio* bisnis perusahaan yang disebut *TIMES*. Bisnis telekomunikasi adalah *fundamental platform* bisnis perusahaan yang bersifat *legacy*, sedangkan *portofolio* bisnis lainnya disebut sebagai bisnis *new wave* yang mengarahkan perusahaan untuk terus berinovasi pada produk berbasis kreatif *digital*.

Hal tersebut mempertegas komitmen PT Telkom untuk terus meningkatkan pendapatan di dalam situasi persaingan bisnis di industri ini yang sangat terbuka, hal tersebut merupakan obsesi perusahaan secara berkelanjutan untuk membantu mengembangkan usaha kecil dan menengah menjadi perusahaan dengan skala besar, dengan tetap mengutamakan peningkatan kesejahteraan masyarakat luas. Selain itu, perusahaan juga terus melakukan diversifikasi usaha baik melalui *merger* ataupun akuisisi.

Saat ini perusahaan sedang memperkuat jaringan *broadband* di kawasan Indonesia Timur melalui proyek “Palapa Ring” sehingga dapat mewujudkan jaringan nasional yang kuat dengan nama Nusantara *Super Highway*. Komitmen terhadap konektivitas dan mobilitas data yang handal dan terpercaya, mampu meningkatkan jumlah pelanggan *broadband* menjadi 10,5 juta pelanggan per 31 Desember 2011, atau meningkat sebesar 64,3%. Sementara itu, pelanggan layanan seluler meningkat pesat sebesar 13,8% atau 13 juta pelanggan baru sehingga total pelanggan seluler menjadi 107 juta.

**GAMBAR 1.1.**  
**PERUBAHAN LOGO PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK**



Sumber : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung, 2016.

Adapun produk-produk dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah sebagai berikut :

#### **1. TELECOMMUNICATION**

Telekomunikasi merupakan bagian bisnis *legacy* Telkom. Sebagai ikon bisnis perusahaan, Telkom melayani sambungan telepon kabel tidak bergerak *Plain Ordinary Telephone Service (POTS)*, telepon nirkabel tidak bergerak, layanan komunikasi data, *broadband*, satelit, penyewaan jaringan dan interkoneksi, serta telepon seluler yang dilayani oleh Anak Perusahaan Telkomsel. Layanan telekomunikasi Telkom telah menjangkau beragam segmen pasar mulai dari pelanggan individu sampai dengan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) serta Korporasi.

#### **2. INFORMATION**

Layanan informasi merupakan model bisnis yang dikembangkan Telkom dalam ranah *New Economy Business (NEB)*. Layanan ini memiliki karakteristik sebagai layanan terintegrasi bagi kemudahan proses kerja dan transaksi yang mencakup *Value Added Services (VAS)* dan *Managed Application/IT Outsourcing (ITO)*, *e-Payment* dan *IT enabler Services (ITeS)*.

#### **3. MEDIA**

Media merupakan salah satu model bisnis Telkom yang dikembangkan sebagai bagian dari NEB. Layanan media ini menawarkan *Free To Air (FTA)* dan *Pay TV* untuk gaya hidup digital yang modern.

