

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum PT. Telekomunikasi Indonesia

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas telkom adalah pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasi oleh publik. Saham telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode "TLKM" dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode "TLK".

Dalam upaya bertransformasi menjadi digital telecommunication company, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan. Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih lean (ramping) dan agile (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan customer experience yang berkualitas.

Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi, dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengapi legacy yang sudah ada sebelumnya. Telkom mulai saat ini membagi bisnisnya menjadi tiga Digital Business Domain :

1. Digital Connectivity

Fiber to the x (FTTx). 5G, Software Defined Networking (SDN) / Network Function Virtualization (NFV) / Satellite

2. Digital Platform

Data Center, Cloud, Internet of Things (IoT), Big Data atau Artificial Intelligence (AI), dan Cybersecurity

3. Digital Services

Enterprise dan Consumer

I-2

1.2. Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia

PT. Telekomunikasi Indonesia sendiri telah melalui banyak fase perkembangan mulai dari bentuk perumtel yang kemudian menjadi peresroan (PT) lalu berubah lagi menjadi jenis perusahaan yang terbuka (TBK). Telkom sendiri merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan jenis layanan teknologi untuk informasi dan komunikasi juga jaringan telekomunikasi di tanah air. Terdapat tiga fase perkembangan Telkom, seperti berikut :

- Perkembangan Telkom Fase 1 Dimulai Tahun 1882

Sejarah perusahaan Telkom telah dimulai pada tahun 1882 dimana layanan telepon muncul dan mulai menyaingi layanan pos dan juga telegraf. Penggunaan telepon sendiri dianggap lebih praktis dibandingkan dengan layanan pos dimana layanan pos dalam bentuk surat, membutuhkan waktu yang cukup lama untuk sampai ke alamat penerima.

Kekurangan pengguna layanan pos, membuat banyak orang beralih menuju ke penggunaan telegraf. Hal ini juga menjadi alasan kenapa kantor telegraf mulai sangat sibuk dengan banyaknya pengguna layanan pada tahun 1800-an. Telegraf di Indonesia juga sudah berkembang sejak tahun 1856 dengan saluran kabel sepanjang 2700 km. Saluran tersebut mengoneksikan untuk wilayah Jawa, Sumatera, Sulawesi, dan juga Kalimantan. Telegraf bisa digunakan untuk mengirim pesan dalam bentuk titik dan juga garis atau yang dikenal juga dengan sebutan kode morse. Namun, bisnis telegraf mulai digeser dengan teknologi baru yang ditemukan, yaitu layanan telepon. Telepon sendiri merupakan pesawat listrik dan kawat yang digunakan untuk bercakap-cakap antara dua orang dengan jarak yang berjauhan.

Telepon juga memikat para pebisnis swasta untuk menyelenggarakan bisnis telepon yang dianggap lebih menguntungkan. Pada tahun 1892, teknologi terbaru dibidang komunikasi ini sudah digunakan secara interlokal dan terkoneksi secara internasional pada tahun 1929. Seiring berjalannya waktu, teknologi untuk berkomunikasi ini mengalami perkembangan yang pesat. Telepon dengan sistem wireless juga mulai digunakan dan memudahkan para pengguna telepon untuk bisa berkomunikasi lintas negara.

I-3

- Perkembangan Telkom Fase 2 Dimulai Tahun 1957

Pada tanggal 9 Desember 1957, pers Indonesia memuat kabar keputusan Perdana Menteri Juanda yang berisi bahwa semua perusahaan pertanian yang dimiliki Belanda juga perusahaan campuran Belanda-Indonesia, harta tak bergerak, juga tanah perkebunan berada dibawah pengawasan pemerintah Republik Indonesia.

Pemerintahan Soekarno juga memiliki misi untuk menjadikan seluruh perusahaan negara menjadi "Public Corporation". Pada tahun 1961. Djawatan PTT (Pos Telegraph and Telephone) berubah status menjadi perusahaan negara pos dan telekomunikasi (PN Postel) yang lebih modern juga otonom. Djawatan PTT juga sempat mengalami beberapa kali perubahan nama sebelum akhirnya menggunakan nama PT. Pos Indonesia pada tahun 1995.

