

BAB 2

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN IDENTITAS RESPONDEN INDIHOME DI JAWA TENGAH

1.1 Sejarah Berdirinya PT Telkom Indonesia Tbk.

PT Telkom mulai berdiri sebagai organisasi independen pada tahun 1965 ketika pemerintah Indonesia memecah layanan pos dan telekomunikasi dan memecah PN Postel menjadi Perusahaan Pos dan Giro Negara (PN Pos dan Giro) dan Perusahaan Telekomunikasi Negara (PN Telekomunikasi).) PN Telekomunikasi dipisahkan menjadi dua badan hukum: PT INTI dan Perumtel, sebuah perusahaan perangkat telekomunikasi independen. Keputusan Pemerintah No. 25. Pada tahun 1991, Perumtel diubah menjadi Telkom. Pada tahun 1995 Telkom mendirikan anak perusahaan bernama Telkomsel, sebuah operator seluler. Pada tahun yang sama, Telkom go public di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya, tercatat di NYSE dan LSE, serta *go public* tanpa tercatat di Bursa Efek Tokyo (Telkom, 2021).

Untuk memperkuat layanan telekomunikasinya infrastruktur, Telkom meluncurkan Telkom-1 & Satelit Telkom-2. Selama periode itu pula Telkom berhasil merampungkan serat optik bawah bahari proyek kabel, JaKaLaDeMa. Di tahun 2011, buat menembus era digital, Telkom merampungkan Jalan Raya Super Nusantara & Broadband Sejati Akses proyek buat menyediakan akses internet menggunakan kapasitas 20 Mbps hingga 100 Mbps. Telkom menjadi operator pertama yang memasuki jaringan layanan 4G di Indonesia pada tahun 2014 dengan infrastruktur terancang. Tahun berikutnya, Telkom meluncurkan paket layanan IndiHome yang terdiri dari akses Internet broadband, layanan telepon rumah dan layanan televisi interaktif. Telkom telah berhasil menyelesaikan pembangunan lima kapal selam penting di Asia Tenggara, Timur Tengah, dan Eropa Barat (Telkom, 2021).

Tahun berikutnya, Telkom meluncurkan paket layanan IndiHome yang terdiri dari internet broadband, telepon kabel tidak bergerak dan layanan TV interaktif. Peluncuran satelit Telkom 3S merupakan lanjutan melakukan perluasan wilayah jaringan. Juga pada tahun 2017, Telkom menyelesaikan pembangunan serat bawah laut rute kabel optik untuk Asia Tenggara-Amerika Serikat (SEA-AS). Telkom meluncurkan Merah Satelit Putih. Telkom juga menyelesaikan Indonesia Konstruksi kabel bawah laut *Global Gateway* (IGG) proyek, menghubungkan dua sistem kabel bawah laut utama: Asia Tenggara-Timur Tengah-Eropa Barat 5 (SEA-ME-WE 5) dan Asia Tenggara-United Sistem Kabel Bawah Laut Amerika Serikat (SEA-US). Di tahun yang sama, Telkom juga membuka Telkom Hub sebagai *center of*

excellence dan inspirasi untuk mewujudkan Indonesia digital. Layanan *digital* andalan Telkom, IndiHome, telah tumbuh menjadi 5,1 juta pelanggan. Untuk mengembangkan perusahaan, TelkomGroup melalui Mitratel mengakuisisi 2.100 menara milik Indosat Ooredoo (Telkom, 2021).

Telkom Group juga membeli 95% saham PT Persada Sokka Tama yang memiliki 1.017 menara. Telkomsel, anak usaha Telkom, menambah 23.162 BTS. Pelanggan IndiHome juga tumbuh 1,9 juta atau 37,2% menjadi 7,0 juta pelanggan. Telkom dianugerahi “2019 *Indonesia IoT Services Provider of the Year*” oleh Frost & Sullivan di Penghargaan Praktik Terbaik Asia Pasifik. Telkom Group secara aktif terlibat dalam beberapa inisiatif perusahaan, komunitas dan nasional untuk memerangi pandemi COVID-19. Secara khusus, keandalan dan ketersediaan jaringan TelkomGroup, serta peningkatan jumlah orang yang ditawarkan untuk bekerja dari rumah atau belajar, meningkatkan ketersediaan layanan dengan harga yang terjangkau (Telkom, 2021).