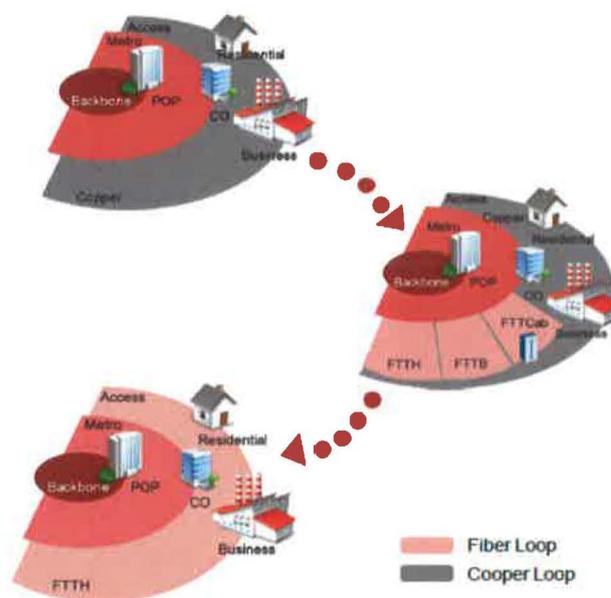
#### **4. EDUTAINMENT**

*Edutainment* menjadi salah satu layanan andalan dalam model bisnis NEB Telkom dengan menargetkan segmen pasar anak muda. Telkom menawarkan beragam layanan di antaranya *Ring Back Tone (RBT)*, *SMS Content*, portal dan lain-lain.

## 5. SERVICES

*Services* menjadi salah satu model bisnis Telkom yang berorientasi kepada pelanggan. Ini sejalan dengan *Customer Portfolio* Telkom kepada pelanggan Personal, *Consumer/Home*, *SME*, *Enterprise*, *Wholesale*, dan Internasional.

**GAMBAR 1.2.**  
**TELKOM CAPABILITY IN DEPLOYMENT**



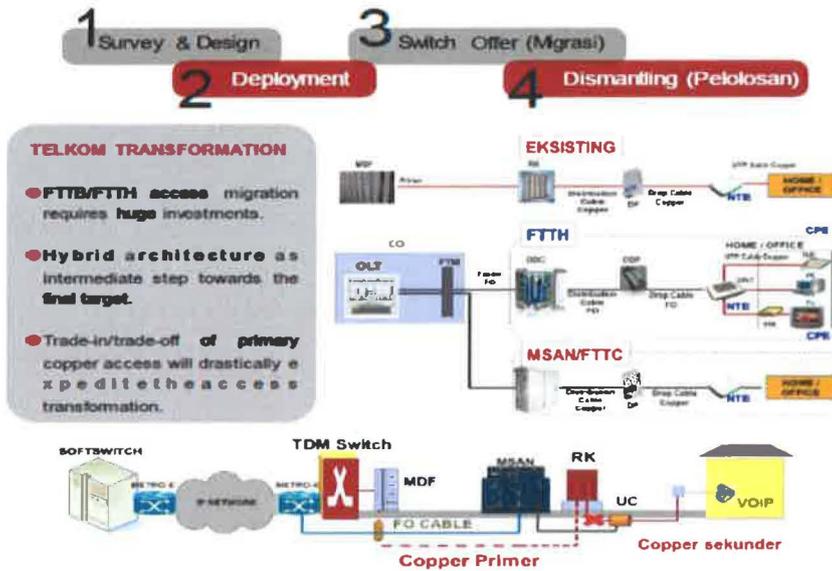
Sumber : Divisi *Business Service*, 2016

**GAMBAR 1.3.**  
**TELKOM ULTIMATE GOAL IS FULL FIBER ACCESS**



Sumber : Divisi *Business Service*, 2016

**GAMBAR 1.4.  
TELKOM TRASFORMATION**



Sumber : Divisi *Business Service*, 2016

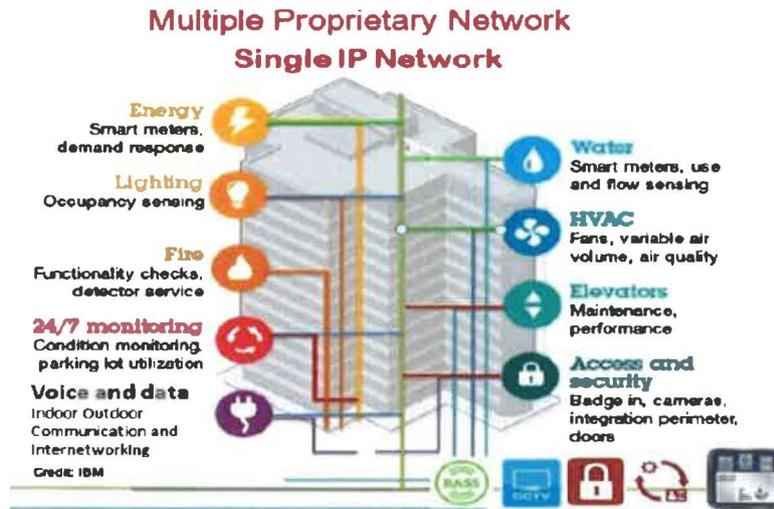
**GAMBAR 1.5.  
TELKOM NEW OPPORTUNITY HRB**

