

BAB 3

GAMBARAN UMUM TELKOMSEL DAN *COMMUNITY CARE GROUP*

3.1 Latar Belakang Lahirnya Telkomsel

Telkomsel adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan telekomunikasi selular berbasis GSM. Telkomsel merupakan singkatan dari “Telekomunikasi Selular” dengan produk-produknya adalah kartu *HALO*, *simPATI* dan kartu *AS*.

Telekomunikasi selular GSM di Indonesia berawal dari pemerintah yang meminta PT Telkom untuk melakukan *pilot project* di Batam dan Bintan pada bulan November 1993. Pada tanggal 31 Desember 1993, proyek tersebut dapat beroperasi.

Pada tanggal 26 Mei 1995, atas keputusan Menteri Pariwisata, pos, dan Telekomunikasi (Menparpostel) dan Menteri Keuangan (Menkeu), berdirilah PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) sebagai perusahaan jasa penyedia layanan telekomunikasi selular GSM kedua di Indonesia setelah PT. Satelit Indonesia (Satelindo) yang berdiri pada tanggal 29 Januari 1993. Pada awal berdirinya, kepemilikan saham Telkomsel dimiliki oleh Telkom sebesar 51,0% dan Indosat sebesar 49%.

Dengan semakin berkembangnya bisnis telekomunikasi khususnya telekomunikasi selular dan keinginan yang kuat untuk menjadikan PT Telkomsel sebagai operator telepon selular yang bertaraf internasional dengan produk yang mempunyai standar internasional, maka melalui seleksi dan proses tender telekomunikasi yang ketat dan transparan, akhirnya terpilih dua perusahaan telekomunikasi untuk diajak bekerjasama, yaitu KPN Royal Dutch Telecom (KPN) yang merupakan perusahaan telekomunikasi dari Belanda sebagai mitra asing dan PT Sedco Megacell Asia sebagai mitra lokal. KPN membeli 17,28% sedangkan PT. Sedco Megacell Asia membeli 5% saham. KPN dan Sedco masuk ke Telkomsel sehingga komposisi kepemilikan saham Telkomsel adalah Telkom 42,72%, Indosat 35%, KPN 17,28% dan Sedco 5%. Dengan masuknya dua mitra tersebut, maka status Telkomsel berubah dari perusahaan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) menjadi Penanaman Modal Asing (PMA).

Pada tahun 1999 diterbitkannya Undang-Undang No. 36/1999 tentang Telekomunikasi yang berlaku efektif sejak tanggal 8 September 2008 dan antara lain berisi penghapusan monopoli penyelenggaraan telekomunikasi. Pada tahun 2001 Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari Indosat sebagai bagian implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia, yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dengan Indosat. Setelah transaksi ini, Telkom menguasai 77,72% saham Telkomsel. Telkom membeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan Dayamitra ke dalam laporan keuangan Telkom. Telkom membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual beli tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. Telkom menjual saham Telkomsel kepada Singapore Telecom Mobile Pte. Ltd (SingTel) sehingga setelah penjualan saham ini Telkom memiliki 65% saham Telkomsel dan 35% sisanya dimiliki oleh SingTel.

3.2 Bidang Usaha Telkomsel

Telkomsel adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia (*provider*) jasa layanan telekomunikasi selular berbasis teknologi GSM (*Global System for Mobile Communications*) yang menggunakan atau mengaplikasikan teknologi *GSM 900Mhz* dan *GSM 1800 Mhz (Dual Band)* yang pertama di Indonesia.

Layanan telepon selular bersistem GSM dipilih oleh Telkomsel karena sistem telekomunikasi selular sebelumnya bersistem analog (seperti AMPS dan NMT) yang tidak memberikan jaminan keamanan pembicaraan dan wilayah cakupannya yang terbatas. Teknologi selular GSM pun jauh lebih unggul karena mampu menghasilkan kualitas suara jernih dan ditunjang dengan semakin bertambah luasnya jangkauan (*coverage area*) dari tahun ke tahun.

3.3 Slogan, Visi dan Misi Perusahaan

3.3.1 Slogan Telkomsel

Slogan Telkomsel adalah “Begitu Dekat Begitu Nyata” (*So Close So Real*). Dengan slogan tersebut, Telkomsel ingin mewujudkan suatu sarana telekomunikasi seluler yang tidak hanya mampu mendekatkan jarak tetapi juga seolah-olah sedang melakukan percakapan secara langsung (*face to face*).