Telkom juga berpartisipasi dalam pengembangan aplikasi, termasuk untuk tujuan kampanye vaksinasi nasional TelkomGroup juga membangun Telkom *HyperScale Data Center* dengan kapasitas tier 3 dan 4 mega class yang akan melengkapi 26 pusat data yang sudah beroperasi (lima pusat data internasional, 18 neuCentrIX dan tiga pusat data tingkat 3 dan 4). Telkom *HyperScale Data Center* ditujukan untuk mendukung digital Indonesia transformasi dengan memberdayakan pemain global dan korporasi dari berbagai sektor untuk lebih mengembangkan akses layanan mereka dan melanjutkan upaya digitalisasi. Pada 2020, Telkomsel menambah 18.937 unit BTS, sementara pelanggan IndiHome tumbuh 1,0 juta atau 14,5% menjadi 8,0 juta pelanggan (Telkom, 2021).

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan *New York Stock Exchange* (NYSE) dengan kode “TLK” (Telkom, 2021).

Telkom Group mengejar strategi bisnis dan operasi perusahaan yang berpusat pada pelanggan dengan tujuan menjadi perusahaan telekomunikasi digital. Perubahan ini akan membuat organisasi Telkom Group lebih kompak dan fleksibel, sehingga dapat beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang terjadi dengan sangat cepat. Organisasi baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang berkualitas (Telkom, 2021).

Kegiatan usaha Telkom Group tumbuh dan berubah dengan kemajuan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Ini terbukti dalam lini bisnis kami yang terus berkembang untuk melengkapi warisan kami yang ada (Telkom, 2021).

Telkom mulai saat ini membagi bisnisnya menjadi 3 *Digital Business Domain*:

1. *Digital Connectivity : Fiber to the x (FTTx), 5G, Software Defined Networking (SDN)/ Network Function Virtualization (NFV)/ Satellite*
2. *Digital Platform : Data Center, Cloud, Internet of Things (IoT), Big Data/ Artificial Intelligence (AI), Cybersecurity*
3. *Digital Services : Enterprise, Consumer*

PT. Telkom mencakup wilayah-wilayah yang dibagi sebagai berikut :

1. Divisi Regional I, Sumatera.
2. Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya.
3. Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya.
4. Divisi Regional III, Jawa Barat.
5. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Yogyakarta.
6. Divisi Regional V, Jawa Timur.
7. Divisi Regional VI, Kalimantan.
8. Divisi Regional VII, Kawasan timur Indonesia (Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua).

Setiap unit bisnis dikelola oleh tim manajemen yang terpisah dan terdesentralisasi, dan pusat investasi (divisi regional) dan pusat laba (divisi jaringan) dan divisi lain dengan kepentingan internal yang terpisah. Perangkat yang didukung terdiri dari Departemen Pendidikan, Departemen Properti, Departemen Sistem Informasi. Berdasarkan organisasi divisi ini, kantor pusat diubah menjadi pusat biaya, dengan menerapkan kebijakan desentralisasi, tenaga kerja dapat dikurangi.

1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1.2.1 Visi Perusahaan

Menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

1.2.2 Misi Perusahaan

1. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat

2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

1.3 Strategi Secara Umum

Telkom mengubah struktur strategisnya menjadi strategi portofolio yang mencakup pengembangan tiga area bisnis: Komunikasi Digital, Platform Digital, dan Layanan Digital. Strategi untuk area bisnis ini didukung oleh strategi model penyampaian nilai yang mencakup strategi untuk optimalisasi portofolio, teknologi, organisasi, sinergi dan keunggulan operasional, manajemen talenta dan budaya perusahaan, inisiatif anorganik, dan tata kelola perusahaan.

