

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. PT. TELKOMSEL**

Telkomsel merupakan operator telekomunikasi seluler GSM kedua di Indonesia, dengan layanan pasca bayarnya yang diluncurkan pada tanggal 26 Mei 1995. Waktu itu kepemilikan saham Telkomsel adalah PT Telkom (51%) dan PT Indosat (49%). Kemudian pada November 1997 Telkomsel menjadi operator seluler pertama di Asia yang menawarkan layanan prabayar GSM. Telkomsel ini mengklaim sebagai operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia, dengan 51 juta pelanggan dan memiliki market share sebesar 48% (Akhir 2007).

Saat ini saham Telkomsel dimiliki oleh 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. Dusiaanya yang ke 13 tahun, Telkomsel telah menoreh sejarah panjang industri telekomunikasi seluler di Indonesia. Prestasi telah pula terukir abadi diseluruh bagian nusantara Indonesia. Betapa tidak, inovasi dan ragam layanan seiring dengan khasanah kehidupan masyarakat, dengan teknologi komunikasi yang tetap berkembang tentu menjadi jarak tiada berarti dalam melayani Indonesia, dengan menyatukan pulau-pulau di negeri ini. Telkomsel sendiri konsisten mengimplementasikan lisensi nasional yang diamanatkan pemerintah dalam hal menghadirkan kenyamanan berkomunikasi hingga pelosok tanah air. Bahkan Telkomsel telah berhasil menjangkau seluruh generasi. Sejak dari awal beroperasinya tahun 1995 yang hanya memiliki 149 base transceiver station (BTS), seiring dengan usianya yang ke 12 tahun Telkomsel telah menggelar sekitar 16.500 BTS, sehingga berhasil mengcover

lebih dari 94 persen populasi Indonesia, yang merupakan jumlah ke 4 terbesar di Dunia.

Dalam memadukan perkembangan industri seluler, yang sekaligus menghadirkan manfaat bagi masyarakat, lingkungan bisnis dan negara Indonesia. Dimulai dari tahun 1995, menghadirkan solusi alternatif dalam komunikasi cukup melalui pesan teks (SMS). Tahun 1996, hadirkan kemudahan komunikasi, daya tarik investasi, dan peluang bisnis baru. Tahun 1997, solusi bagi masyarakat dalam membatasi anggaran komunikasi di saat krisis ekonomi melanda. Di tahun 2000, meningkatkan value layanan perbankan dan lingkungan bisnisnya melalui mobil banking. Perkembangan terus meningkat, di tahun 2001, membuka peluang usaha bagi lingkungan bisnis content provider, melalui program dual band (900&1800) dan GPRS/MMS secara serentak. Lalu, tahun 2003 membangun value dan peluang usaha bagi bisnis building management dan pusat rendezvous atau Wi-Fi. Pada tahun 2004, Telkomsel memberikan sinyal awal bagi hadirnya era 3G atau EDGE. Disusul, pada tahun 2005 menghidupkan industri musik atau dikenal dengan NSP, ini adalah salah satu kesiapan untuk babak baru industri seluler, serta membuka peluang bisnis baru layanan 3G untuk memperluas kesempatan masyarakat untuk menikmati sarana komunikasi. Tahun 2006, Telkomsel berhasil memadu memasuki era layanan baru seperti, video call, mobile TV live, mobile video, high speed internet browsing. Tidak hanya itu, ditahun 2007 hadirkan dua fasilitas layanan prepaid dan postpaid sekaligus dalam satu kartu. High speed internet pertama berbasis time based untuk kartu pra bayar dan pasca bayar yang dikenal dengan program Halohybrid.

Sejalan dengan itu, Telkomsel memandang bahwa pada dasarnya jaringan yang luas dengan core network yang senantiasa dipersiapkan mendukung implementasi teknologi terkini, merupakan hal utama dalam melayani masyarakat seluler Indonesia. Oleh karena itu inovasi teknologi berkelanjutanpun terus diupayakan, dimana tahun 2006 mempelopori layanan 3G di Indonesia. Hal ini tentunya, akan semakin meningkatkan kemampuan Telkomsel dan menghadirkan ragam layanan, dimana sebelumnya telah diimplementasikan layanan berteknologi Circuit switched data (CSD) atau 2 G,

global packet radio service (GPRS), atau 2 1/2 G, enhanced data rate GSM Evolution (EDGE) atau 2 3/4 G dan wireless fidelity (Wi-Fi) yang merupakan sinergi dengan wireless LAN.