3.3.2 Visi

Penyedia layanan *mobile lifestyle* terbaik di Indonesia (*The best mobile lifestyle provider in region*)

3.3.3 Misi

Memberikan pelayanan dan solusi komunikasi yang sesuai dengan harapan *customer*, memberikan nilai tambah kepada para *stakeholder* dan memberikan kontribusi terhadap pembangunan ekonomi bangsa. (*Deliver mobile life style – service and solution in excellent way that exceed customer expectation, create value for all stakeholders, and the economic development for nation*)

3.4 Budaya Perusahaan

3.4.1 Profesionalisme (*Professionalism*)

Profesionalisme adalah sebuah nilai yang mengutamakan penguasaan keahlian, komitmen, dedikasi, objektivitas dan berorientasi jangka panjang. Untuk menjalankan konsep profesionalisme ini, dikembangkan tiga tingkatan nilai yang dilaksanakan secara berkelanjutan untuk menjadikan kekuatan inti bagi perusahaan, yaitu:

- *Skill*
- *Attitude*
- *Innovation*

3.4.2 Kerjasama Tim (*Team Work*)

Kerjasama tim adalah nilai yang mengutamakan kemampuan bekerjasama secara sinergis untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan tim yang handal, maka budaya selanjutnya adalah faktor eksternal dari perusahaan yaitu konsumen.

3.4.3 *Customer Intimacy*

Merupakan budaya Telkomsel yang mengutamakan keakraban dan kepedulian untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan. *Customer intimacy* dimulai dengan sebuah kerangka konseptual untuk melayani pelanggan (*customer service*) untuk memenuhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang pada akhirnya mempertahankan pelanggan (*customer loyalty*)

3.4.4 *Integrity*

Nilai-nilai profesionalisme, kerjasama tim dan *customer intimacy* harus menjadi bagian dari pribadi masing-masing karyawan. Nilai-nilai tersebut menjadi konsistensi antara nurani dan tindakan dengan aturan dan standar kebenaran yang berlaku.