Secara garis besar, strategi Telkom tertuang dalam akronim WINDIGITAL, yang meliputi:

1. *Win Broadband Connectivity Business To Maximize Cash Flow*
Menangkan Bisnis Konektivitas Broadband Untuk Memaksimalkan Arus Kas
2. *Invest To Scale Dc/Iaas And Be The National B2b Digital Leader To Maximize Value*
Berinvestasi Untuk Menskalakan Dc/Iaas Dan Menjadi B2b Nasional Pemimpin Digital Untuk Memaksimalkan Nilai
3. *Nurture Digital B2C Service Ecosystem Through Selective Investment To Maximize Synergy*
Memelihara Ekosistem Layanan B2c Digital Melalui Investasi Selektif Untuk Memaksimalkan Sinergi
4. *Drive continuous and strict optimization of business and asset value*
Dorong pengoptimalan bisnis dan nilai aset yang berkelanjutan dan ketat
5. *Increase group technology integration and digitization*
Tingkatkan integrasi dan digitalisasi teknologi grup
6. *Gear up for streamlined lean digital-ready organization*
Bersiaplah untuk organisasi ramping siap digital yang ramping
7. *Improve operation quality and synergy for cost leadership and better customer experience*
Meningkatkan kualitas operasi dan sinergi untuk kepemimpinan biaya dan pengalaman pelanggan yang lebih baik
8. *Transform digital telco talents and incorporate digital culture*
Transformasikan talenta telekomunikasi digital dan gabungkan budaya digital
9. *Acquire digital capabilities inorganically and accelerate ecosystem partnership*
Memperoleh kemampuan digital secara anorganik dan mempercepat kemitraan ekosistem

10. *Link up group strategic plan and implementation and enhance risk management and compliance.*

Menghubungkan rencana dan implementasi strategis grup dan meningkatkan manajemen risiko dan kepatuhan.

1.4 Logo Merek Dagang



Gambar 2. 1. Logo Perusahaan

Sumber : telkom.co.id

Jadi, identitas Telkom Indonesia, perusahaan telekomunikasi digital milik negara, sangat jelas. Karena identitas nasional Indonesia merah putih, maka identitas Telkom Indonesia juga merah putih.

Corporate Colour Telkom Indonesia :

1. Merah

Melambangkan spirit Telkom Indonesia untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perubahan

2. Putih

Melambangkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa

3. Hitam

Melambangkan kemauan keras

4. Abu

Melambangkan teknologi

1.5 Jenis-jenis Produk Perusahaan

Sebagai perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia, Telkom menyediakan layanan telepon jaringan tetap atau jaringan kabel. Telkom melayani pelanggan rumah tangga, bisnis dan Lembaga. IndiHome *Fiber* merupakan layanan *Triple Play* dari Telkom yang terdiri dari telepon rumah, internet on *fiber* atau *high speed* internet, dan *UseeTV Cable* (IP TV) beserta beberapa fitur tambahan seperti IndiHome *View*, *Melon*, dan *Trend Micro Internet Security*.

1. Telepon Rumah

Layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya yang lebih murah dengan kualitas suara yang lebih jernih. Paket telepon rumah IndiHome menawarkan gratis telepon 1000 menit lokal atau interlokal.

2. Internet on Fiber atau High Speed Internet

Layanan internet kecepatan tinggi menggunakan *Fiber Optic* dari Telkom Indonesia yang memiliki keunggulan :

a. Lebih Cepat

Fiber optic mampu mentransfer data (*bandwidth*) hingga ratusan mbps.

b. Lebih Stabil

Kecepatan *fiber optic* jauh lebih stabil dibandingkan dengan *coax* atau *copper* pada saat dilakukan akses internet secara bersamaan.

c. Lebih Handal

Fiber optic lebih tahan terhadap kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan dari *electromagnet* dibandingkan kabel *coax* atau *copper*, sehingga komputer menjadi lebih aman.

d. Lebih Canggih

Fiber optic merupakan teknologi penghantaran data tercanggih dan terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*.

3. Use TV Cable

Layanan IP TV pertama di Indonesia. Layanan TV berbayar yang tidak hanya menyediakan tayangan berkualitas, tetapi juga memberikan berbagai macam fitur yang tidak ada di penyedia layanan kabel lainnya, seperti *Pause & Rewind TV*, *Video on Demand*, *TV on Demand*, *Video Recorder*, *Music*, dan *Karaoke*.

4. IndiHome View

Layanan inovatif untuk menikmati *live camera* dimana pengguna dapat melakukan *live access* dan *recorded video* dengan proses instalasi yang sangat mudah menggunakan *Plug & Play IP-Cam* melalui *gadget*.

