

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PROFIL RESPONDEN STO TELKOM JOHAR

Dalam bab ini disajikan sejarah perusahaan, visi dan misi, logo, lokasi, produk/ layanan jasa perusahaan, struktur organisasi, dan identitas responden dalam penelitian ini.

2.1 Sejarah singkat STO Telkom Johar

STO Telkom Johar merupakan salah satu cabang kantor Telkom yang melayani berbagai keperluan pelanggan terkait jaringan telekomunikasi seperti pengajuan jaringan internet Telkom Indihome, Speedy, Jaringan TV kabel dan pemasangan jaringan telepon. Telkom STO Johar juga menerima aduan atau keluhan jika ada kendala pada jaringan Telkom Pelanggan. (apps.telkomakses.co.id, 2023)

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. adalah perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang didirikan pada tahun 1856 dengan nama "Post-, Telegraaf-, en Telefoondienst" (PTT). Saat itu, perusahaan tersebut berfungsi sebagai penyedia layanan pos, telegraf, dan telepon untuk kepentingan pemerintah Hindia Belanda.

Pada tahun 1965, pemerintah Indonesia mengambil alih kepemilikan perusahaan tersebut dan mengubah namanya menjadi "Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi" (PN Postel). Kemudian pada tahun 1991, perusahaan ini diubah namanya menjadi "Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi

Indonesia" atau lebih dikenal dengan PT Telkom Indonesia. Seiring berjalannya waktu, PT Telkom Indonesia terus mengembangkan teknologi dan jaringan telekomunikasinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. PT Telkom Indonesia telah melakukan sejumlah inovasi dalam bidang telekomunikasi, seperti peluncuran layanan telepon seluler, internet broadband, hingga teknologi 4G dan 5G.

PT Telkom Indonesia juga telah meluaskan bisnisnya dengan mengakuisisi beberapa perusahaan telekomunikasi lain di Indonesia, seperti PT Indosat Tbk. dan PT Telkomsel. Selain itu, PT Telkom Indonesia juga memperluas bisnisnya ke luar negeri, seperti di Malaysia, Timor Leste, dan Australia. Saat ini, PT Telkom Indonesia merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan jaringan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia, termasuk di daerah-daerah yang terpencil dan sulit dijangkau. Perusahaan ini memiliki berbagai layanan telekomunikasi, seperti telepon, internet, TV kabel, dan layanan data untuk pelanggan bisnis (telkom.co.id, 2023)

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. memiliki wilayah operasi yang mencakup seluruh wilayah Indonesia. Dengan jaringan yang luas, PT Telkom Indonesia dapat menyediakan layanan telekomunikasi kepada pelanggan di seluruh Indonesia, dari Sabang hingga Merauke. Wilayah operasi Telkom Akses tersebar di 6 region (Sumatera, Jawa, Bali dan Nusa Tenggara, Kalimantan, Papua dan Maluku. Dan 61 area operasi pada setiap wilayahnya.

Sedangkan PT Telkom Akses itu sendiri didirikan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2012 yang telah disahkan berdasarkan Surat Menkumham RI No. AHU-60691.AH.01.01 tahun 2012 tanggal 28 November 2012. PT Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (PT Telkom) yang bergerak dalam bisnis penyediaan layanan instalasi jaringan akses, pembangunan infrastruktur jaringan, pengelola Network Terminal Equipment (NTE), serta operasi dan pemeliharaan jaringan akses.

Untuk wilayah operasi daerah Jawa Tengah mencakup seluruh wilayah Provinsi Jawa Tengah, termasuk kota besar seperti Semarang, Surakarta (Solo), dan Tegal. Serta kota-kota lainnya di seluruh wilayah Jawa Tengah. Untuk wilayah operasi Kota Semarang ada 9 wilayah operasi (Tugu, Banyumanik, Salatiga, Johar, Simpang lima, Ungaran, Kendal, Candi, dan Majapahit). Dengan jaringan yang luas dan berbagai layanan yang ditawarkan, PT Telkom Indonesia menjadi salah satu penyedia layanan telekomunikasi terkemuka di Jawa Tengah dan di seluruh Indonesia (apps.telkomakses.co.id, 2023).

2.2 Visi, Misi dan Core Value Telkom

Visi

Menjadi perusahaan jasa operasi dan pemeliharaan jaringan broadband dan jasa konstruksi infrastruktur telekomunikasi yang terdepan di kawasan nusantara yang berorientasi kepada kualitas prima dan kepuasan seluruh stakeholder.