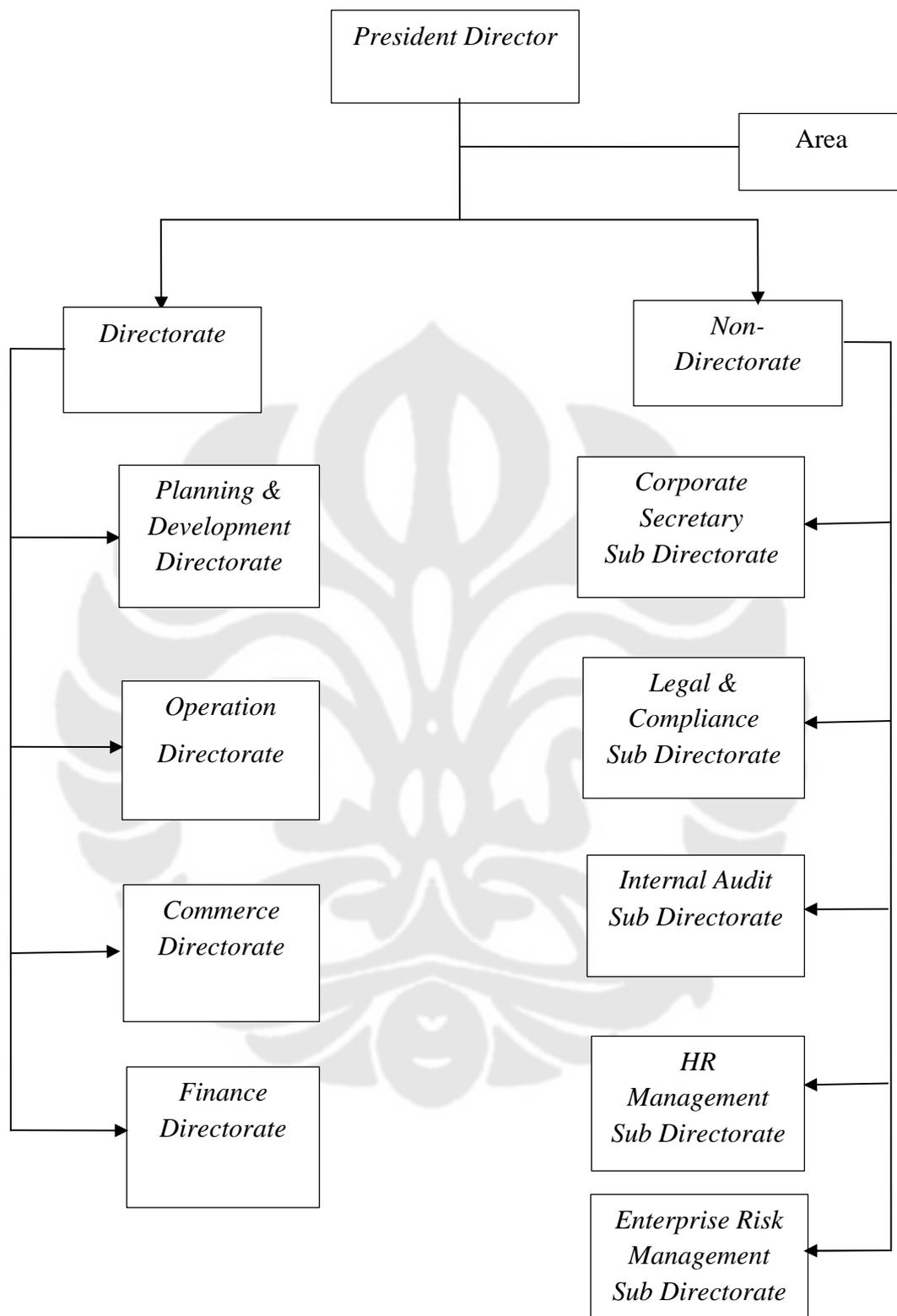
3.5 Struktur Telkomsel

Secara struktural, Telkomsel terbagi menjadi 3 unit kerja yaitu *Directorate*, *Non-Directorate* dan Area. Ketiga unit kerja ini kemudian bertanggungjawab langsung kepada Direksi. Area merupakan unit kerja yang berada di wilayah regional. Telkomsel terbagi menjadi 4 Area yaitu Area I atau disebut dengan Area Sumatera yang meliputi seluruh wilayah Pulau Sumatera. Area 2 atau Area Jawa Barat dan Banten yang wilayah kerjanya meliputi Jawa Barat dan Banten. Area 3 adalah Area Jawa-Bali Nusra yang meliputi wilayah Jawa Tengah, Jawa Timur dan Kepulauan Nusa Tenggara. Dan yang terakhir adalah area 4 yaitu Area Pamasuka yang meliputi Papua, Maluku, Sulawesi dan Kalimantan.

Sedangkan *Directorate* merupakan unit kerja yang dikepalai oleh direktur. Direktur bertanggungjawab kepada Direktur Utama. *Directorate* membawahi unit kerja yang terdiri dari *Planning & Development Directorate*, *Operation*

Directorate, Commerce Directorate, Finance Directorate. Untuk *Sub-Directorate*, merupakan unit kerja yang tanggungjawabnya dipegang oleh *Vice President* bukan oleh Direktur. *Vice President* ini yang bertanggungjawab langsung kepada Direktur Utama. Unit kerja *Sub-Directorate* terdiri dari *Corporate Secretary Sub Directorate, Sub Directorate, Legal & Compliance Sub Directorate, Internal Audit Sub Directorate, HR Management Sub Directorate, Enterprise Risk Management Sub Directorate.* Untuk lebih jelasnya, struktural Telkomsel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:





Gambar 3.1: Struktur Organisasi Telkomsel

Sumber: *Annual Report* Telkomsel 2007

3.6 *Community Care Group*

3.6.1 Latar Belakang Lahirnya *Community Care Group*

Latar belakang lahirnya *Community Care Group* tidak terlepas dari perkembangan definisi TSP itu sendiri. Pada awal perkembangannya, TSP didefinisikan sebagai kegiatan yang bersifat *charity* dan *philantropy*. Kegiatan-kegiatan semacam inipun sudah dilakukan sejak Telkomsel berdiri. Hanya saja, pelaksanaannya belum terfokus pada suatu bidang sebagai skala prioritas dikarenakan belum terbentuknya suatu fungsi khusus yang mengelola kegiatan semacam ini. Selain itu, pelaksanaannya pun masih tersebar disetiap departemen atau divisi.

