

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM TELKOM AKSES STO MAJAPAHIT DAN PROFIL RESPONDEN**

#### **2.1 Sejarah PT Telkom Akses**

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang didirikan pada tanggal 12 Desember 2012. Perusahaan ini menyediakan jasa pengelolaan infrastruktur konstruksi dan jaringan. Dengan mendirikan PT Telkom Akses, Telkom berupaya memberikan akses informasi dan komunikasi tanpa batas. Saat ini, PT Telkom Akses sedang membangun jaringan backbone berbasis fiber dan *Internet Protocol* (IP) dengan menggelar 30 node router terra dan kabel fiber optik sepanjang 75.000 km. Ini juga merupakan bagian dari pengoperasian program Indonesia *Digital Network Terminal Equipment* (NTE) serta pemeliharaan jaringan akses broadband. Selain itu, PT Telkom Akses Indonesia juga menyediakan layanan seperti peralatan terminal jaringan (NTE) dan layanan manajemen operasi dan pemeliharaan (*Q&M Operation and Maintenance*). Telkom Akses memiliki 61 wilayah operasi yang tersebar di 7 regional meliputi Sumatera, Jabodetabek, Jawa Barat, Jawa Tengah, Kalimantan, bagian timur Indonesia, Jawa Timur dan Bali – Nusa Tenggara.

#### **2.2 Visi dan Misi PT Telkom Akses Indonesia**

##### **Visi**

*To Serve Network Companies in Providing Excellent Digital Infrastructure*

## Misi

1. *Construction & manage service digital network*
2. *Develop digital network ecosystem*
3. *Create digital network talent*

### 2.3 Logo Perusahaan PT Telkom Akses Indonesia



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan PT Telkom Akses Indonesia

Sumber: <https://telkomakses.co.id/>

#### Arti logo

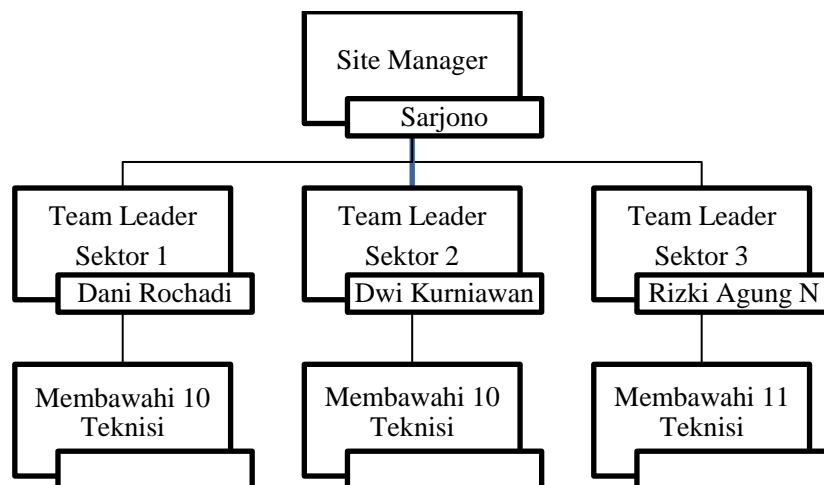
1. Lingkaran, melambangkan kelengkapan portofolio bisnis baru Telkom yaitu produk dan layanan TIMES.
2. Tangan yang terulur, melambangkan pertumbuhan dan perluasan ke luar.
3. Jari, artinya kepedulian, perhatian, kepercayaan, dan keakraban.
4. Perpaduan telapak tangan, lingkaran, dan matahari terbit, menandakan perubahan dan awal yang baru
5. Telapak tangan, mencerminkan kehidupan yang menjangkau masa depan

### 2.4 Nilai Inti Perusahaan

1. Amanah, setiap individu menghormati kepercayaan yang diberikan kepadanya di dalam menjalankan tugas.

2. **Kompeten**, semangat untuk terus mengembangkan kemampuannya.
3. **Harmonis**, setiap rekan kerja di Telkom berhak untuk saling menghargai perbedaan yang ada.
4. **Loyalitas**, kerja penuh dedikasi yang mengutamakan kepentingan nasional.
5. **Adaptif**, selalu berinovasi dalam mengalami perubahan.
6. **Kolaboratif**, menggambarkan kerja sama yang sinergis dalam perusahaan.

## 2.5 Struktur Organisasi Divisi Assurance



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Divisi Assurance

Sumber: Telkom Akses STO Majapahit, 2024

Adapun rincian jobdesk adalah sebagai berikut :

1. Site manager
  - Bertanggung jawab untuk menangani masalah dan keluhan yang muncul selama proses pemantauan dan pengukuran jaringan.
  - Memantau performa operasional perusahaan seperti kecepatan respon, waktu pelayanan, dan kualitas produk atau layanan yang diberikan.