PN Postel dipecah menjadi dua perusahaan yang dilakukan pada tahun 1965. Dua perusahaan hasil pemecahan tersebut adalah Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Setiap perusahaan dari PN Postel tersebut fokus dalam pengelolaan usahanya agar menjadi bisnis yang lebih berkembang dimasa depan. PN telekomunikasi mengalami perubahan nama pada tahun 1974. Perubahan nama tersebut menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel).

- Perkembangan Telkom Fase 3 Dimulai Akhir Tahun 1993

Pada fase ini, perkembangan dari bentuk komunikasi sudah semakin maju.

Teknologi GSM dan Mobile Phone juga mulai masuk ke tanah air dan mengancam keberadaan telepon. Sejak saat itu, revolusi seluler pun dilakukan agar tidak tertinggal dengan negara lain.

Di tahun 1993 akhir, PT. Telkom memulai proyek percontohnya untuk seluler digital Global System for Mobile (GSM). Proyek yang satu ini dimulai di dua pulau yaitu pulau Batam dan juga pulau Bintan. Pada tahun 1995, proyek Telkom yang dilakukan di Batam berlangsung sukses yang kemudian membuat proyek dilanjutkan provinsi provinsi yang ada di Sumatera.

PT. Telkom dan PT. Indosat melakukan patungan untuk membentuk PT.

Telkomsel yang di dirikan pada tahun 1995. Telkomsel meluncurkan kartu Halo pada tanggal 26 Mei 1995. Pada saat itu, kartu Halo diluncurkan sebagai layanan paska bayar.

Tahun 1997, jaringan Telkomsel sudah hadir diseluruh provinsi yang ada di Indonesia.

Telkomsel menjadi operator telekomunikasi seluler terbesar di tanah air dengan

jumlah pelanggan yang sangat banyak. Pada tanggal 31 Desember 2014 saja, operator telekomunikasi ini memiliki pelanggan mencapai 139,3 juta. Telkomsel juga mampu

I-4

menguasai pangsa pasar sebesar 51% per 1 Januari 2007. Di akhir tahun 2007, telkomsel mencakup 288 jaringan roaming internasional di 155 negara. Perkembangan lain yang dicapai oleh Telkomsel adalah menjadi operator seluler ketujuh di dunia dengan jumlah pelanggan mencapai lebih dari 100 juta per Mei 2011.

Telkomsel secara berkelanjutan melakukan pengembangan produk untuk memuaskan para pelanggan setianya. Telkomsel juga telah meluncurkan layanan komersial mobile 4G LTE pertama di Indonesia. Kecepatan data akses yang ditawarkan mencapai 36 Mbps. Untuk melayani pelanggan terkait layanan yang telkomsel berikan, operator yang satu ini juga didukung dengan akses call center selama 24 jam penuh. Telkomsel juga memiliki 430 pusat layanan yang tersebar di berbagai wilayah yang ada di Indonesia.

Hingga saat ini, Telkomsel telah menawarkan beberapa produk bagi pelanggan, mulai dari kartu Halo, SimPATI, Kartu As, Telkomsel, LOOP, dan lain sebagainya.

Telkomsel memiliki jaringan yang kuat dan luas di berbagai wilayah Indonesia.

Telkomsel juga menawarkan kecepatan akses data yang bagus untuk keperluan browsing hingga streaming.

Pada tiap pengisian pulsa, pengguna akan mendapatkan 1 poin untuk pengisian kartu simPATI dan juag As. Hingga saat ini, sejarah Telkom sendiri telah melalui beberapa fase dan berkembang menjadi salah satu operator seluler terbesar di Indonesia.

I-5

1.3. Struktur Organisasi Plasa Telkom Sukabumi

Berikut adalah struktur organisasi pada Plasa Telkom Sukabumi

Gambar 1 1 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi

1.4. Jobdes

1. HR & CDC

- Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan HR & CDC, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit

- Mencapai kinerja unit secara ekspansif, dengan mendesiminasikan program kerja-program kerja unit kepada staf/tim, merumuskan Sasaran Kinerja Individu (SKI) staf /tim, mengalokasikan sumber daya unit secara tepat, mengimplementasikan program kerja-program kerja yang telah tersusun, memonitor dan mereview pencapaian kinerja anggota tim /staf secara periodik

I-6

- Menjamin pelaksanaan internal control dan risk control secara konsisten, dengan menjalankan pengawasan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan risk pada proses kerja, merencanakan mitigation plan, dan membuat pelaporan risk secara periodik