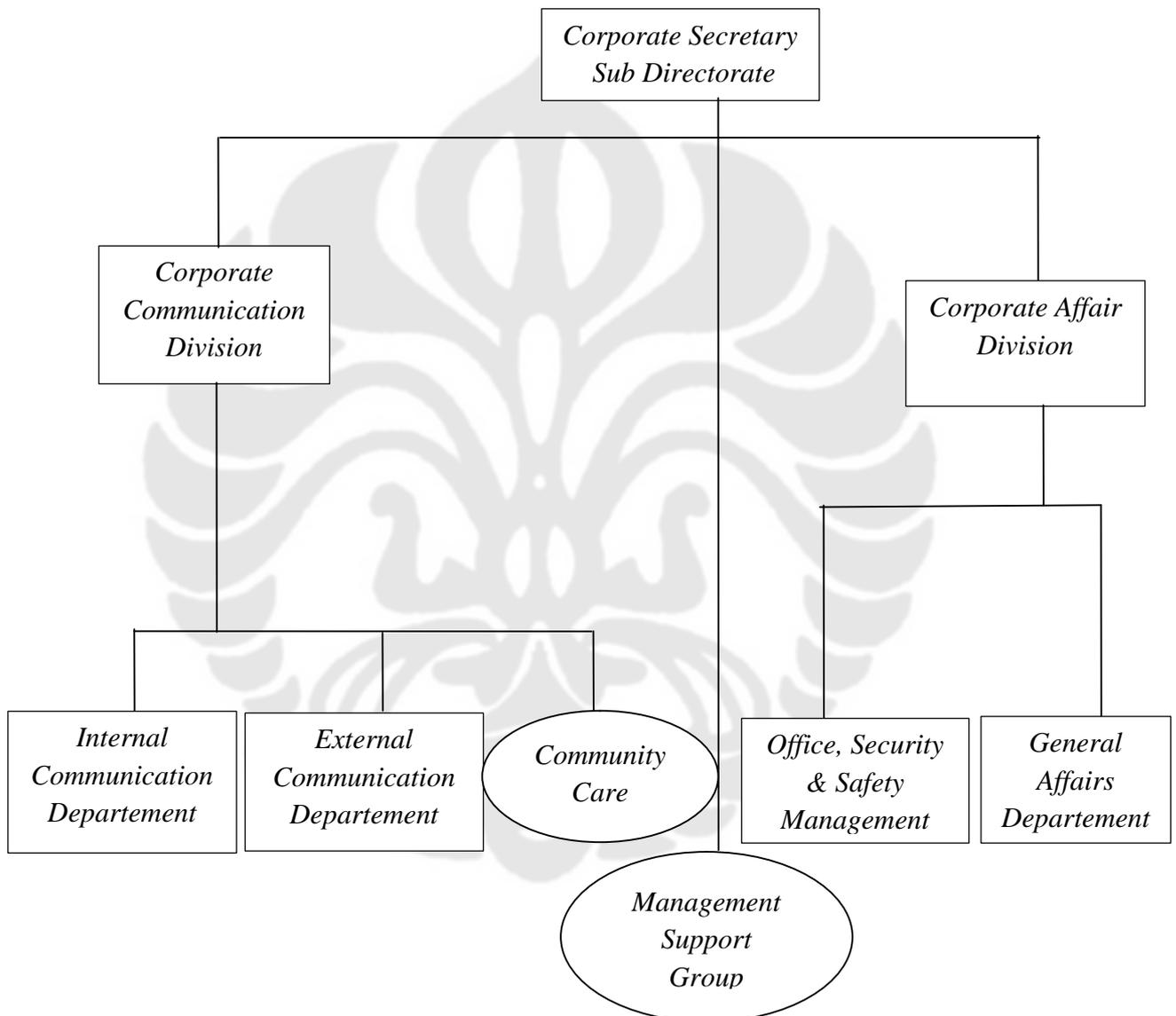
Dalam perkembangannya, Telkomsel merasa pelaksanaan TSP harus dilakukan oleh unit kerja khusus yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan kegiatan TSP. Dengan adanya kebutuhan tersebut, maka pada tahun 2007 dibentuk *Community Care Group* yang ditetapkan dalam Keputusan Direksi Organisasi No. 034/HR.03/PD-00/IX/2007.