**OPPORTUNITY**  
Access Network Integration for new HRB And Retrofit for old HRB

NEW BUILDINGS	Apartments	Hotel	MixUsed	Office	University
Number Of Buildings	85	44	19	87	13
Total Floors	2719	1093	503	2917	245
Scope Of Work	Backbone Network, Voice, Data, IPTV, Security System, Automation System, Fire Alarm, Public Announcement	Backbone Network, Voice, Data, IPTV, Security System, Automation System	Backbone Network, Voice, Data, IPTV, Security System, Automation System, Fire Alarm, Public Announcement	Backbone Network, Voice, Data, IPTV, Security System, Automation System, Fire Alarm, Public Announcement	Backbone Network, Voice, Data, IPTV, Security System, Automation System, Fire Alarm, Public Announcement
Network Access	FO, GPON	FO, GPON, CORE SWITCH	FO, GPON, CORE SWITCH	FO, GPON	FO, GPON

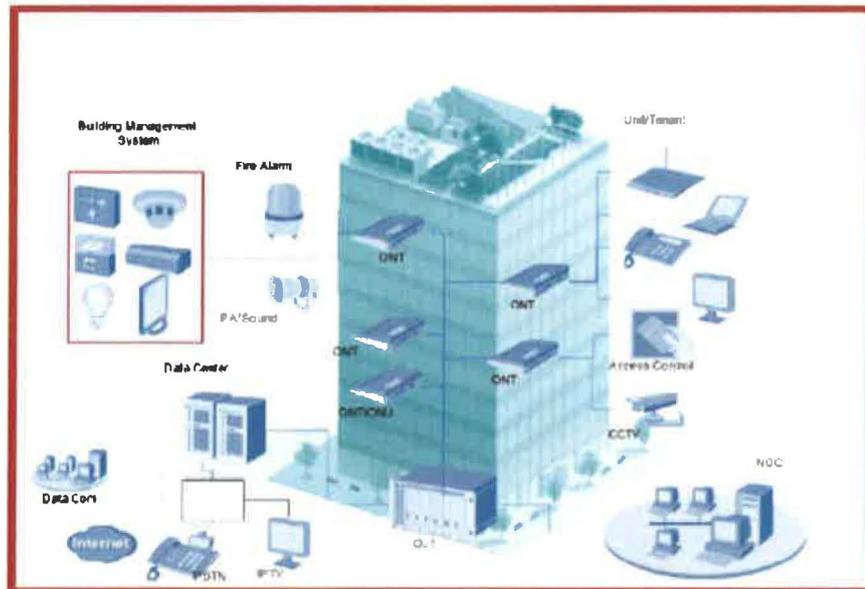
Sumber : Divisi *Business Service*, 2016

**GAMBAR 1.6.**  
**MULTIPLE PROPIETARY NETWORK TO SINGLE IP NETWORK**



sumber : Divisi *Business Service*, 2016

**GAMBAR 1.7.**  
**GPON SOLUTION FOR NETWORK**



source: PT. Telekomunikasi Indonesia

Sumber : Divisi *Business Service*, 2016

Berikut ini logo dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah sebagai berikut :

**GAMBAR 1.8.**  
**LOGO PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK**



Sumber : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung, 2016

Berikut adalah filosofi warna dari logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk :

- Warna merah mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan di perusahaan.
- Warna putih mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi Bangsa.
- Warna hitam melambangkan kemauan yang keras.
- Warna abu melambangkan teknologi

Dengan tetap mengacu kepada filosofi *Telkom Corporate*, yaitu *Always The Best* yang merupakan sebuah keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dan senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi sebuah kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya akan membawanya menjadi yang terbaik.