Dalam memberikan layanan kepada seluruh masyarakat, Telkomsel hadirkan tiga produk yang diandalkan yakni, pasca bayar kartu halo, prabayar simpati dan kartu As, sebagai upaya melayani segmentasi yang berbeda-beda. Kepercayaan pasar terus menunjukkan peningkatan yang fantastik. Dimana tahun 1995 hanya melayani 26 ribu pelanggan, kini menjadi sekitar 51 juta pelanggan atau hampir 2.000 kali lipat. Tingginya kepercayaan pasar ini, dikarenakan Telkomsel relatif dapat memenuhi 5 parameter kebutuhan pokok yakni, jaringan yang luas, kualitas jaringan, fasilitas produk yang lengkap, kenyamanan pelayanan purna jual dan tarif yang sangat wajar. Untuk itu, Telkomsel tetap konsisten menghadirkan kenyamanan layanan komunikasi hingga pelosok, sebagai upaya memberikan kesempatan bagi masyarakat luas, untuk bisa menikmati sarana komunikasi berkualitas, berorientasi memenuhi 5 parameter kebutuhan pengguna ponsel. Diantaranya, *pertama*, luasnya jaringan dengan menggelar lebih dari 16.500 BTS, mengcover lebih dari 95 persen populasi Indonesia. *Kedua*, kualitas jaringan high performance network, kenyamanan kontinuitas berkomunikasi, mengatasi kepadatan trafik dan kenyamanan layanan data, didukung dual band GSM 900 dan 1800 plus 3G. *Ketiga*, fasilitas sangat lengkap seperti video call, mobile TV live, mobile video streaming, high speed internet browsing, mobil banking, Wi-Fi, nada sambung pribadi, push email dan lain-lain. *Keempat*, pelayanan yang handal berstandar ISO:9001 nversi 2000. Pelanggan dilayani, Call centre online gratis langsung dari ponsel, dan ribuan pusat layanan seperti Grapari, Geraihalo, Kios Halo, Outlet Dealer dan retail Nasional. Kelima, tarif yang wajar, Telkomsel berikan tarif kompetitif dan hemat sesuai dengan benefit yang diperoleh pelanggan.

## **B. PT. INDOSAT**

PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. adalah sebuah perusahaan penyelenggara jasa telekomunikasi internasional di Indonesia. Indosat

merupakan perusahaan telekomunikasi dan multimedia terbesar kedua di Indonesia untuk jasa seluler (Satelindo, IM3, StarOne). Saat ini, komposisi kepemilikan saham Indosat adalah: Publik (45,19%), ST Telemedia melalui Indonesia Communications Limited (40,37%), serta Pemerintah Republik Indonesia (14,44%). Indosat didirikan pada tahun 1967 sebagai Perusahaan Modal Asing, dan memulakan operasinya pada tahun 1969. Pada tahun 1980 Indosat menjadi Badan Usaha Milik Negara yang seluruh sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Hingga sekarang, Indosat menyediakan layanan telekomunikasi internasional seperti SLI dan layanan transmisi televisi antarbangsa.

PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo) didirikan pada tahun 1993 di bawah pengawasan PT Indosat. PT. Satelindo mulai beroperasi pada tahun 1994 sebagai operator GSM. Pendirian Satelindo sebagai anak perusahaan Indosat menjadikan ia sebagai operator GSM pertama di Indonesia yang mengeluarkan kartu prabayar Mentari dan pascabayar Matrix. Memasuki abad ke-21, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia. Pada tahun 2001 Indosat mendirikan PT Indosat Multi Media Mobile (IM3) dan menjadi pelopor GPRS dan multimedia di Indonesia, dan pada tahun yang sama Indosat memegang kendali penuh PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo).

