

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Perusahaan

PT Telkomsel adalah sebuah perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia. Secara hukum resmi berdiri pada tanggal 26 Mei 1995, dengan kepemilikan saham saat itu, Telkom 51% dan Indosat 49%. Telkomsel sebenarnya hasil GSM *pilot project* PT Telkom, yang kemudian dikembangkan menjadi operator seluler GSM di Indonesia. GSM *pilot project* tersebut dilakukan di Batam dan Bintan, dua zona ekonomi yang berbatasan dengan Singapura, pada 1997. Kondisi pada saat itu mendorong pemerintah mengembangkan Telkomsel menjadi perusahaan patungan dua BUMN Telekomunikasi, PT Telkom dan PT Indosat, dan sekaligus menjadi operator GSM kedua di Indonesia, setelah Indosat. Akan tetapi, Telkomsel tidak bisa segera beroperasi secara nasional, karena tidak boleh berkibrah di Jakarta, pasar utama seluler di Indonesia -- juga pasar utama semua kegiatan bisnis di Indonesia, karena merupakan tempat terkonsentrasinya 85% dari uang beredar di Indonesia³⁸. Di pasar ini, Satelindo yang merupakan operator pertama GSM di Tanah Air mendapat eksklusivitas hingga Mei 1996. Pasar Jakarta baru boleh dimasuki Telkomsel setelah setahun beroperasi.

³⁸ Hermawan Kartajaya, "Bukan Sekedar Perang Gerilya", *www.SwaOnline.com*, 15 Juni 2007, diunduh 8 Mei 2008

Dengan semakin berkembangnya bisnis telekomunikasi mak semakin besar pula tuntutan bagi PT. Telkomsel untuk mengadakan pengembangan perusahaan dengan melakukan kerjasama baik dengan perusahaan asing maupun lokal. Karena pada saat itu PT. Telkom dan PT. Indosat telah tercatat pada Bursa Efek Jakarta (BEJ), dan Bursa Efek New York (BEY), maka dilakukanlah tender secara terbuka dan transparan dalam kurun waktu satu tahun pada kedua lokasi tersebut. Melalui proses tender yang ketat didapatlah rekanan baru yaitu PTT Telecom Netherlands (anak perusahaan raksasa telekomunikasi Belanda KPN), dan Setdco Megacell Asia (perusahaan lokal milik pengusaha Indonesia, Setiawan Djody. Sehingga bulan Maret 1996 berubahlah status PT. Telkomsel dari Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) menjadi Penanaman Modal Asing (PMA) dengan pembagian kepemilikan saham, PT. Telkom 42,72%, PT. Indosat 35%, PTT Telecom Netherlands 17,28% dan Setdco Megacell Asia 5%.

Tahun 1996 Telkomsel mulai beroperasi di ibukota Jakarta dan telah berhasil melayani seluruh propinsi yang ada di Indonesia. Yang menarik, kondisi tadi ternyata tidak mengecilkan niat Telkomsel untuk terus berkembang. Justru hal tersebut digunakan untuk memperkuat jangkauan (*coverage*) jaringan di berbagai wilayah Indonesia: Batam, Riau, Sumatera Utara, Bali, Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat kemudian Telkomsel juga berhasil mengatasi sedikit masalah teknis, yaitu Telkomsel mendapat alokasi frekuensi yang relatif terbatas, 7,5 Mhz. Dengan kondisi ini, Telkomsel mesti mempersiapkan base transceiver station (BTS) lebih banyak dibanding operator lain yang mendapat alokasi frekuensi

lebih besar, supaya bisa melayani pelanggan dengan baik³⁹. Telkomsel kemudian melakukan investasi lebih besar untuk pembangunan BTS-BTS tersebut. Padahal, di sisi lain, saat itu perkembangan ponsel sejak kemunculannya di Indonesia pada akhir 1993, berjalan lambat. Namun, karena yakin akan prospek industri seluler dengan market size yang cukup besar, Telkomsel pun tidak segan-segan membangun BTS di berbagai daerah. Tidak mengherankan, setahun setelah resmi beroperasi penuh secara nasional Telkomsel berhasil memimpin pasar di tingkat nasional.

Pada tahun 1997 Telkomsel menjadi pelopor kartu prabayar isi ulang di Asia dengan meluncurkan produk prabayarnya, Kartu Simpati. Saat ini Telkomsel memiliki produk GSM: Kartu Halo, Simpati, dan Kartu AS. Tahun 2002 komposisi kepemilikan saham Telkomsel berubah menjadi: TELKOM (65%) dan perusahaan telekomunikasi Singapura SingTel (35%). TELKOM merupakan BUMN Indonesia yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedang SingTel merupakan perusahaan yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Singapura.