- Memastikan implementasi sistem pengelolaan kinerja di CD Area sesuai kebijakan yang berlaku

- Memastikan kebijakan dan informasi yang terkait dengan CD Area telah didesiminasikan dan dipahami oleh karyawan di jajaran organisasinya

- Memastikan pelaksanaan administrasi piutang dan tunggakan dengan tertib

- Memastikan pelaksanaan pembinaan mitra binaan untuk menumbuhkembangkan usaha mitra binaan

- Memastikan pelaksanaan penagihan pinjaman dengan efektif

- Memastikan pelaksanaan survey dan evaluasi calon penerima PKBL untuk bahan pemberian bantuan

- Memastikan penyaluran dana PKBL dilaksanakan sesuai ketentuan

- Memastikan tersedianya data & informasi penting pengelolaan Community Development yang relevan untuk perumusan strategi operasional dan usulan RKA CD Area

- Memastikan pencapaian sasaran kinerja individu yang selaras dengan pekerjaan HR SERVICE, dengan menyusun program kerja dan indikatornya, memahami perannya, mengumpulkan data /informasi, menjadwalkan dan menata prioritas kegiatan, melaksanakan program kerja-program kerja, dan melaporkan hasil kerja kepada atasan secara periodik

- Menyajikan HR Operation Wilayah / Daerah sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan operasinal pengelolaan HR, dengan menerjemahkan strategi

operasional wilayah /daerah telekomunikasi, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja pengelolaan

- Memaksimalkan peran mediator pengelolaan karir karyawan wilayah /daerah, dengan menjadwalkan rapat-rapat pembahasan karir bersama manajemen wilayah/daerah, menginventarisasi kebutuhan pergerakan karir karyawan, mengkoordinasikan pengembangan dan pergerakan karir karyawan kepada HR Regional, dan menyelenggarakan pemberian surat keputusan karir

I-7

- Memastikan akurasi penerbitan kutipan SK kenaikan Gada dan Tudas bagi seluruh karyawan di area operasionalnya
- Memastikan program penilaian kompetensi dan penilaian kinerja (SKI) dapat diselesaikan oleh seluruh karyawan tepat pada /periode batas waktu penilaian, dengan memonitoring progres penyelesaian harian dan melakukan pengingatan (remembering) kepada karyawan yang belum menyelesaikan penilaian
- Membangun relasi yang baik dengan PPHI (Pengadilan Perburuhan dan Hubungan Industrial), dengan merespon panggilan PPHI (jika ada), memediasi proses litigasi dalam sidang perselisihan hubungan industrial dan mengkoordinasikannya dengan Unit HC Center /Subdit Industrial Relation.
- Membantu karyawan dan manajer lini mendapatkan alternatif solusi yang berdampak minimal terhadap permasalahan karyawan terutama permasalahan non teknis, dengan menyelenggarakan pembimbingan (caring), konseling karyawan, mencari dan memberikan konselor yang tepat, dan mengadministrasi kegiatan-kegiatan tersebut secara lengkap
- Memediasi dan mewakili perusahaan dalam rangka membangun relasi kelembagaan internal dan eksternal yang efektif, dengan melaksanakan pembentukan LKS Bipartit tingkat wilayah/daerah, dan mengkoordinasikan permintaan data /informasi dari lembaga-lembaga eksternal terkait pengelolaan SDM (seperti BPS, Disnaker, Pemda, dan sebagainya)
- Menerima permintaan karyawan terkait pensiun dipercepat /APS / Pendi untuk dikoordinasikan dengan unit kerja yang bekerpentingan atau tim kerja

pengelola pensiun dini

- Mengelola proses penyelesaian kasus pelanggaran disiplin oleh karyawan sesuai batas yang menjadi kewenangan, dengan merespon awal pelanggaran yang terjadi, menyusun skedul penyelesaian, menyusun TPTA, melakukan dengar keterangan, menyelenggarakan sidang pembahasan, menyiapkan penerbitan keputusan, dan menindaklanjuti banding putusan

- Meningkatkan kualitas proses dan layanan administrasi dalam rangka memberikan kepuasan kepada para pihak yang berkepentingan (manajemen dan karyawan), dengan menerbitkan PD khusus non karir secara tepat waktu, memberikan layanan cuti karyawan, mengelola perhitungan lembur, mengevaluasi presensi guna menghitung kontribusi karyawan, mengkoordinasikan Formula / perhitungan insentif dengan manajemen