3.6.2 Struktur *Community Care Group*

Secara struktural, *Community Care Group* berada di bawah Divisi *Corporate Communication*. Divisi ini berada pada *Corporate Secretary Sub Directorate*. *Corporate Secretary Sub Directorate* membawahi 2 divisi yaitu *Corporate Affair Division* dan *Corporate Communication Division*. *Corporate Affair Division* membawahi *Office, Security & Safety Management Departement* dan *General Affairs Departement*. Sedangkan untuk membantu operasional *Corporate Secretary Division* dibuat *Management Support Group*.

Sedangkan *Corporate Communication Division* membawahi *Internal Communication Departement*, *External Communication Departemen* dan *Community Care Group*. Di bawah *Corporate Communication Division* inilah *Community Care Group* ini berada. Berbeda dengan *External Communication Departement* dan *Internal Communication Departement*, *Community Care Group* bukan merupakan departemen tetapi masih berupa unit kerja. Oleh karena itu dalam tabel di bawah ini, *Community Care Group* digambarkan dengan bentuk oval. Sedangkan *Extrenal Corporate Communication* dan *Internal Corporate*

Communication yang sudah berbentuk departemen digambarkan dengan bentuk persegi panjang. Secara struktural, *Community Care Group* dapat digambarkan dalam gambar di bawah ini.



Gambar 3.2: Struktur Organisasi *Community Care Group* (di dalam struktur PT Telekomunikasi Selular)

Sumber: Keputusan Direksi Organisasi No. 034/HR.03/PD-00/IX/2007.

3.6.3 Tugas dan Fungsi *Community Care Group*

Community Care Group bertugas untuk menangani segala bentuk kegiatan TSP yang dilaksanakan oleh Telkomsel. Lingkup pelaksanaan kegiatan TSP Telkomsel yang dilakukan oleh *Community Care Group* meliputi seluruh wilayah kerja Telkomsel di Indonesia. Dalam hal ini, *Community Care Group* merupakan konseptor kegiatan TSP Telkomsel dan bertindak sebagai penanggung jawab pelaksanaan kegiatan TSP Telkomsel.

3.6.4 Kegiatan *Community Care Group*

Dalam menjalankan kegiatannya, *Community Care Group* membagi kegiatannya kedalam beberapa bidang, yaitu:

a. Pendidikan Formal

Pada bidang ini, bantuan diberikan sebagai bentuk dukungan terhadap peningkatan mutu proses belajar-mengajar. Kegiatan yang dilakukan pada bidang pendidikan diantaranya Bantuan Sanitasi kepada 13 SD. Bantuan diberikan dalam bentuk pembangunan MCK di 13 SD. Kegiatan lain yang dilakukan oleh *Community Care Group* adalah dengan melaksanakan Program “Aplikasi Pendidikan”. Program ini merupakan bantuan *software* Fisika dan Matematika dan *hardware* untuk SD, SMP dan SMA di Balikpapan.

b. Pendidikan Non Formal

Bantuan tidak hanya diberikan pada bidang pendidikan formal. Pada pendidikan non-formal kegiatan yang dilakukan oleh *Community Care Group* adalah dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada kelompok sasaran potensial. Kegiatan yang dilakukan pada bidang ini adalah “Pelatihan Teknisi *Handphone* (HP)” dan “Kampung Bebek”. “Pelatihan Teknisi HP” merupakan program yang ditujukan kepada pemuda-pemuda yang kehilangan pekerjaan akibat bencana Tsunami di Aceh dan Lhouksema. Sedangkan “Kampung Bebek” merupakan program yang ditujukan kepada Petani Bebek di Bantul Yogyakarta. Bantuan diberikan dalam bentuk modal bergulir.

c. *Philantropy*

Pada bidang ini, bantuan diberikan berupa sumbangan kepada lansia dan yatim piatu. Kegiatan yang dilaksanakan pada bidang ini merupakan kegiatan yang bersifat membantu orang banyak seperti sunatan masal dan kegiatan kemanusiaan lainnya. Adapun program yang sudah dilaksanakan pada bidang ini adalah Safari Ramadhan, Safari Natal, Operasi Bibir Sumbing, Pengobatan Gratis, Deteksi Kanker Payudara, dan Sunatan Masal.

d. *Emergency Care*

Kegiatan yang dijalankan adalah dengan memberikan bantuan kepada korban bencana alam. Bantuan utama yang diberikan adalah sarana telekomunikasi, baru kemudian bantuan sandang dan pangan. Penyediaan sarana telekomunikasi menjadi fokus utama dikarenakan Telkomsel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi. Bantuan yang diberikan dalam bidang ini diantaranya penyediaan sarana komunikasi, bentuk pengobatan gratis dan bantuan kasur lipat bagi 55 Kepala Keluarga yang kehilangan tempat tinggalnya akibat jebolnya Situ Gantung pada 31 Maret 2009 lalu. Bantuan juga diberikan pada korban bencana alam lainnya seperti Tsunami dan Gempa di Bantul Yogyakarta. Pada kasus Gempa di Yogyakarta, *Community Care Group* memberikan bantuan sepeda kepada para korban sebagai sarana transportasi dalam mencari sanak saudaranya yang hilang. Bantuan ini diberikan dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi infrastruktur yang berantakan.