5. Melon

Portal musik digital yang menyediakan konten music dari berbagai *genre*, baik musik lokal maupun mancanegara melalui www.melon.co.id.

Secara garis besar, jenis paket tersebut berupa paket :

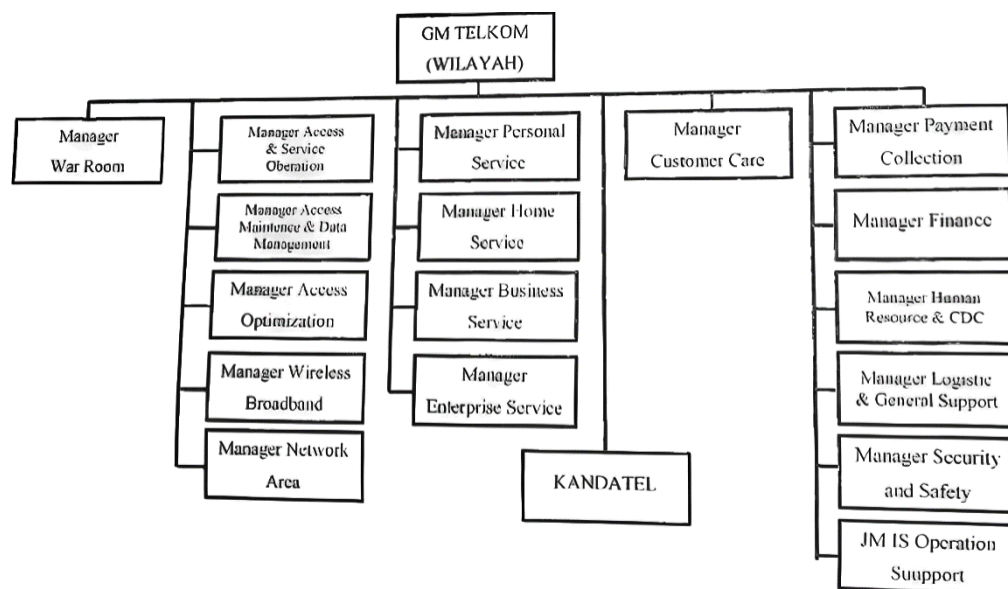
1. Paket *Dual Play*

Paket dual play menyediakan dua jenis layanan digital yang berupa internet rumah dan telepon rumah (*Phoenix*) ataupun internet rumah dan televisi interaktif (*Streamix*)

2. Paket *Triple Play*

Paket *triple play* menyediakan tiga jenis layanan digital berupa internet rumah, telepon rumah, dan televisi interaktif. Paket FIT merupakan paket *triple play* versi murahnya dari Paket *Prestige* yang memiliki harga lebih tinggi.

1.6 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2. Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Semarang

Sumber : telkom.co.id

1.7 Deskripsi Pekerjaan

Uraian tugas dan wewenang dari masing-masing bagian pada PT. Telkom Indonesia, Tbk adalah sebagai berikut ;

1. *General Manager*

General manager adalah *manager* yang memiliki tanggung jawab kepada seluruh bagian atau fungsional pada suatu organisasi. *General manager* memimpin beberapa unit bidang fungsi pekerjaan yang mengepalari beberapa atau seluruh *manager* fungsional. *General manager*

bertugas untuk mengambil keputusan dan tanggung jawab atas tercapainya tujuan perusahaan sebagai pengendali seluruh tugas dan fungsi-fungsi dalam perusahaan.

Tugas *General Manager* antara lain :

- a. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan perusahaan khususnya PT. Telkom Witel Semarang
- b. Merencanakan target-target (jangka pendek, menengah, panjang) yang ingin dicapai PT. Telkom Witel Semarang
- c. Mengawasi kegiatan kerja karyawan PT. Telkom Witel Semarang.

2. *Manager War Room*

War room merupakan divisi yang memiliki tugas utama sebagai *command center*, *competition center*, dan *crisis center* bagi PT. Telkom Witel Semarang.

Tugas *Manager War Room* antara lain :

- a. Mencari data dan informasi yang berkaitan dengan kompetitor
- b. Melakukan survey pelanggan
- c. Menyiapkan langkah-langkah strategi guna menghadapi persaingan.