- Membuat laporan mengenai proses perbaikan dan kinerja tim assurance sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

## 2. Team Leader

- Memastikan ketersediaan sumber daya manusia, alat, dan peralatan yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan jaringan.
- Mengatur jadwal perbaikan jaringan meliputi koordinasi waktu dengan pelanggan dan mengatur jadwal teknisi assurance.
- Mengawasi kinerja teknisi assurance selama proses perbaikan meliputi pemberian instruksi dan arahan kepada teknisi, memastikan ketersediaan peralatan, dan memantau jalannya perbaikan kualitas jaringan pelanggan.

## 3. Teknisi assurance

- Mengidentifikasi masalah dan membuat rekomendasi perbaikan.
- Melakukan perbaikan bagi pelanggan yang mengalami gangguan.
- Menjaga komunikasi dengan pelanggan dan memberikan solusi atas keluhan atau masalah yang dilaporkan.
- Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan pengalaman yang baik dalam menggunakan produk atau layanan perusahaan.
- Membuat laporan mengenai pekerjaan yang telah dilakukan.

## 2.6 Produk

### 1. *Telkom Integrated Design Center (T-IDC)*

T-IDC merupakan pusat kegiatan perencanaan jaringan seperti survey lapangan, *drawing*, dan pengelolaan data inventaris. Selain itu, T-IDC juga

sudah bermitra dengan pelanggan telekomunikasi XL – Axiata, Indosat Ooredoo, dan Smartfren.

2. *Telkom Akses Command Center (TACC)*

Merupakan pusat layanan yang memantau kualitas dan kinerja serat optic, *Network Terminal Equipment (NTE)*, dan perangkat *Internet of Things*. TACC juga digunakan untuk memantau dan mengukur keadaan jaringan yang saat ini dalam satu dashboard.

3. *Fiber Academy*

Merupakan pengembangan keterampilan jaringan akses yang mencakup jaringan serat optic, direktori dan silabus, fasilitas e – learning, dan program sertifikasi lainnya yang didukung oleh pelatih ahli serat optic.

4. *Warehouse (Gudang)*

Merupakan salah satu bentuk keamanan yang ditujukan untuk mendeteksi lebih cepat segala sesuatu yang dapat mengakibatkan hilangnya barang yang dipantau secara langsung.

5. *Repair Center*

Telkom Akses memiliki kemampuan untuk memperbaiki dan memelihara peralatan kerja fiber optic untuk memenuhi kebutuhan internal perusahaan dan mitra Telkom.

## **2.7 Identitas Responden**

Responden pada penelitian ini yaitu karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit, berjumlah 31 orang yang mengisi kuesioner dalam bentuk kertas dengan memilih alternatif jawaban pada pertanyaan yang tertera. Identifikasi

responden pada penelitian ini diklasifikasikan menurut usia, masa kerja, pendidikan terakhir, dan penghasilan.

### 2.7.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden pada bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 1 Identitas Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	<20 Tahun	0	0,00
2	>20–30 Tahun	14	45,20
3	>30–40 Tahun	7	22,60
4	>40 Tahun	10	32,20
TOTAL		31	100,00

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden dengan usia antara >20–30 tahun sebanyak 14 orang (45,20%), responden dengan usia >30–40 tahun sebanyak 7 orang (22,60%), dan responden dengan usia >40 tahun sebanyak 10 orang (32,20%).

### 2.7.2 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja adalah waktu yang telah dihabiskan oleh karyawan untuk bekerja pada sebuah perusahaan. Karakteristik responden pada bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 2 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	<1 Tahun	0	0,00
2	1–5 Tahun	5	16,20
3	6–10 Tahun	17	54,80
4	>10 Tahun	9	29,00
TOTAL		31	100,00

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.2 dapat dilihat bahwa responden dengan masa kerja antara 1-5 tahun sebanyak 5 orang (16,20%), 6–10 tahun sebanyak 17 orang (54,80%), dan >10 tahun sebanyak 9 orang (29,00%).

### 2.7.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir ialah jenjang pendidikan selesai ditempuh. Karakteristik responden pada bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	13	42,00
2	Diploma	2	6,40
3	Sarjana	16	51,60
TOTAL		31	100,00

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.3 mengenai pendidikan terakhir responden diketahui bahwa tingkat sarjana mendominasi pendidikan terakhir responden sejumlah 16 orang (51,60%), kemudian diikuti dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 13 orang (42,00%), dan tingkat pendidikan terakhir diploma merupakan jumlah responden terkecil yaitu sejumlah 2 orang (6,40%).

#### 2.7.4 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan

Karakteristik responden berdasarkan penghasilan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. 4 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan

No.	Penghasilan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang dari Rp1.500.000,00	0	0,00
2	Rp1.500.000,00 - Rp3.000.000,00	10	32,30
3	Lebih dari Rp3.000.000,00	21	67,70
	TOTAL	31	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.4 diketahui bahwa mayoritas responden memiliki penghasilan lebih dari Rp3.000.000,00 sebanyak 21 orang (67,70%), kemudian diikuti responden dengan penghasilan Rp1.500.000 – Rp3.000.000 sebanyak 10 orang (32,30%).