I-8

wilayah/daerah, dan mengelola pensiunan (termasuk asuransi pensiun dan perubahan data pensiunan)

- Menjamin BKP dipelihara secara tertib dan data personal Non SK diperbaharui secara konsisten setiap terjadi perubahan

- Menjamin implementasi pemberian fasilitas manajemen kepada karyawan tertentu antara lain sambungan telepon dinas (jabatan), rumah dinas, pengusulan kendaraan jabatan telah sesuai ketentuan hak dan fasilitas yang berlaku, dengan mengendalikan, mengupdate, dan mengkoordinasikan data penerima secara periodik dengan Unit Bisnis penyedia

- Menjamin implementasi program-program spiritual wilayah /daerah dalam rangka membangun karakterkaryawan wilayah/ daerah, dengan menyusun program pembinaan rohani karyawan termasuk pembiayaannya, mengevaluasi tingkat partisipasi karyawan dalam program, memfasilitas perayaan keagamaan karyawan, menyemarakkan kegiatan di tempat keagamaan pada lingkungan kantor (internal), dan mengaktifkan perpustakaan keagamaan.

- Menjamin ketersediaan BKP karyawan wilayah /daerah dan akurasi data personal Non SK karyawan (keluarga, alamat, reward prima, absensi), dengan mengumpulkan dan menyimpan berkas (fisik) BKP dan mengupdate data

personal Non SK secara konsisten setiap terjadi perubahan

- Menjamin pemberian fasilitas sambungan telepon dinas (jabatan) kepada karyawan sesuai ketentuan hak dan fasilitas yang berlaku, dengan mengendalikan, mengupdate, dan mengkoordinasikan data penerima secara periodik dengan Unit Bisnis penyedia
- Menyajikan dukungan informasi yang objektif kepada koperasi karyawan untuk mengambil keputusan pemberian fasilitas pinjaman kepada karyawan, dengan melakukan verifikasi penghasilan karyawan, dan memberikan rekomendasi pinjaman
- Menyelenggarakan operasionalisasi kegiatan-kegiatan sosial dan budaya lingkup wilayah /daerah, dengan memfasilitasi kegiatan budaya karyawan, memberikan dukungan manajemen krisis pada aspek SDM (internal/eksternal), dan menata permintaan lembaga eksternal seperti (praktek kerja siswa, penelitian mahasiswa, dan sebagainya)
- Menyelenggarakan dukungan administrasi permintaan pensiun baik pensiun normal, APS dan Pensiun Dini, dengan menerima permintaan karyawan terkait I-9 pensiun dipercepat /APS / Pendi, melakukan wawancara awal khusus pensiun APS/dini, dan mengkoordinasikan kepada Unit HC Center pengelola pensiun karyawan atau Komite Pensiun Dini (KPD)
- Menyelenggarakan dukungan pelaksanaan pengembangan kompetensi karyawan, dengan menginventarisasi permintaan kebutuhan learning, menyediakan data /informasi evaluasi learning yang diperlukan, membantu learning event yang diselenggarakan di wilayah/daerah operasional, dan menerima pendaftaran pendidikan (lepas/tidak lepas kerja).
- Menyelenggarakan media komunikasi karyawan dalam upaya mendesiminasikan informasi-informasi perusahaan kepada karyawan, dengan menyelenggarakan kegiatan upacara wajib/apel perusahaan dan mendukung pelaksanaan survey (internal) pada karyawan yang dilakukan perusahaan
- Menyelenggarakan pemberian reward prima dalam rangka meningkatkan produktivitas dan motivasi karyawan, dengan mengidentifikasi jenis reward