Sesuai dengan *product portofolio* Telkom sebagai perusahaan penyelenggara bisnis TIMES (*Telecommunication, Information, Media* dan

*Edutainment Services*), dimana *customer portofolio consumer, SME (Small Medium Enterprise), Enterprise and Wholesale*, Telkom bekerjasama dengan anak perusahaan yang tergabung dalam Telkom Group untuk menjawab segala kebutuhan dan tantangan masa depan, antara lain:

## **VISI**

*To Become a Leading Telecommunication, Information, Media and Edutainment Services (TIMES) Player in the Region.*

## **MISI**

- 1. To Provide TIMES with excellent quality and competitive price*
- 2. To Be The Role Model as The Best Managed Indonesian Corporation*

### **1.4.2. Struktur Organisasi Perusahaan**

Struktur organisasi merupakan penjelasan mengenai pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab setiap orang dan bagian yang terlibat dalam suatu perusahaan, serta hubungan kerja yang terjalin di dalamnya, sehingga setiap orang tahu dari mana datangnya perintah dan kepada siapa tugas tersebut harus dipertanggungjawabkan.

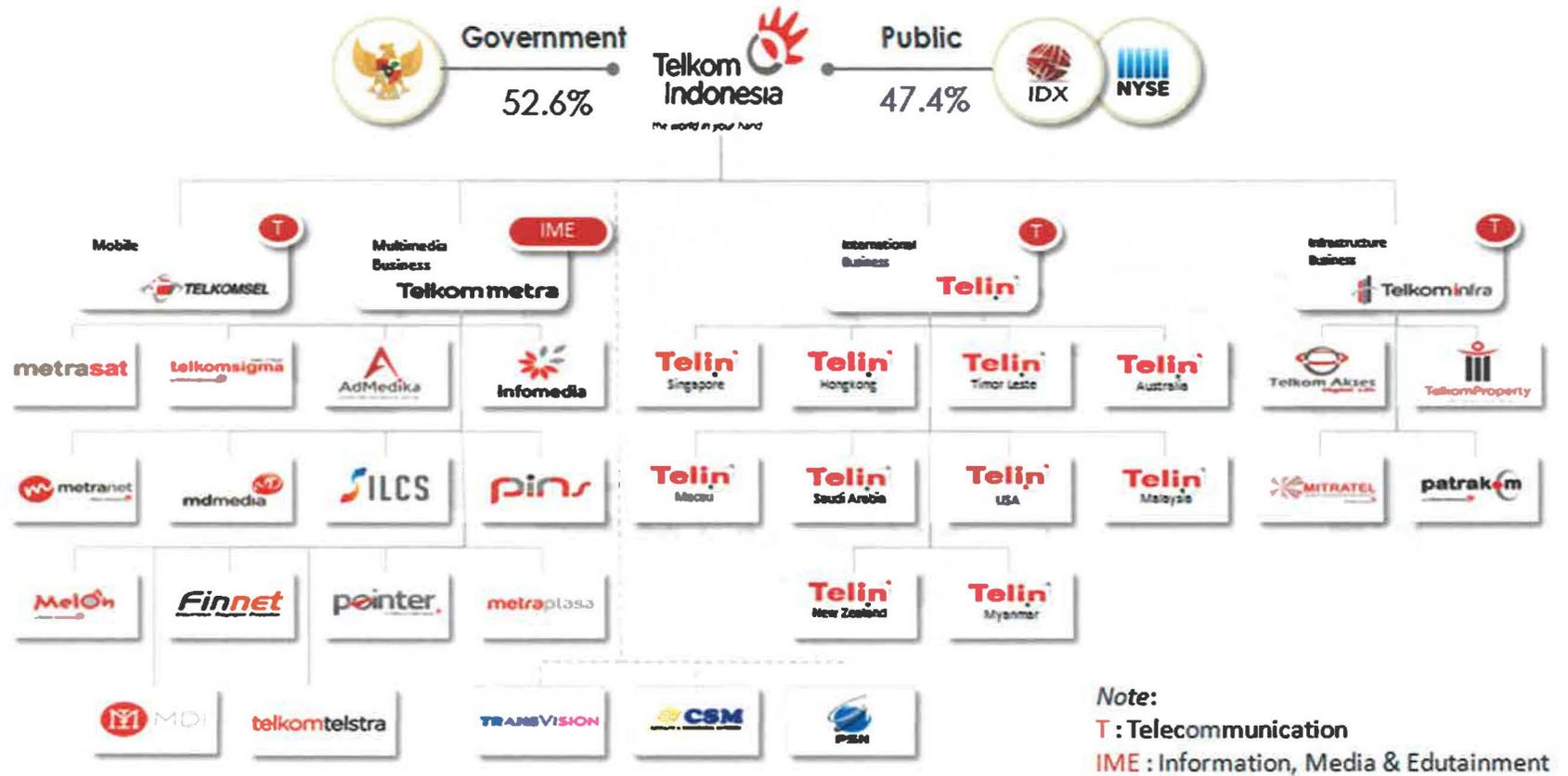
Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang berbeda-beda. Perbedaan ini tergantung dari perusahaan tersebut yang disesuaikan dengan kegiatan dalam perusahaan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Struktur organisasi dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan dan dengan adanya hubungan antara satu bagian lainnya yang akan lebih mudah melaksanakan tugas yang menjadi kewajibannya.