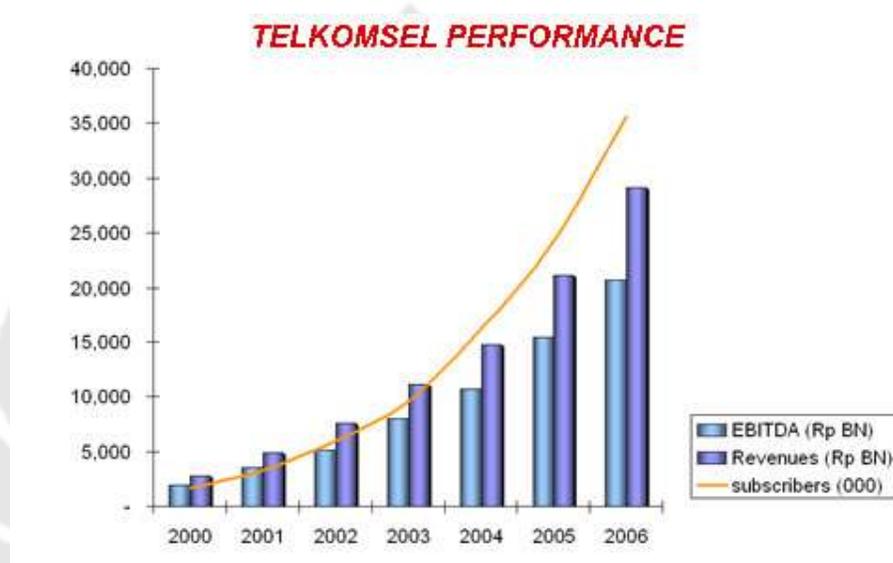
Kinerja Telkomsel terus meningkat dari tahun ke tahun sejak Telkomsel mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 26 Mei 1995. pendapatan kotor perusahaan pada tahun 2000 sekitar Rp. 3,59 triliun, pada tahun 2006 telah

³⁹ *Ibid*

meningkat menjadi Rp. 34,89 triliun⁴⁰. Pelanggan Telkomsel juga bertambah dari 1,7 juta pelanggan menjadi 35,6 juta pelanggan, pada rentang waktu yang sama.

Grafik III.1

Kinerja Telkomsel



Saat ini Telkomsel merupakan provider telepon seluler yang dapat menyediakan jangkauan jaringan telepon seluler, khususnya GSM, terluas di Indonesia. Jaringan Telkomsel menjangkau lebih 90% wilayah Indonesia, dan merupakan satu-satunya provider telepon seluler yang menjangkau seluruh propinsi dan kabupaten/kotamadya, dan seluruh kecamatan di pulau Sumatra,

⁴⁰ Company Profile Telkomsel, www.telkomsel.com, 2006, diunduh 23 April 2008

Jawa, dan Bali/Nusa Tenggara.⁴¹ Jangkauan jaringannya meliputi jaringan GSM (*dual band*, 900 & 1800 MHz), *GPRS*, *Wi-Fi*, *EDGE*, dan teknologi 3G.

Kinerja perusahaan yang terus meningkat juga diapresiasi “pasar” dengan memberikan penghargaan-penghargaan. Penghargaan-penghargaan yang diterima Telkomsel pada tahun 2006 antara lain: Penghargaan *Indonesian Most Admired Company (IMAC)* kategori industri Telekomunikasi dari Frontier dan majalah *Business week*, *Exceptional Excellent* dari *Center for Customer Satisfaction and Loyalty (CCSL)*, *The Best Innovative Operator*, *The Best Multimedia Operator*, *The Best GSM Operator*. Pada tahun 2007 antara lain: *The Best Multimedia Services*, *The Best Postpaid GSM* untuk Kartu Halo, *The Best GSM Operator*, *The Best Operator of the Year*, *The Best Call Center Asia Pacific*⁴². Pada tahun 2008 antara lain: *Best Brand for GSM Operator*, *The Trusted Brand for GSM prepaid* (Simpati), *The Trusted Brand for GSM postpaid* (Kartu Halo), dan *Best Brand for GSM postpaid* (Kartu Halo)⁴³.