yang tepat, menyeleksi penerima reward, dan mengevaluasi hasil pemberian reward

- Menyelenggarakan pengendalian pelaksanaan Outsourcing, dengan memonitor pengelolaan mitra kesesuaian dengan undang-undang ketenagakerjaan, memfasilitasi forum mitra dan tenaga outsourcing, dan melaporkan mekanisme pengelolaan dan data outsourcing kepada Disnaker setempat
- Menyenggarakan kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan derajat kesehatan karyawan dan akurasi data, dengan memfasilitasi keolahragaan karyawan, merancang pembinaan kesehatan karyawan, mengadministrasi perubahan data bertanggung, verifikasi dokumen-dokumen penagihan, dan meneruskan permintaan restitusi kepada pengelola fasilitas kesehatan perusahaan
- Menyenggarakan layanan kesehatan karyawan beserta keluarganya yang meliputi perubahan data bertanggung, verifikasi dokumen-dokumen penagihan, dan meneruskan permintaan restitusi kepada pengelola fasilitas kesehatan perusahaan
- Menjamin pelaksanaan internal control dan risk control secara konsisten, dengan menjalankan pengawasan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan risk pada proses kerja, merencanakan mitigation plan, dan membuat pelaporan risk secara periodik
- Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi

I-10

- Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

2. ACCESS OPTIMA & MAINTENANCE (OPTIMA)

- Melakukan pengelolaan deployment & CAPEX management
- Melakukan pengelolaan access data management
- Melakukan pengelolaan access performance & partnership
- Melakukan pengelolaan access maintenance & quality enhancement

- Melakukan pengelolaan surveillance & logic NE access
- Melakukan pengelolaan construction supervision
- Melakukan pengelolaan hubungan antar instansi/ Pemda
- Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

3. ACCESS SERVICE & OPERATION (ASO)

- Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan ACCESS & SERVICE OPERATION, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit
 - Mencapai kinerja unit secara ekspansif, dengan mendesiminasikan program kerja-program kerja unit kepada staf/tim, merumuskan Sasaran Kinerja Individu (SKI) staf /tim, mengalokasikan sumber daya unit secara tepat, mengimplementasikan program kerja-program kerja yang telah tersusun, memonitor dan mereview pencapaian kinerja anggota tim /staf secara periodik
- I-11
- Menjamin pelaksanaan internal control dan risk control secara konsisten, dengan menjalankan pengawasan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan risk pada proses kerja, merencanakan mitigation plan, dan membuat pelaporan risk secara periodik
 - Memastikan kebutuhan pasar dan permintaan layanan teknis unit DC diidentifikasi dan dianalisis untuk memberikan dukungan operasi akses berdasarkan segmen pelanggan dengan optimal
 - Memastikan kegiatan operasi akses pada lingkup regional dikendalikan untuk mencapai OKPI sesuai target dan SLG
 - Memastikan data statistis gangguan dan kinerja perangkat jaringan akses dan pendukungnya dianalisis untuk menyusun alternatif-alternatif penanganan

operasional yang lebih efektif dan efisien dan mempublikasikannya melalui knowledge management atau media

- Memastikan pengalokasian resources perangkat jaringan akses dikelola secara efisien untuk memenuhi semua work order dari Unit Distribution Channel (DC)
- Memastikan program pengembangan kompetensi petugas akses diidentifikasi dan dianalisa kebutuhannya untuk meningkatkan kompetensi khusus petugas akses area
- Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

4. BUSINESS, GOVERNMENT & ENTERPRISE SERVICE (BGES)

- Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan BUSINESS, GOVT & ENTERPRISE SERVICE, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit
- Mencapai kinerja unit secara ekspansif, dengan mendesiminasikan program kerja-program kerja unit kepada staf/tim, merumuskan Sasaran Kinerja

I-12

Individu (SKI) staf /tim, mengalokasikan sumber daya unit secara tepat, mengimplementasikan program kerja-program kerja yang telah tersusun, memonitor dan mereview pencapaian kinerja anggota tim /staf secara periodik

- Menjamin pelaksanaan internal control dan risk control secara konsisten, dengan menjalankan pengawasan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan risk pada proses kerja, merencanakan mitigation plan, dan membuat pelaporan risk secara periodik
- Memastikan Data BC, Revenue, Target KM digunakan untuk menyajikan dan mengevaluasi mapping BC ke BAM dan merencanakan program tindak lanjut