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan.

Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lainnya dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Struktur organisasi juga mencerminkan distribusi tanggung jawab, otoritas dan akuntabilitas (pertanggungjawaban) seluruh organisasi.

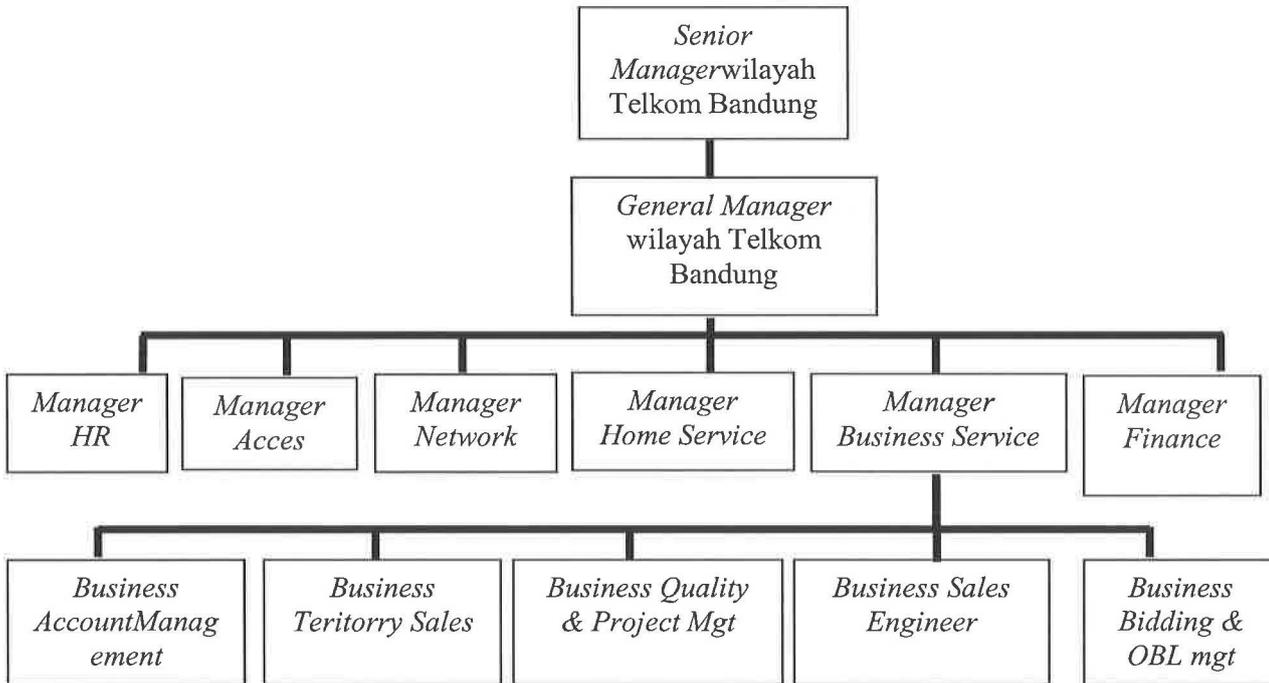
Bagan Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, dapat dilihat pada gambar No 1.9.