Misi

1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima dengan orientasi tepat mutu, tepat waktu dan tepat volume infrastruktur jaringan akses.
3. Menciptakan tenaga kerja yang profesional handal dan cakap di bidang teknologi jaringan akses dan membina hubungan baik dengan lingkungan.
4. Memberikan hasil terbaik bagi seluruh stakeholder.

Core value

1. Amanah memegang teguh kepercayaan yang diberikan
2. **K**ompeten, turut belajar dan menegembangkan kapabilitas
3. **H**armonis, saling peduli dan menghargai perbedaan
4. **L**oyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
5. **A**dpatif, Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
6. **K**olaboratif, Membangun kerjasama yang sinergis (STO Telkom Johar, apps.telkomakses.co.id, 2023)

2.3 Logo Perusahaan

Menurut Kotler logo merupakan bagian dari label, merek, atau tanda yang tidak diucapkan. Logo adalah sesuatu yang menjadi identitas dalam sebuah perusahaan dan menjadi ciri khas sebuah perusahaan. Berikut merupakan gambar logo Telkom Akses



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan

Sumber : apps.telkomakses.co.id; diunduh 2023

Sebagai Perusahaan digital telco milik negara, tekad dan keyakinan tersebut dilambangkan dengan sebuah logo perusahaan sebagai image perusahaan yang terdiri dari bentuk lingkaran yang melambangkan kedinamisan perusahaan dan juga simbolisasi dunia, serta tangan kanan yang ramah dalam meraih dunia tersebut. Dengan warna merah, putih, dan warna transisi abu-abu sebagai warna identitas perusahaan, sebagaimana warna merah dan putih yang menjadi identitas Indonesia. Merah melambangkan *spirit* Telkom Indonesia untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perubahan. Putih melambangkan *spirit* Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa, Abu-abu melambangkan teknologi, serta warna hitam melambangkan kemauan yang keras.

Logo Telkom Indonesia juga dilengkapi dengan tagline “*The World In Your Hand*” dengan makna “Dunia dalam genggamannya anda” yang membawa pesan

bahwa telkom Indonesia berkomitmen untuk membuat segalanya menjadi lebih mudah dan lebih menyenangkan dalam mengakses dunia.

2.4 Lokasi Perusahaan

Nama : STO Telkom Johar

Alamat : Jl. Arif Rahman Hakim, No. 1-2, Kauman, Kec. Semarang
Tengah, Semarang

No. Telepon : (024) 2552722

2.5 Produk/Layanan STO Telkom Johar

Indihome menyediakan beberapa layanan pasang baru yang dapat dipilih sesuai kebutuhan pengguna, diantaranya:

1. Layanan internet Indihome (1P), yaitu layanan yang hanya bisa digunakan untuk voice only atau internet only, layanan ini paling sering dipilih pelanggan.
2. Layanan internet 2P, yaitu layanan untuk inet tv dan juga telepon. layanan televisi kabel indihome menyediakan berbagai saluran televisi dalam berbagai kategori seperti olahraga, berita, hiburan, dan lain-lain. Pengguna dapat memilih paket yang sesuai dengan kebutuhan dan budget mereka. Sedangkan untuk layanan telepon rumah indihome menyediakan panggilan telepon rumah dengan biaya murah, serta dapat dipilih sebagai paket tambahan pada layanan internet atau televisi kabel.

3. Layanan Internet 3P, layanan triple play indihome adalah kombinasi dari layanan internet, televisi kabel, dan telepon rumah yang ditawarkan dalam satu paket yang terintegrasi. Dengan layanan ini, pengguna dapat menikmati keuntungan dari semua layanan indihome dalam satu paket, dengan biaya yang lebih murah dibandingkan memilih layanan secara terpisah.

Indihome juga menyediakan layanan tambahan yang dapat dipilih pengguna ketika akan melakukan pasang baru, seperti:

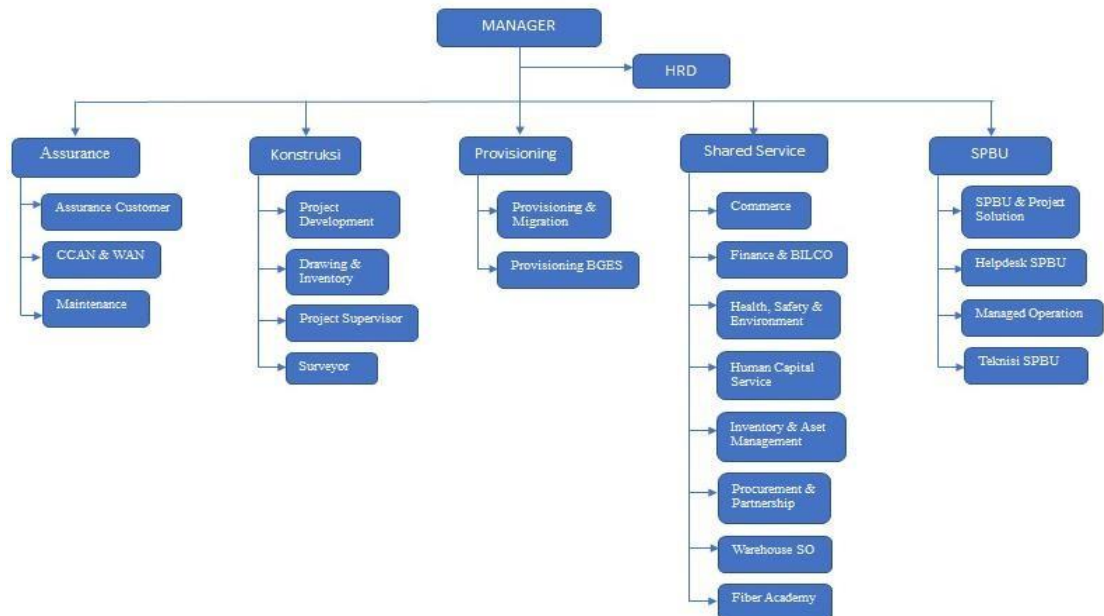
1. Upgrade Kecepatan Internet, pengguna dapat memilih untuk menambah kecepatan internet yang lebih tinggi dari paket dasar yang dipilih pada saat pasang baru. Indihome menawarkan berbagai pilihan kecepatan internet mulai dari 10 Mbps hingga 1 Gbps
2. Tambah perangkat STB, pengguna yang ingin menambah jumlah perangkat STB pada layanan televisi kabel Indihome dapat memilih opsi ini. Dengan menambah perangkat STB, pengguna dapat menonton berbagai saluran televisi dengan berbagai jenis program yang lebih banyak.
3. Layanan Wi-Fi Extender, Layanan Wi-Fi Extender menyediakan perangkat tambahan yang dapat memperkuat sinyal Wi-Fi Indihome. Dengan layanan ini, pengguna dapat menikmati koneksi internet yang lebih stabil dan cepat diseluruh rumah.
4. Layanan Migrate / PDA (Pindah Lokasi Area), yaitu layanan yang disediakan oleh Indihome untuk pelanggan yang ingin memindahkan

layanan indihome dari lokasi awal ke lokasi yang baru dalam area yang sama.

Setiap layanan pasang baru Indihome memiliki harga dan fitur yang berbeda-beda, sehingga pengguna dapat memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan dan anggaran mereka. dan semua layanan tambahan tersebut dapat dipilih oleh pengguna ketika melakukan pasang baru Indihome atau dapat ditambahkan di kemudian hari dengan biaya tambahan sesuai dengan paket yang dipilih.

2.6 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi menggambarkan kerangka dan susunan hubungan diantara fungsi, bagian atau posisi, juga menunjukkan hierarki organisasi dan struktur sebagai wadah untuk menjalankan wewenang tanggung jawab dan sistem pelaporan terhadap atasan dan pada akhirnya memberikan stabilitas dan kontinuitas yang memungkinkan organisasi tetap hidup walaupun orang datang dan pergi serta pengkoordinasian hubungan dengan lingkungan. Berikut merupakan struktur organisasi STO Telkom Johar:



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi STO Telkom Johar

Sumber: apps.telkomakses.co.id; 2023

2.7 Deskripsi Tugas

1. *Quality Assurance* (Jaminan)

Divisi *Assurance* adalah salah satu divisi di perusahaan yang bertanggung jawab untuk memastikan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan melakukan pemantauan, pengukuran, dan analisis atas performa operasional perusahaan.

Berikut adalah beberapa tugas yang diemban oleh Divisi *Assurance*:

- a. Memastikan kualitas layanan: Divisi *Assurance* bertugas untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi harapan pelanggan.