yang diperlukan

- Memastikan Data Profilling & account plan BGES digunakan untuk menyajikan dan mengevaluasi profilling & account plan BC dan merencanakan program tindak lanjut yang diperlukan
- Memastikan usulan kebutuhan anggaran tersedia dengan mengevaluasi dan mengidentifikasi kebutuhan anggaran untuk pelaksanaan salse activity AM
- Memastikan target setting revenue dan scaling masingmasing AM dengan melakukan mapping terget revenue dan scaling segmen BGES kepada seluruh AM.
- Memastikan Hasil Sales & Revenue, Territory Mgmnt Plan, Marketing & Chann Policy digunakan untuk menyajikan dan mengevaluasi performansi AM dan merencanakan program tindak lanjut yang diperlukan
- Memastikan usulan inovasi AM digunakan untuk penyajian dan penyusunan inovasi unit
- Memastikan Marketing policy & strategy, Product, Promotion & Pricing, CoE Segmen & Divisi, CRM & Partnership Policy, Product Management policy dipedomani dalam menyajikan Policy rekomendasi untuk CRM Event, CRM Profile, CRM Reward.
- Memastikan penyajian Database CRM Profile, dengan mengumpulkan data Customer profile untuk meningkatkan pelayanan customer segmen corporate, sehingga pelayanan kepada corporate customer dilakukan secara kompetitif dan sesuai karakteristik segmennya serta mampu secara efektif menjaga kepuasan customer
- Memastikan Mapping EAM dan segmenting pelanggan digunakan dalam menyajikan Laporan Realisasi CRM Program

I-13

- Memastikan Laporan customer visiting AM dengan mengevaluasi jadwal dan mengendalikan customer visiting.
- Memastikan penyajian Evaluasi Anggaran Marketing dengan mereview Kegiatan & Penyerapan Anggaran Marketing, mengidentifikasi program kerja seluruh Unit, melakukan evaluasi kebutuhan dan realisasi Anggaran secara

keseluruhan, melakukan evaluasi implementasi program dan pembuatan laporan penyerapan Anggaran.

- Memastikan Customer Request, Customer Proposal, Customer Profile; Marketing policy & strategy; Product, Promotion & Pricing; Competitive Intelligent Result; Skema bisnis Basic service & Biz Solution; Mekanisme pengelolaan sinergi TELKOM Group dianalisis untuk menyediakan Konsep Special Business Request
- Memastikan Standard Valuable Proposal; Customer Request; Informasi bidding dari Segment; Customer Profile; Marketing policy & strategy; Skema bisnis Basic service & Biz Solution dan Mekanisme pengelolaan sinergi TELKOM Group digunakan untuk menyediakan dokumen pendukung Bidding/ Tender yang lengkap dan akurat
- Memastikan penyajian market/customer/industry requirement , solution evaluation, industri / technology trend, dan dokumen-dokumen strategis perusahaan dianalisis untuk merumuskan solution plan berbasis value chain
- Memastikan Market/customer/industry requirement, CSS, GBP, RKMO, dan industry/technology trend dianalisis untuk mengembangkan new solution
- Memastikan pengembangan solusi eksisting, Quality of Service Report, Customer Voice, dan T3Online dievaluasi dan dianalisa dan perumusan lesson learned untuk enhancement solusi existing
- Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian /pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

I-14

5. FINANCE & PAYMENT COLLECTION

- Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan FINANCE & PAYMENT COLLECTION, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan

menyusun indikator-indikator kinerja unit

- Mencapai kinerja unit secara ekspansif, dengan mendesiminasikan program kerja-program kerja unit kepada staf/tim, merumuskan Sasaran Kinerja Individu (SKI) staf /tim, mengalokasikan sumber daya unit secara tepat, mengimplementasikan program kerja-program kerja yang telah tersusun, memonitor dan mereview pencapaian kinerja anggota tim /staf secara periodik
 - Menjamin pelaksanaan internal control dan risk control secara konsisten, dengan menjalankan pengawasan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan risk pada proses kerja, merencanakan mitigation plan, dan membuat pelaporan risk secara periodik
 - Memastikan Bukti Transfer dan Tel-75 dievaluasi dalam mengelola review Ikhtisar penerimaan pendapatan (KKP Tel.75/Penerimaan) dibandingkan dengan Bukti Transfer/RC
 - Memastikan Data Komplain dan SLG Komplain digunakan sebagai referensi dalam mengelola layanan complain handling yang berkaitan dengan tagihan dan pembayaran pelanggan
 - Memastikan Data Komplain dan SLG Komplain digunakan sebagai referensi dalam mengelola operasional layanan investigasi klaim yang berkaitan dengan tagihan dan pembayaran pelanggan
 - Memastikan keabsyahan dokumen melalui verifikasi secara cermat dalam rangka pemenuhan kebutuhan Kas Internal untuk kelancaran Operasional Ubis, dan dikelola secara efektif dan efisien melalui system Imprest Fund.
 - Memastikan keabsyahan dokumen melalui verifikasi secara cermat dalam rangka pembayaran kewajiban ke pihak III atas transaksi yang dilakukan Ubis melalui SPK/kontrak/PKS.
 - Memastikan pelaksanaan approval SPB sesuai dengan kewenangan
 - Memastikan bahwa semua penerimaan titipan dapat diselesaikan tepat waktu
 - Memastikan kewajaran saldo trial balance unit bisnis secara tepat waktu
 - Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- I-15
- Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal)