B. Divisi Kerja PT. Telkomsel

Telkomsel membagi divisi kerjanya secara regional menjadi dua bagian, yaitu: divisi *sales & customer service* dan divisi *network operation*. Divisi kerja Telkomsel yaitu:

⁴¹ Milestones Telkomsel, *www.telkomsel.com*, 2006, diunduh 23 April 2008

⁴² Simpati Award, *www.telkomsel.com*, 2006, diunduh 23 April 2008

⁴³ Telkomsel Raih Best Overall Operator, *Majalah Tempo*, (5-11 Mei 2008), hal. 53

1. Divisi Sales & Customer Service, dibagi menjadi empat wilayah kerja, meliputi:
 - a. Sumatera: Sumatera bagian utara, Riau kepulauan & daratan, Sumatera bagian selatan.
 - b. Jabotabek dan Jawa Barat: Jabotabek I & II, Jawa Barat.
 - c. Jawa & Bali: Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali & Nusa Tenggara.
 - d. Kalimantan, Sulawesi, dan Papua.
2. Divisi Network Operation, dibagi menjadi empat wilayah kerja, meliputi:
 - a. Sumatera: Sumatera bagian utara, Sumatera bagian selatan.
 - b. Jabotabek dan Jawa Barat: Jabotabek, Jawa Barat.
 - c. Jawa & Bali: Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali & Nusa Tenggara.
 - d. Kalimantan, Sulawesi, dan Papua.

C. Visi Telkomsel

“The Indonesian Wireless Telecommunications Solutions Company”⁴⁴

Dengan pernyataan visinya tersebut Telkomsel berusaha melakukan hal-hal sebagai berikut:

⁴⁴ Panduan training customer service Telkomsel, Januari 2008, hal. 7

- Mempertahankan dan meningkatkan posisi sebagai *Leading Mobile Network* dan *Service Provider* dan sebagai salah satu operator telepon seluler yang terbaik di Asia.
- Penyediaan jasa seluler yang seluas-luasnya.
- *World Class Quality* dalam memenuhi keunggulan usaha kepada *clients*.

D. Misi Telkomsel

“First choice wireless telecommunications solutions provider in Indonesia working in partnership with shareholders and other alliances to create value for shareholders, employees and the nation”⁴⁵

Dengan pernyataan misinya tersebut Telkomsel berusaha melakukan hal-hal sebagai berikut:

- Mempertahankan, mengukuhkan, dan meningkatkan posisi sebagai *Market Leader*.
- Akselerasi pertumbuhan yang didasarkan pada ekspansi *network* (jaringan).

E. Budaya Perusahaan

Corporate Values and Code of Conduct⁴⁶.

⁴⁵ Ibid, hal. 9

⁴⁶ Ibid, hal. 13

“Mewujudkan kedekatan dengan pelanggan melalui profesionalisme dan kerjasama yang berintegritas”

1. Integritas

Konsistensi antara nurani dan tindakan dengan aturan dan standar kebenaran yang berlaku pada perusahaan.

2. Profesionalisme

Secara konsisten memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan dan mampu menyelesaikan tugas dengan menghasilkan solusi terbaik.

3. Kerjasama

Secara konsisten membangun hubungan kerja yang sinergis dan saling menghargai antara rekan kerja, dalam pencapaian tujuan perusahaan.

4. Kedekatan Dengan Pelanggan

Secara konsisten bersikap peduli, menghargai dan berupaya untuk memahami serta memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal.

Perilaku utama Telkomsel

1. Integritas

Jujur dan disiplin, terbuka pada konsumen dan disiplin dengan seluruh lingkup pekerjaannya.

2. Profesionalisme

Menjaga komitmen dan kode etik profesi, bekerja efektif, efisien dan memberi nilai tambah, meningkatkan kompetensi diri terus-menerus

3. Kerjasama

Saling menghargai dan mempercayai antara sesama rekan kerja, serta selalu berorientasi pada pencapaian tujuan perusahaan.

4. Kedekatan Dengan Pelanggan

Berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan, sehingga akan menciptakan pelanggan yang loyal agar selalu mau kembali kepada perusahaan.

F. **Lambang dan Struktur Organisasi PT. Telkomsel**

Lambang PT. Telkomsel terdiri dari dua bentuk dan tiga warna. Dua bentuk tersebut adalah lingkaran dan segi enam (heksagon), sedangkan ketiga warnanya adalah merah, abu-abu, dan putih. Seperti layaknya sebuah logo (lambang), bentuk, warna, pertemuan bentuk, dan semua bagian yang ada dalam logo Telkomsel pun memiliki arti tersendiri. (Lihat lampiran)

Struktur organisasi Telkomsel terdiri dari presiden direktur dan empat direktorat utama, yang masing-masing membawahi beberapa bagian. (Lihat lampiran)