**GAMBAR 1.9.**  
**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk**



Sumber : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, 2016

**GAMBAR 1.10.**  
**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DIVISI *BUSINESS SERVICE***



Sumber : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, 2016

Uraian singkat pekerjaan pada setiap posisi di Divisi *Business Service*, Japati, Bandung, adalah sebagai berikut:

1. *Senior Manager*
  - a. analisis pasar/*demand* dan analisa kapabilitas internal.
  - b. Menyusun rencana kerja aktifitas
  - c. Bertanggung jawab memberikan perintah kepada *General Manager* dalam membuat laporan.
  - d. Menyusun rencana dalam keluhan dari konsumen.
  
2. *General Manager*
  - a. Bertanggung jawab membuat laporan dan melapor kepada *General Manager Divre III*.

- b. Mengkoordinir kegiatan KANDATEL.
  - c. Melakukan konsultasi dengan *General Manager Divree III* atas strategi, kebijakan praktik penjualan dan *Customer Service*.
  - d. Membuat laporan penjualan, pendapatan dan pelayanan.
  - e. Mengendalikan kegiatan penjualan dan *Customer Service* untuk tetap dalam kerangka target yang telah ditetapkan.
  - f. Memberikan umpan balik tepat waktu kepada manajemen senior mengenai kinerja.
3. *Manager Access*
- a. Memastikan terkendalinya kesiapan operasi jaringan *access* melalui implementasi program pengembangan, pemeliharaan rutin, perbaikan dan peningkatan kualitas jaringan *access* tembaga dan jaringan akses radio.
  - b. Memastikan tersedianya strategi pengelolaan *Access Network Maintenance* yang sejalan dengan strategi operasional bagian *Access Network Maintenance*.
4. *Manager Network*
- a. Memastikan rumusan *Access Network* untuk pengelolaan pasang baru dan penyelesaian gangguan pelanggan *Corporate Customer* dan *OLO, Personal* dan *Public Phone*.
  - b. Memastikan efektivitas implementasi program kerja MDF dan *Multimedia Acces* serta *Testing, Dispatching, Clearance*, maupun elemen pendukung teknis lainnya sesuai dengan kebijakan fungsi *Access Network Operation* berjalan dengan baik.
5. *Manager Home Service*
- a. Melakukan *Input Data* Permintaan Berlangganan baru secara *Digital* dan manual
  - b. Memantau ketersediaan jaringan permintaan berlangganan baru.

- c. Memeriksa status penggunaan modem dan *Telephone* yang baru terpasang.
6. *Manager Business Service*
- a. Mendorong pertumbuhan perekonomian Indonesia melalui peningkatan daya saing *SME*.
  - b. Memberikan *service* dan solusi terbaik untuk menunjang kelancaran *business customer*.
  - c. Meningkatkan *value* organisasi dan pertumbuhan *double digit growth revenue*.
7. *Manager Finance*
- a. Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat dan tepat waktu.
  - b. Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengontrol arus kas perusahaan (*cashflow*), terutama pengelolaan piutang dan hutang, sehingga memastikan ketersediaan dana untuk operasional perusahaan dan kesehatan kondisi keuangan.
8. *Business Account Management*
- a. Membangun *social network*, memberikan solusi dengan biaya efektif, membangun kepercayaan, mengidentifikasi *purpose*.
  - b. Memberikan solusi platform yang terkait dengan proses, membangun tim lintas organisasi, *join system*, menggali *value*.
  - c. Mengintegrasikan proses, memperluas *join problem solving*, pengurangan biaya, mencanangkan *identity*