untuk mendukung penyelesaian pekerjaan

- Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

6. CONSUMER SERVICE (CS)

- Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan CONSUMER SERVICE, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator indikator kinerja unit
- Mencapai kinerja unit secara ekspansif, dengan mendesiminasikan program kerja-program kerja unit kepada staf/tim, merumuskan Sasaran Kinerja Individu (SKI) staf /tim, mengalokasikan sumber daya unit secara tepat, mengimplementasikan program kerja-program kerja yang telah tersusun, memonitor dan mereview pencapaian kinerja anggota tim /staf secara periodik
- Menjamin pelaksanaan internal control dan risk control secara konsisten, dengan menjalankan pengawasan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan risk pada proses kerja, merencanakan mitigation plan, dan membuat pelaporan risk secara periodik
- Memastikan kebijakan dan strategi penjualan produk TELKOM yang ditetapkan oleh perusahaan, demand potensial area, customer profiling, dan ketersediaan alat produksi digunakan sebagai kajian /sumber data untuk menyusun rencana penjualan (sales plan) dan promosi Home & Personal Service
- Memastikan kinerja penjualan dievaluasi secara periodik untuk mengukur kinerja channel dan merumuskan tindak lanjut peningkatan yang diperlukan dalam penjualan produk TELKOM (Home & Personal Service)
- Memastikan penjualan seluruh produk TELKOM diselenggarakan dengan kreatif untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan pengguna produk TELKOM (Home Personal Service)
- Memastikan Target Sales wilayah yang harus dicapai digunakan sebagai pedoman dalam men-design dan menyediakan kebutuhan material promosi.

- Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

7. GENERAL SUPPORT

- Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan LOGISTIK & GENERAL SUPPORT, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit
- Mencapai kinerja unit secara ekspansif, dengan mendesiminasikan program kerja-program kerja unit kepada staf/tim, merumuskan Sasaran Kinerja Individu (SKI) staf /tim, mengalokasikan sumber daya unit secara tepat, mengimplementasikan program kerja-program kerja yang telah tersusun, memonitor dan mereview pencapaian kinerja anggota tim /staf secara periodik
- Menjamin pelaksanaan internal control dan risk control secara konsisten, dengan menjalankan pengawasan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan risk pada proses kerja, merencanakan mitigation plan, dan membuat pelaporan risk secara periodik
- Menyajikan Dokumen PR/PO/GR dengan melakukan evaluasi Nodin Pelimpahan Input PR/PO dan GR sehingga sesuai dengan tolok ukur yang berlaku
- Menyajikan Laporan PO outstanding, pengadaan in progress sampai dengan akhir TW
- Menyajikan laporan verifikasi dan updating aset per TW
- Menyajikan Laporan hasil pemenuhan kebutuhan sarana kerja regional dengan melakukan evaluasi justifikasi kebutuhan dan usulan penyiapan alat kerja dan sarana pendukung bekerjasama dengan management building terkait
- Menyajikan laporan eksekusi COE WITEL