3. *Manager Access dan Service Operation*

Bagian *Access* dan *Service Operation* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas berfungsinya secara *Access Network* dalam memenuhi layanan jasa kepada customer.

Tugas *Manager Access* dan *Service Operation* antara lain :

- a. Merencanakan sasaran dan ruang lingkup project serta merinci aktivitas *project* dan penjadwalannya.
- b. Mampu melakukan monitoring dan reporting pelaksanaan project.
- c. Mengevaluasi kinerja sistem *Copper & DSL Access Network* dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- d. Mengevaluasi kinerja sistem CPE dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- e. Menganalisis statistic gangguan dan menyusun program penanganan gangguan layanan pelanggan secara efisien dan efektif.
- f. Menganalisis statistic performansi layanan secara menyeluruh dan membuat rekomendasi solusi peningkatan performansi layanan.

4. *Manager Access dan Data Management*

Bagian *Access* dan *Data Management* ialah bagian yang bertanggung jawab atas terjaganya kondisi kesiapan operasi *access network*. Selain itu bagian ini pun merupakan bagian yang berfokus pada pengelolaan.

Tugas *Manager Access* dan *Data Management* antara lain :

- a. Menyusun rencana pemeliharaan *access network*
- b. Memelihara, mengupdate, dan entry data *access network*
- c. Melakukan pengetesan, pengukuran dan pengecekan fisik *access network*
- d. Melakukan penjagaan kesiapan operasi dengan perbaikan atau penggantian fisik yang rusak serta pemeliharaan rutin
- e. Melakukan pemeliharaan *supporting access facilities*.

5. Manager Optimization

Bagian *Access Optimization* merupakan bagian yang berfokus pada optimalisasi *system* dan operasional jaringan.

Tugas *Manager Optimization* antara lain :

- a. Mengevaluasi kinerja sistem *Copper & DSL Access Network* dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- b. Mengevaluasi kinerja sistem CPE dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- c. Mengevaluasi kinerja sistem *Optical Access Network (OAN)* dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- d. Mengalokasikan sumber daya dan memprediksi utilitas masing-masing sumber daya untuk mencapai sasaran secara optimal.
- e. Mampu memprediksi anggaran *project*.

6. Manager Wireless Broadband

Merupakan divisi PT. Telkom Witel Semarang yang bertanggung jawab untuk memperkuat bisnis *wireless broadband* atau jaringan nirkabel yang dimilikinya.

Tugas *Manager Wireless Broadband* antara lain :

- a. Sebagai *business owner* dari *wireless broadband*
- b. Desain dan pengelolaan *access point* hingga *hand over* kepada bidang *delivery channel*.

7. Manager Network Area

Bagian *network area* adalah divisi yang mengelola dan mengendalikan *infrastructure strategy & governance, IT Service & governance* dan *solution* serta pendayagunaan IT dan *service operation & management*

Tugas *Manager Network Area* antara lain :

- a. Mengelola dan mengendalikan *infrastructure strategy & governance*
- b. Mengelola dan mengendalikan *IT strategy & governance*
- c. Mendayagunakan IT dan *service operation & management*.

8. Manager Personal Service

Bagian dari PT. Telkom yang berfungsi untuk mengelola bisnis segment personal dalam memfasilitasi pelanggan personal dalam mengakses produk dan layanan. Divisi ini menyediakan Plasa Telkom dan GraPARI, *contact center* dan layanan melalui website serta aplikasi online. Bagi pelanggan personal, program ini tersedia untuk pelanggan sambungan telepon tidak bergerak, flexi maupun data internet.

Tugas *Manager Personal Service* antara lain :

- a. Melayani pemasangan baru
- b. Melayani perubahan jenis layanan
- c. Penyelesaian gangguan
- d. Pemulihan sambungan yang terisolir
- e. Melayani keluhan pelanggan akan tagihan

Apabila tingkat layanan minimum tersebut tidak terpenuhi, divisi ini akan memberikan kompensasi non-tunai seperti misalnya gratis biaya berlangganan untuk jangka waktu tertentu.

9. *Manager Home Service*

Bagian *home service* berfungsi untuk mengelola bisnis segmen rumah tangga.