- b. Memantau performa operasional: Divisi *Assurance* bertugas untuk memantau performa operasional perusahaan, seperti kecepatan respon, waktu pelayanan, dan kualitas produk atau layanan yang diberikan.
- c. Menganalisis data pelanggan: Divisi *Assurance* bertugas untuk menganalisis data pelanggan, seperti data transaksi dan data kepuasan pelanggan, untuk mengidentifikasi masalah dan membuat rekomendasi perbaikan.
- d. Menyediakan laporan dan analisis: Divisi *Assurance* bertugas untuk menyediakan laporan dan analisis atas performa operasional perusahaan dan memberikan rekomendasi perbaikan.
- e. Mengembangkan program peningkatan kualitas: Divisi *Assurance* bertugas untuk mengembangkan program peningkatan kualitas yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memperbaiki kinerja perusahaan.
- f. Menjaga komunikasi dengan pelanggan: Divisi *Assurance* bertugas untuk menjaga komunikasi dengan pelanggan dan memberikan solusi atas keluhan atau masalah yang dilaporkan.
- g. Meningkatkan kepuasan pelanggan: Divisi *Assurance* bertugas untuk membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan solusi atas masalah dan memberikan pengalaman yang baik dalam menggunakan produk atau layanan perusahaan.

2. Konstruksi

- a. Membuat gambar terkait jalur jaringan *Fiber Optic* baru maupun jaringan *Fiber Optic existing*.
- b. Melakukan pengawalan kegiatan perencanaan kebutuhan, penyusunan prioritas pekerjaan, plotting area kerja tim, membuat usulan program kerja, dan memastikan kelengkapan dokumen rekonsiliasi pekerjaan.
- c. Memastikan kegiatan konstruksi, pengelolaan *scrap* dan *survey*, *drawing* dan *inventory* (SDI) di setiap Witel berjalan lancar dari proses perencanaan, pengawalan proses dan evaluasi proses dalam rangka mencapai target Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) tahun berjalan.
- d. Melakukan pengawalan *terkait survey*, *drawing* dan *inventory* secara *end to end* di lingkungan regional.
- e. Melakukan kegiatan survey jaringan akses.
- f. Melakukan pengawalan kegiatan *project* yang dilakukan oleh teknisi mitra.
- g. Melakukan proses monitoring terkait pelaksanaan program *survey*, *drawing* dan *inventory*.

3. Provisioning (Pengadaan/Penyedia)

- a. Melakukan *dispatch* tiket pada order segmen *consumer* kepada teknisi.
- b. Melakukan *dispatch* tiket pada order segmen non *consumer* kepada teknisi.

- c. Memastikan kegiatan *provisioning* dan migrasi di setiap Witel berjalan lancar dari proses perencanaan, pengawalan proses dan evaluasi proses dalam rangka mencapai target Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) tahun berjalan.
- d. Memastikan kegiatan *provisioning* dan migrasi di setiap Witel berjalan lancar dari proses perencanaan, pengawalan dokumentasi proses dan penagihan seluruh segmen.
- e. Membuat dokumentasi terkait kegiatan *provisioning* dan migrasi segmen consumer.
- f. Membuat dokumentasi terkait kegiatan *provisioning* dan migrasi segmen non consumer.

4. Shared Service (Layanan Bersama)

- a. Melakukan proses validasi terkait kegiatan administrasi pasca rekonsiliasi.
- b. Melakukan proses rekonsiliasi project atau operasional recurring dan memvalidasi pekerjaan yang berkaitan dengan instalasi Pasang Sambungan Baru (PSB) dengan Telkom Regional (TREG).
- c. Melaksanakan kegiatan administrasi *Intermediate Frequency* (IF) di Area dan Regional, verifikator pertanggung jawaban mitra kerja Telkom Akses, dan *cash opname* di Regional.
- d. Melaksanakan proses verifikasi pertanggung jawaban *Intermediate Frequency* (IF), pajak, dan *cash opname* di Area dan Regional.

- e. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan *Health, Safety, and Environment* di setiap Witel.
- f. Pencatatan dan pembaharuan kegiatan administrasi data karyawan regional.
- g. Mempersiapkan kebutuhan tenaga kerja dan monitoring pelaksanaan kegiatan administrasi karyawan di regional.

5. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)

- a. Melakukan dispatch tiket order dan eskalasi kendala yang tidak dapat diselesaikan di level operasional instalasi dan integrasi Stasiun Pengisian Bahan bakar Umum (SPBU).
- b. Melakukan pengawalan secara *end to end* terkait instalasi & integrasi hingga proses serah terima kepada pihak Telkom dan *managed operation* Stasiun Pengisian Bahan bakar Umum (SPBU) di setiap Witel.
- c. Melakukan pengawalan secara *end to end* terkait instalasi, integrasi dan *managed operation* Stasiun Pengisian Bahan bakar Umum (SPBU) yang berada di cakupan wilayah kerjanya.
- d. Melakukan perbaikan dan pemeliharaan rutin infrastruktur jaringan akses secara *end to end* di lingkungan Stasiun Pengisian Bahan bakar Umum (SPBU) dan data *center* Stasiun Pengisian Bahan bakar Umum (SPBU).
- e. Mengintegrasikan perangkat *forecourt* (*Automatic Tank Gauge*) dan perangkat *non-forecourt* (*Electronic Data Capture (EDC)*) milik

Pertamina dengan aplikasi POS (*Point of Sales*) milik Pertamina (*GSMS-POS ; Gas Station Management System*) agar dapat dilakukan proses monitoring data secara *realtime dan centralized*.

2.8 Identitas Responden

Identitas responden yang menjelaskan tentang gambaran umum tentang responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian pada divisi *assurance* STO Telkom Johar. Dalam penelitian ini kuesioner yang disebarkan sebanyak 32 orang. Identitas responden dalam penelitian ini dilihat dalam 3 kategori yaitu berdasarkan usia, masa kerja, dan tingkat Pendidikan.

2.8.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Berikut adalah rekapitulasi responden berdasarkan klasifikasi usia pada divisi *assurance* STO Telkom Johar:

Tabel 2. 1 Komposisi Responden Berdasarkan Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	20-29 Tahun	13	41,00
2	30-39 Tahun	16	50,00
3	40-49 Tahun	3	9,00
4	> 50 Tahun	-	-
Total		32	100,00

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden dari divisi *assurance* STO Johar berada pada kisaran usia 30-39 tahun dengan jumlah sebanyak 16 orang dan presentase 50%. Untuk responden rentang usia 20-29 tahun sebanyak 13 orang dengan presentase 41% dan rentang usia 40-49 tahun memiliki frekuensi sebanyak 3 orang dengan presentase 9%. Untuk pekerja usia >50 tahun

sudah tidak ditugaskan di lapangan karena secara usia, keterampilan, dan kecepatan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan sudah tidak dikembangkan. Dengan begitu dapat diketahui bahwa karyawan divisi *assurance* mayoritas berada pada kisaran usia 30-39 tahun.

2.8.2 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan karakteristik responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel 2.2 dibawah ini:

Tabel 2. 2 Komposisi Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Lama Bekerja	Frekuensi	Presentase (%)
1	1-3 Tahun	9	28,00
2	4-7 Tahun	11	34,00
3	8-10 Tahun	12	38,00
	Total	32	100,00

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Tabel 2.2 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan masa kerja, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden memiliki masa kerja berkisar antara 8-10 tahun dengan presentase 38% yaitu sebanyak 12 orang. hal ini memungkinkan bahwa karyawan divisi *assurance* sudah memiliki pengalaman yang cukup dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

2.8.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan

Dari hasil wawancara dengan team leader divisi *assurance* bahwa besaran gaji yang didapatkan berbeda tiap karyawan tergantung dari lama mereka bekerja. Untuk rentang 1-5 tahun besaran gaji yang didapatkan mulai dari 3.000.000 – 4.000.000 per bulan, sedangkan untuk rentang 5-10 tahun masa kerja besaran gaji yang didapatkan berkisar antara 4.000.000 – 5.000.000 per bulan. Nominal ini belum

termasuk tunjangan-tunjangan yang diberikan STO Telkom Johar, bisa dibbilang hanya gaji pokok. Beberapa tunjangan yang diberikan adalah : insentif produksi, tunjangan kerja, asuransi kecelakaan, tunjangan hari raya, dan liburan/cuti tahunan. Tiap jenis tunjangan memiliki aturan berbeda-beda dalam perhitungannya. Contohnya, untuk asuransi kecelakaan akan ditentukan melalui lama masa kerja dan jenis kecelakaan, tunjangan hari raya akan ditentukan melalui upah yang diterima karyawan teknisi.

2.8.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden dari segi pendidikan terakhir karyawan teknisi divisi *assurance* STO Telkom Johar dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. 3 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Lulus SMA / SMK	25	78,00
2	Lulus S1	7	22,00
	Total	32	100,00

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden dari karyawan teknisi divisi *assurance* tingkat pendidikan terakhir adalah SMA/SMK dengan jumlah presentase 78% yaitu sebanyak 25 orang.