1.6.5 Tahapan Penyusunan Program

Kegiatan TSP Telkomsel didisain oleh *Community Care Group* untuk jangka waktu satu tahun. Pemilihan tema atau fokus kegiatan TSP dapat berbeda dari tahun ke tahun disesuaikan dengan tujuan perusahaan. Untuk membuat suatu program, tahapan yang dilakukan oleh *Community Care Group* adalah:

a. *Assessment*:

Assessment dilakukan untuk melihat permasalahan yang ada di masyarakat untuk kemudian disesuaikan dengan visi, misi dan strategi perusahaan. Dari

assessment ini akan muncul konsep dan fokus kegiatan yang akan dilakukan dalam jangka waktu satu tahun kedepan. Setelah fokus permasalahan ditentukan, *assessment* dilanjutkan untuk menetapkan kegiatan yang relevan dengan permasalahan yang sedang terjadi di masyarakat dan sesuai dengan visi, misi dan strategi Telkomsel. Yang menjadi perhatian dalam *assessment* kegiatan adalah *history* pelaksanaan kegiatan yang sudah dilakukan pada tahun-tahun sebelumnya. Jika kegiatan yang pernah dilakukan sebelumnya dirasa berhasil, maka kegiatan tersebut dapat dijadikan agenda pada kegiatan tahun berikutnya. Dari hasil *assesment* ini, muncul kegiatan-kegiatan baru yang akan dilakukan pada tahun mendatang.

b. Pembuatan konsep dan *timeline* kegiatan

Setelah konsep dan fokus kegiatan ditentukan, maka yang dilakukan kemudian adalah dengan membuat konsep (*planning*) kegiatan selama satu tahun. Konsep ini kemudian dituangkan dalam bentuk *timeline* yang berisikan kegiatan dan program yang akan dilakukan selama satu tahun. Dalam *timeline* ini juga dijelaskan lokasi pelaksanaan program yang kemudian koordinasi pelaksanaan kegiatan dilakukan oleh Area dan estimasi biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan masing-masing program selama satu tahun. Pembuatan *timeline* memegang peranan penting dalam proses penyusunan program, karena *timeline* juga menjelaskan tujuan dan bentuk bantuan yang akan diberikan. Jika disederhanakan, *timeline* yang dibuat harus memuat kegiatan yang akan dilaksanakan, tujuan kegiatan, sasaran kegiatan, bentuk bantuan, lokasi kegiatan, waktu pelaksanaan kegiatan dan estimasi biaya kegiatan.

c. Persetujuan rencana kegiatan oleh Direksi

Setelah konsep dan *timeline* sudah dibuat, langkah selanjutnya adalah dengan mengajukan konsep dan *timeline* tersebut kepada Direksi. Sebelum mendapatkan persetujuan direksi, *Community Care Group* harus mendapat persetujuan *General Manager (GM) Corporate Communication* dan *Vice President (VP) Corporate Secretary*.