Tugas *Manager Home Service* antara lain :

- a. Memasarkan produk PT. Telkom kepada segmen konsumen perumahan
- b. Mengelola *channel partnership* dengan segmen konsumen perumahan
- c. Mengelola *customer relationship management* dengan segmen konsumen perumahan.

10. *Manager Business Service*

Business service melayani pelanggan bisnis yang terdiri dari pelanggan mikro, mall, dan medium *enterprise*, termasuk pemerintahan daerah, koperasi, dan bank perkreditan rakyat.

Tugas *Manager Business Service* antara lain :

- a. Mengelola pelanggan baik secara langsung melalui kunjungan maupun kunjungan tidak langsung melalui *outbond call*
- b. Mengelola *marketing & sales* berbasis web dan penyelenggaraan layanan *Telephone Account Management (TAM)*.

11. *Manager Enterprise Service*

Divisi *enterprice service* melayani pelanggan korporasi besar yang meliputi BUMN, perusahaan nasional dan perusahaan multinasional. Pelanggan *enterprise* berdasarkan bidang usahanya dikelompokkan menjadi tiga belas kelompok yaitu *banking management service, education management service, energy & resources service, finance management service, governance management services, hospitality & business services, healthcare & welfare services, logistic & transport services, manufacturing & agribusiness services, media &*

communication service, military & police services, property & construction service, dan trading & distribution service.

Tugas *Manager Enterprise Service* antara lain :

- a. Mencari pelanggan dari segmen korporasi
- b. Mengelola pelanggan korporasi melalui *direct visiting*.

12. Manager Customer Care

Bagian *customer care* yang dipimpin oleh seorang *manager customer care* bertanggung jawab dalam pelaksanaan aktivitas layanan kepada konsumen.

Tugas *Manager Customer Care* antara lain :

- a. Melakukan *problem handling, resolving customer problem, track & manage customer complain & customer problem, monitoring, control*, evaluasi kualitas pelayanan, pelaksanaan program *customer loyalty & retention, help desk* untuk *personal customer*
- b. Melakukan aktivitas dukungan pelayanan dan kemitraan *channel distribution* (Plasa, Flexy Center, Wartel/Net/*Suthorization Dealer*)
- c. Mengelola data pelanggan.

13. Manager Payment Collection

Bagian yang bertanggung jawab atas terbayarkannya tagian-tagihan yang ditujukan kepada konsumen secara tepat waktu.

Tugas *Manager Payment Collection* antara lain :

- a. Menagih pembayaran dari konsumen
- b. Memberikan informasi kepada konsumen mengenai sudah/belum dibayarkannya tagihan.

14. Manager Finance

Merupakan seorang yang bertugas menyajikan data mengenai keuangan dan permintaan serta penyajian data primer untuk digunakan oleh akuntan guna pencatatan penggunaan uang.

Tugas *Manager Finance* antara lain :

- a. Pengelolaan keuangan
- b. Pengendalian operasi keuangan secara terpusat melalui unit *finance, billing & collection user*.

15. Manager Human Resources & CDC

Bagian ini berfokus pada tugas-tugas manajemen SDM perusahaan.

Tugas *Manager Human Resources & CDC* antara lain :

- a. Penyelenggaraan operasional SDM secara terpusat melalui unit *Human Resource Center*
- b. Pengendalian operasi unit *Learning Center, HR Assesment Center, Management Consuling, dan Community Development Center*.

16. Manager Logistic dan General Support

Bagian ini merupakan bagian yang bertanggung jawab atas efektifitas penyelenggaraan fungsi *general support* pada lingkup wilayah operasi sehingga kebutuhan fasilitas penyelenggaraan operasional dapat terpenuhi dan dilaksanakan dengan lancar serta terlaksana secara efisien dan dengan administrasi yang lebih tertib

Tugas *Manager Logistic dan General Support* antara lain :

- a. Mengelola proses manajemen logistic dalam rangka pemenuhan kebutuhan logistic dan sarana umum yang diperlukan untuk penyelenggaraan aktivitas operasional.
- b. Mengelola, mengatur pendayagunaan, mengadministrasikan, serta memenuhi aspek-aspek perlindungan yang diperlukan atas seluruh asset yang berada di lingkungan wilayah operasi
- c. Mengelola aktivitas pengamanan asset, personil, informasi dan data operasional perusahaan
- d. Mengelola aktivitas yang terkait dengan pembinaan hubungan dengan lingkungan, termasuk *community development*, serta dukungan penyelenggaraan tanggung jawab perusahaan dalam hal penyaluran dana bina kemitraan.