9. *Business Territory Sales*

- a. Membuat dan melaksanakan rencana penjualan wilayah yang memenuhi atau melebihi kuota penjualan, dan mendukung pendapatan Perusahaan dan target profit.
- b. Mengembangkan pengetahuan yang mendalam dari produk Telkom untuk menjadikannya solusi untuk pelanggan yang sudah ada atau pun pelanggan baru di wilayah yang sudah di tugaskan.

10. *Business Quality & Project Management*

- a. Berperan sebagai *process analyst* dan *business analyst* dalam menjalankan *project* berbasis *process* dan teknologi.
- b. Mengembangkan rekomendasi solusi permasalahan .
- c. Mengeksekusi solusi permasalahan dan memonitor hasil.

11. *Business Sales Engineer*

- a. Mempersiapkan perkiraan biaya dengan mempelajari rencana dan dokumen konsumen terkait, serta konsultasi dengan tenaga profesional dan teknis lainnya.
- b. Mempersiapkan laporan rekayasa penjualan dengan mengumpulkan, menganalisis, dan meringkas informasi penjualan, teknik dan aplikasi.

12. *Business Bidding & OBL Management*

- a. Mengidentifikasi peluang untuk menyerahkan tender.
- b. Mempersiapkan waktu penawaran akan dikhususkan untuk penghubung dengan tim untuk memberikan proposal dan menentukan kebutuhan konsumen potensial.

#### **1.4.3. Kondisi Permodalan**

PT Telkom merupakan salah satu perusahaan terbuka dengan statusnya sebagai perusahaan milik negara yang sahamnya diperdagangkan di bursa saham, pedagang saham mayoritas perusahaan adalah Pemerintah Republik Indonesia (52.6%) sedangkan sisanya (47.4%) dikuasai oleh publik.

Saham perusahaan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (*BEI*), *New York Stock Exchange (NYSE)*, *London Stock Exchange (LSE)* dan *Public Offering Without Listing (POWL)* di Jepang.

#### **1.4.4. Kegiatan Usaha**

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh Divisi *Business Service* adalah:

1. Perancangan model pelatihan pengembangan kompetensi karyawan,
2. Perumusan sasaran-sasaran dan rencana pelatihan tahunan dan periode jangka pendek lainnya,
3. Penyusunan metode pengelolaan pelaksanaan pelatihan karyawan,
4. Perancangan model dan kebijakan pengelolaan pengetahuan dan inovasi serta disseminasi pengetahuan,
5. Pengelolaan implementasi *knowledge management* yang meliputi pengelolaan sumber-sumber pengetahuan, pengelolaan informasi, pengetahuandan penyimpanannya serta disseminasi pengetahuan kepada pihak yang memerlukan,
6. Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelatihan.

#### **1.4.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan**

Kegiatan usaha tentu saja berhubungan dengan pelayanan telekomunikasi, PT Telkom merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Umum Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia.

Telkom Japati, Bandung menyediakan layanan *PSTN (Public Switch Telephone Network)*, *International Call*, *Astinet*, *metrasat*, *telkomsigma*,

*AdMedia, Infomedia, metranet, mdmedia, ILCS, pins, Melon, finnet, pointer, metraplasa, MDI, metraplasa, telkomtelstra* dan beragam jenis lainnya yang mendukung masyarakat dalam berkomunikasi di berbagai permintaan, yakni dapat melalui layanan 147 melalui tenaga *Sales Force* dan melalui plasa itu sendiri.