Layanan seluler bagi Indosat merupakan jenis layanan yang memberikan penerimaan paling besar, yakni hingga mencapai 75% dari seluruh penerimaan pada tahun 2006. Berdasarkan data tahun 2007, Indosat menguasai 25% pasar operator telepon seluler GSM (yakni melalui Mentari dan IM3). Satelindo menyediakan tiga produk andalannya yaitu Matrix, kartu pascabayar GSM untuk pengguna eksekutif dan umum, Mentari kartu prabayar GSM untuk pengguna umum, IM3 kartu prabayar dan pascabayar GSM untuk pengguna muda-mudi dan umum. Selain itu untuk kemudahan bagi para pelanggannya untuk perkara pertanyaan seputar telekomunikasi (seluler, SLI, dll), pengaduan, panduan berlangganan, pembelian kartu perdana prabayar / kartu prabayar internet/

voucher isi ulang, dan/ atau pembayaran tagihan, dll Indosat menyediakan kantor pelayanan Indosat (Satelindo Direct dan Galeri Indosat-M3) yang sekarang sudah menjadi Galeri Indosat yang sudah banyak tersedia di hampir seluruh wilayah Indonesia. Galeri Indosat dibagi dalam pelbagai regional seperti regional Jabodetabek, Sumatra bagian utara, Sumatra bagian selatan, Jawa Tengah, Jawa Barat, Banten, Kalimantan, dan Indonesia timur.

### **C. PT. EXCELCOMINDO PRATAMA**

PT EXCELCOMINDO PRATAMA Tbk. (XL) memperoleh alokasi spektrum Global System for Mobile Communications (GSM) 900 dari pemerintah Indonesia pada September 1995, dan memulai beroperasi secara komersial pada Oktober 1996 untuk memberikan layanan seluler GSM pada jalur GSM 900 dan GSM 1800. Kepemilikan saham XL saat ini adalah Indocel Holding Sdn. Bhd. (59,67%), merupakan perusahaan yang dimiliki 100% oleh TM International (L) Limited (TMIL). TM International (L) Limited merupakan anak perusahaan Telekom Malaysia Berhad (TM) yang khusus menangani investasi internasional, Khazanah Nasional Berhad (16,81%); merupakan organisasi investasi milik Pemerintah Malaysia, PT Telekomindo Primabhakti (15,97%), merupakan anak perusahaan Rajawali Corporation, yang memiliki bisnis telekomunikasi, hotel, kebutuhan konsumen, dan ritel; AIF (Indonesia) Limited (7,38%), merupakan perusahaan pendanaan swasta yang bermarkas di Hong Kong.

Hingga saat ini, XL telah mendirikan lebih dari 10.000 menara Base Transceiver Station (BTS) di seluruh Indonesia untuk melayani 15 juta pelanggannya. Dan XL berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan cakupan wilayah selulernya di masa mendatang, agar kebutuhan komunikasi para pelanggan dapat senantiasa berjalan kapanpun, di manapun. Untuk memberikan pelayanan dan dukungan terbaik bagi para pelanggannya, hingga kuartal I tahun 2007 telah tersedia lebih dari 156 gerai XL Center di seluruh Indonesia, didukung oleh layanan Contact Center yang selalu siap menyediakan informasi kepada pelanggan selama 24 jam sehari, tujuh hari seminggu. Pada tahun 2006, XL resmi memperoleh lisensi 3G, dan selain menggelar layanan 3G

yang inovatif, pelanggan XL semakin dimanjakan dengan hadirnya dukungan Video Contact Center, layanan dukungan pelanggan berbasis teknologi 3G.

Bisnis XL terdiri dari penyediaan layanan komunikasi suara, data, dan layanan seluler lainnya melalui Solusi Konsumer dan Solusi Korporat. XL adalah perusahaan layanan seluler swasta pertama di Indonesia. XL memiliki empat produk GSM, yaitu Bebas (prabayar), Jempol (prabayar), Xplor (paskabayar), dan yang paling baru Jimat (dulunya merupakan jenis layanan untuk Jempol, tetapi kemudian dikembangkan menjadi produk sendiri yang lebih dikhususkan untuk komunikasi ke luar negeri). Selain itu XL juga menyediakan layanan korporat yang termasuk Internet Service Provider (ISP) dan VoIP.

#### **D. KOTA SEMARANG**

Semarang, sebagai kota raya dan Ibu kota Jawa Tengah, memiliki sejarah yang panjang. Mulanya dari dataran lumpur, yang kemudian hari berkembang pesat menjadi lingkungan maju dan menampakkan diri sebagai kota yang penting. Sebagai kota besar, Semarang menyerap banyak pendatang yang kemudian mencari penghidupan dan menetap di Kota Semarang sampai akhir hayatnya. Lalu susul menyusul kehidupan generasi berikutnya.