17. Manager Security dan Safety

Bagian ini merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan kerja pegawai PT. Telkom Witel Semarang.

Tugas *Manager Security dan Safety* antara lain :

- a. Memastikan keselamatan kerja memenuhi persyaratan
- b. Menerapkan dan mempromosikan program keselamatan dan keamanan kerja
- c. Membantu penyelidikan insiden kecelakaan kerja
- d. Melakukan diklat keamanan rutin, *briefing*, dll.

18. JM IS Operation Support

Bagian ini berfokus pada system informasi yang digunakan PT. Telkom Witel Semarang. Bagian ini dipimpin oleh seorang *junior manager*.

Tugas JM IS Operation Support antara lain :

- a. Membuat dan mengelola system informasi yang berhubungan dengan data-data pelanggan, pegawai, dan lain-lain
- b. Mengupdate system informasi yang digunakan dalam perusahaan
- c. *Help desk* apabila terdapat gangguan koneksi atau system dalam perusahaan.

19. KANDATEL

Bagian sekretariat KANDATEL dipimpin oleh pejabat setingkat asisten *manajer* yang disebut KANDATEL *Secretary*. KANDATEL *Secretary* bertanggung jawab atas kelancaran dan efektifitas dukungan bagi kegiatan-kegiatan perkantoran dan protokoler pada KANDATEL.

Tugas KANDATEL antara lain :

- a. Melakukan peran sebagai koordinator *speech writer* dan *content provider* terhadap materi yang akan disampaikan oleh GM KANDATEL dalam berbagai pertemuan
- b. Mengelola jadwal aktivitas-aktivitas GM KANDATEL dan *Deputy* GM KANDATEL yang bersifat strategis, khususnya yang terkait dengan komitmen pada pihak ketiga.

1.8 Identitas Responden

Identitas mantan pelanggan IndiHome di Kota Semarang yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui data yang berhubungan terhadap objek penelitian. Data mengenai identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan. Jumlah responden yang terdapat pada penelitian ini ialah sebanyak 100 orang.

1.8.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Pada penelitian yang dilakukan, jenis kelamin dikategorikan menjadi dua kategori, yakni laki-laki dan perempuan. Terdapat 100 orang yang dijadikan sampel pada penelitian ini. Data responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. 1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	31	31%
Perempuan	69	69%
Total	100	100%

Sumber : Olahan Data Primer, (2022)

Melalui data pada tabel diatas, pada penelitian ini jenis kelamin yang terdistribusi terbesar yaitu responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 69 orang (69%) dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang (31%) dari total responden sejumlah 100 orang (100%).

1.8.2 Identitas Responden Menurut Usia

Usia merupakan salah satu karakteristik identitas responden berdasarkan usia. Gambaran mengenai usia responden pada penelitian ini dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 2. 2. Identitas Responden Menurut Usia

Rentang Usia	Jumlah	Presentase
20 – 22	47	47%
23 – 25	22	22%
26 – 28	26	26%
>29	5	5%
Total	100	100%

Sumber : Olahan Data Primer, (2022)

Berdasarkan data pada tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa responden terbesar berasal dari responden yang berusia 20 hingga 22 tahun, sedangkan jumlah terkecil berasal dari responden yang berusia lebih dari 29 tahun.

1.8.3 Identitas Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Pada penelitian ini jenis pekerjaan responden didapatkan melalui kuesioner dan akan digunakan untuk mengetahui variasi pekerjaan dari setiap responden. Jenis pekerjaan Yang dimaksud pekerjaan dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh responden dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, termasuk dalam hal ini adalah responden dengan status sebagai mahasiswa.

Tabel 2. 3. Identitas Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	50	50%
Pegawai	19	19%
Wiraswasta	16	16%
Lainnya	15	15%
Total	100	100%

Sumber : Olahan Data Primer, (2022)

Berdasarkan data pada tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah dengan jenis pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah sebanyak 50 orang (50%) dan jenis pekerjaan terbanyak kedua adalah pegawai dengan jumlah sebanyak 19 orang (19%).