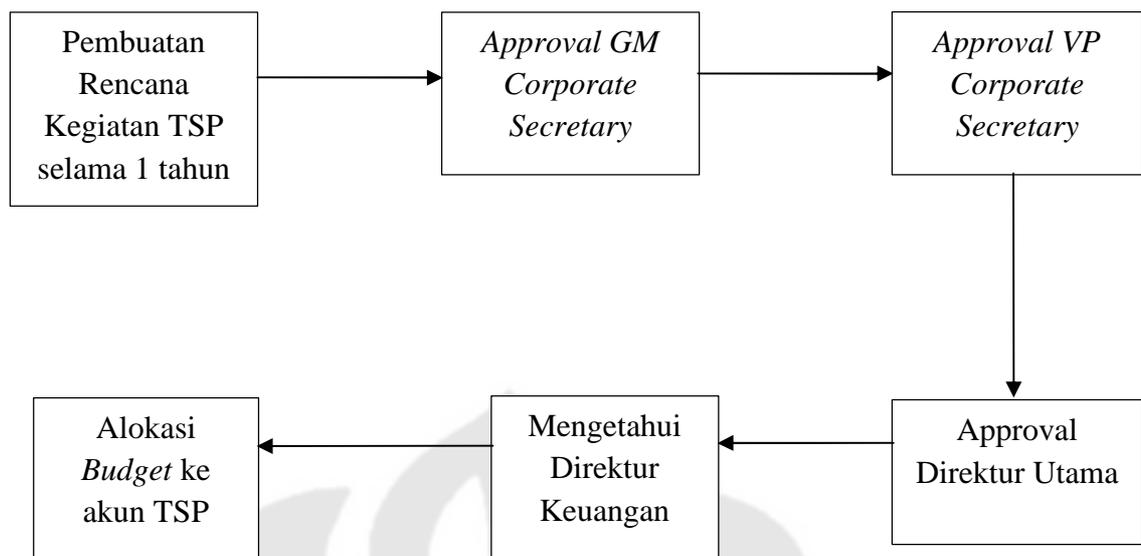
d. Implementasi kegiatan

Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan konsep program yang sudah disetujui oleh Direksi. Dalam pelaksanaan kegiatan, tidak menutup kemungkinan kegiatan yang dilaksanakan merupakan usulan (proposal) dari instansi luar perusahaan, seperti lembaga pendidikan ataupun lembaga berbadan hukum lainnya. Usulan ini dapat dilaksanakan selama usulan tersebut sesuai dengan konsep yang telah disetujui oleh Direksi. Jika usulan kegiatan diajukan oleh Area (Regional), maka usulan tersebut harus terlebih dahulu di setujui oleh VP Area. Setelah VP Area setuju, maka proposal dan surat permohonan pelaksanaan kegiatan diajukan ke kantor pusat dan kemudian *Community Care Group* akan mengkoordinasikan kepada Direksi mengenai kesesuaian dengan konsep yang sudah disetujui. Jika usulan dianggap sesuai, maka Area dapat melaksanakan usulan kegiatan tersebut.

3.6.6 Proses Pengajuan *Budget* Kegiatan

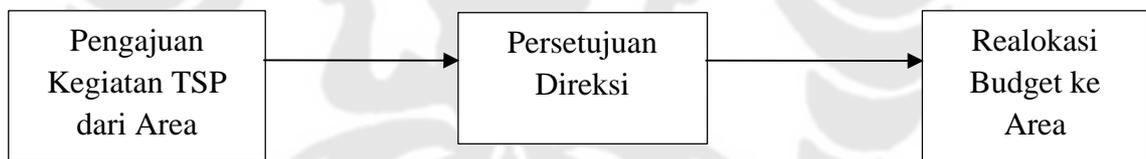
Dalam melaksanakan kegiatannya, sumber dana yang digunakan oleh *Community Care Group* merupakan dana terpusat, dimana alokasi *budget* dilakukan oleh perusahaan. Untuk mendapatkan alokasi *budget* ini, *Community Care Group* harus menyiapkan rencana kerja selama satu tahun. Rencana kerja ini dibuat dalam bentuk *timeline* kegiatan. Rencana kegiatan tersebut kemudian diajukan kepada GM *Corporate Secretary* kemudian dilanjutkan kepada VP *Corporate Secretary*. Setelah mendapat persetujuan VP *Corporate Secretary*, rencana anggaran tersebut kemudian ajukan kepada Direktur Utama. Setelah disetujui oleh Direktur Utama, rencana anggaran tersebut diserahkan kepada Direktur keuangan untuk disetujui dan bisa segera dialokasikan *budget* ke akun *Community Care Group*.

Untuk kegiatan TSP yang dilakukan oleh Area, *budget* akan di realokasikan ke akun Area setelah mendapat persetujuan dari Direksi. Relokasi dilakukan setiap ada pengajuan kegiatan oleh Area. Jika digambarkan, alur pengajuan *budget* TSP akan seperti skema di bawah ini:



Gambar 3.3: Pengajuan *Budget* Pengadaan Kegiatan TSP

Sumber: diolah peneliti



Gambar 3.4: Pengajuan *Budget* TSP dari Area (Regional)

Sumber: diolah peneliti