Posisi geografi Kota Semarang terletak di pantai Utara Jawa Tengah, tepatnya pada garis 6°, 5' - 7°, 10' Lintang Selatan dan 110°, 35' Bujur Timur. Semarang terdiri dari daerah perbukitan, dataran rendah dan pantai. Daerah perbukitan mempunyai ketinggian 9° - 27° m dari permukaan air laut. Letak geografi Kota Semarang ini dalam koridor pembangunan Jawa Tengah dan merupakan simpul empat pintu gerbang, yakni koridor pantai Utara, koridor Selatan ke arah kota-kota dinamis seperti Kabupaten Magelang, Surakarta yang dikenal dengan koridor Merapi-Merbabu, koridor Timur ke arah Kabupaten Demak/Grobogan dan Barat menuju Kabupaten Kendal.

Luas wilayah Kota Semarang mencapai 37.366.838 Ha atau 373,7 Km<sup>2</sup>. yang terbagi atas 16 kecamatan dan 177 Kelurahan, seperti yang tampak pada gambar di bawah ini :

**Gambar. 7**  
**Pembagian Wilayah Kota Semarang**



Sumber : [www.semarang.go.id](http://www.semarang.go.id)

Adapun kecamatan tersebut adalah :

1. Banyumanik
2. Candisari
3. Gajahmungkur
4. Gayamsari
5. Genuk
6. Gunungpati
7. Mijen
8. Ngaliyan
9. Pedurungan
10. Semarang Barat
11. Semarang Selatan
12. Semarang Tengah
13. Semarang Timur

14. Semarang Utara
15. Tembalang
16. Tugu

Dalam perkembangan dan pertumbuhan Jawa Tengah, Semarang sangat berperan, terutama dengan adanya pelabuhan, jaringan transport darat (jalur kereta api dan jalan) serta transport udara yang merupakan potensi bagi simpul transport Regional Jawa Tengah dan kota transit Regional Jawa Tengah. Posisi lain yang tak kalah pentingnya adalah kekuatan hubungan dengan luar Jawa, secara langsung sebagai pusat wilayah nasional bagian tengah.

Jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2006 (data terbaru dari BPS) sebesar 1.434.025 jiwa. Dengan jumlah tersebut Kota Semarang termasuk 5 besar Kabupaten/Kota yang memiliki jumlah penduduk terbesar di Jawa Tengah. Jumlah penduduk pada tahun 2006 tersebut terdiri dari 711.761 penduduk laki-laki dan 722.264 penduduk perempuan. Kecamatan yang paling padat penduduknya adalah Kecamatan Semarang Selatan sebesar 14.470 orang per km<sup>2</sup>, sedangkan yang paling kecil adalah Kecamatan Mijen sebesar 786 orang per km<sup>2</sup>.

Jumlah usia produktif cukup besar, mencapai 69.30% dari jumlah penduduk. Ini menunjukkan potensi tenaga kerja dan segi kuantitas amat besar, sehingga kebutuhan tenaga kerja bagi investor yang tertarik menanamkan investasinya di Kota Semarang tidak menjadi masalah lagi. Belum lagi penduduk dari daerah hinterlandnya. Sementara itu mata pencaharian penduduk tersebar pada sektor industri, ABRI, pegawai negeri, petani, buruh tani, pengusaha; pedagang, angkutan dan selebihnya pensiunan. Dari aspek pendidikan, rata-rata anak usia sekolah di Kota Semarang dapat melanjutkan hingga batas wajar sembilan tahun, bahkan tidak sedikit yang lulus SLTA dan Sarjana. Meskipun masih ada sebagian yang tidak mengenyam pendidikan formal, namun demikian dapat dicatat bahwa sejak tahun 2003 penduduk Kota Semarang telah bebas dan 3 buta (buta aksara, buta angka dan buta pengetahuan dasar).

Komposisi struktur pendidikan demikian ini cukup mendukung perkembangan Kota Semarang, apalagi peningkatan kualitas penduduk yang selalu mendapat prioritas utama didalam upaya peningkatan kesejahteraan. Tingkat kepadatan penduduk memang belum merata. Penduduk lebih tersentral di pusat kota. Pertumbuhan penduduk rata-rata 1,43%/tahun. Hal ini berarti laju pertumbuhan penduduk dapat ditekan, setidaknya terkendali dan kesejahteraan umum dapat segera terealisasi.