Selain itu, Telkom setiap harinya juga melayani berbagai pembayaran perangkat telekomunikasi itu sendiri yakni : *Telephone, Usee TV, Astinet*, dan lain-lain. Plasa Telkom Japati juga melayani berbagai macam pengaduan konsumen yakni mengenai permasalahan atau gangguan produk yang terjadi pada konsumen, serta menerima masukan saran bagi Telkom itu sendiri.

**TABEL 1.1.**  
**JUMLAH PEGAWAI DIVISI *BUSINESS SERVICE***

<b>No.</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
1	<i>Manager Business Service</i>	1 orang
2	<i>Business Account Management</i>	12 orang
3	<i>Business Teritorry Sales</i>	5 orang
4	<i>Business Quality &amp; Project Mgt</i>	4 orang
5	<i>Business Sales Engineer</i>	5 orang
6	<i>Business Bidding &amp; OBL mgt</i>	2 orang
	<i>Total</i>	29 orang

Sumber : Plasa Telkom, 2016.

Pegawai tetap di Telkom Japati memperoleh kompensasi sebagai berikut :

Tingkat golongan pegawai Telkom yaitu :

- Golongan 1 : *Direksi*
- Golongan 2 : *Senior Manager*
- Golongan 3 : *General Manager*
- Golongan 4 : *Manager*
- Golongan 5 : *Assistant Manager*
- Golongan 6-8 : *Staff*

Sistem Balas Jasa merupakan sebutan yang digunakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk berupa segala bentuk imbalan gaji, tunjangan tidak tetap dan *benefit* yang diberikan kepada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Perusahaan memberikan balas jasa kepada karyawan berupa :

1. Upah

Upah yang diberikan perusahaan berupa :

- a. Gaji yang terdiri dari Gaji Pokok dan Tunjangan Tetap (Tunjangan Konjungtur, Tunjangan *Grade* dan Tunjangan Jabatan) dan dibayarkan kepada karyawan pada setiap awal bulan untuk satu kali dalam satu bulan.
- b. Tunjangan Tidak Tetap yakni Tunjangan Kinerja, Tunjangan Representasi dibayarkan kepada karyawan yang memenuhi syarat sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan nilai kinerja. Sedangkan untuk bonus dibayarkan kepada karyawan apabila perusahaan memperoleh laba melebihi target yang ditetapkan

2. *Benefit*

Terdapat tiga jenis *benefit* yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya, yaitu :

- a. *Benefit* yang diberikan karena status sebagai karyawan perusahaan, yaitu :
  - Tunjangan Hari Raya (THR)
  - Uang cuti tahunan
  - Uang insentif cuti bersama
  - Uang cuti besar
  - Uang bingkisan penghargaan
  - Bantuan perumahan
  - Sumbangan pindah
  - Beasiswa pendidikan
  - Sumbangan pembinaan rohani dan jasmani
  - Sumbangan rekreasi

- Sumbangan karena musibah
- Sumbangan biaya pemakaman
- Tunjangan PPh
- Fasilitas pinjaman uang
- Koperasi karyawan

b. *Benefit* yang diberikan karena posisi yang diduduki karyawan :

- Pakaian kerja
- Fasilitas kerja
- Uang akomodasi supir dan pengawal armada PT. Pos
- Sumbangan biaya perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi)
- Sumbangan gizi kerja dinas malam
- Penanganan kecelakaan dalam dinas
- Fasilitas media informasi (media cetak)
- Fasilitas telepon seluler jabatan
- Fasilitas kendaraan jabatan dan bahan bakar minyak kendaraan jabatan atau uang pengganti fasilitas kendaraan jabatan
- Biaya abonemen dan pemakaian listrik
- Biaya abonemen dan pulsa telepon
- Biaya abonemen dan pemakaian air PAM

c. *Benefit* karena kondisi geografis tempat kerja atau tempat tinggal karyawan seperti bantuan pembelian air bersih.

3. Imbalan Pasca Kerja

- Imbalan Pensiun
- Imbalan Asuransi Jiwa Pasca Kerja
- Imbalan Kesehatan Pasca Kerja