- Menyajikan Laporan proses pengadaan dengan melakukan evaluasi terhadap justifikasi kebutuhan dari user/unit terkait dan comply dengan aturan yang berlaku
- Memastikan dokumen untuk penyediaan kebutuhan barang/jasa, yang meliputi Justifikasi Kebutuhan Barang/Jasa, Justifikasi Pengadaan Barang/Jasa, SPPH, Beria Acara Klarifikasi Negosiasi, Penetapan Pemenang digunakan untuk menerbitkan PO ke vendor.
- Mereview dokumen BAUT dan BAST
- Memastikan hasil create PR ditindaklanjuti dengan melakukan realese PR untuk melakukan keep anggaran di SAP
- Memastikan Justifikasi Kebutuhan Barang/ Jasa unit, Harga referensi (OE) , dievaluasi untuk mengelola Procurement Support
- Memastikan pemenuhan kebutuhan sarana kerja WITEL dengan mengkompulir, menghitung dan melaksanakan pengadaan kebutuhan sarana kerja karyawan secara cepat dan tepat
- Memastikan semua Tagihan Kontrak (inbound/outbound) logistik di verifikasi dan terlaksana pembayarannya
- Menyajikan Laporan Asset Management dengan mendownload, dan mengolah data SAP
- Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

8. NETWORK AREA & IS OPERATION

- Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan

pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

I-18

9. CUSTOMER CARE

- Memastikan pencapaian sasaran kinerja individu yang selaras dengan pekerjaan, dengan menyusun program kerja dan indikatornya, memahami perannya, mengumpulkan data /informasi, menjadwalkan dan menata prioritas kegiatan, melaksanakan program kerja-program kerja, dan melaporkan hasil kerja kepada atasan secara periodik
- Memastikan kebijakan dan strategi penyelenggaraan layanan pelanggan (customer service) diimplementasikan dan dikendalikan untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan melalui titik layanan / plasa memenuhi standard mutu pelayanan dan memiliki keunggulan layanan
- Memastikan kinerja pelayanan dan usage product dievaluasi secara periodik untuk mengidentifikasi dan menilai gap (kesenjangan) aspek-aspek layanan yang memerlukan pengembangan sesuai dengan kepentingan pasar (pelanggan), teknologi, dan bisnis
- Memastikan pemutakhiran data dan informasi tentang pelanggan (termasuk pemberkasan dokumen) dilaksanakan secara konsisten untuk menyajikan data dan profil pelanggan yang akurat dan aktual
- Memastikan penyelenggaraan pembelajaran kepada pelanggan dan komunitas pelanggan dikelola secara efektif untuk meningkatkan usage product
- Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

10.KANDATEL (KEPALA DAERAH TELKOM)

- Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan KANDATEL, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator

kinerja unit

I-19

- Mencapai kinerja unit secara ekspansif, dengan mendesiminasikan program kerja-program kerja unit kepada staf/tim, merumuskan Sasaran Kinerja Individu (SKI) staf /tim, mengalokasikan sumber daya unit secara tepat, mengimplementasikan program kerja-program kerja yang telah tersusun, memonitor dan mereview pencapaian kinerja anggota tim /staf secara periodik
- Menjamin pelaksanaan internal control dan risk control secara konsisten, dengan menjalankan pengawasan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan risk pada proses kerja, merencanakan mitigation plan, dan membuat pelaporan risk secara periodik
- Memastikan eksekusi program bisnis fungsi pelayanan pelanggan (sales & relationship) semua segmen secara terintegrasi untuk memenangkan kompetisi pasar daerah operasi dengan, menyelenggarakan aktivitas layanan pelanggan secara proposional, mengkoordinasikan dan membina operasional seluruh unit operasi layanan pelanggan pada lingkup wilayah, mengevaluasi parameter kinerja penyelenggaraan layanan pelanggan, dan merumuskan sekaligus menjalankan program-program peningkatan layanan pelanggan
- Menjamin seluruh infrastruktur network (alat produksi) di daerah operasi menghasilkan performansi yang tinggi, dengan mengoperasikan dan memelihara seluruh infrastruktur /alat produksi layanan pelanggan secara optimal, mengkoordinasikan dan membina operasional seluruh unit operasi network pada lingkup wilayah, dan mengevaluasi seluruh parameter kinerja pengoperasian network, dan merumuskan sekaligus menjalankan program program peningkatan kapabilitas network
- Menyelenggarakan mekanisme war room untuk menyajikan informasi bisnis daerahoperasi yang valid dalam rangka mengendalikan kompetisi, monitoring program, dan mengendalikan krisis, dengan mengelola sistem penyajian informasi secara efektif, mengendalikan aspek-aspek keamanan terhadap informasi, menyajikan hasil analisis informasi yang menggunakan alat-alat statistika, data mining, dan kecerdasan buatan

- Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan

I-20

- Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

11.GM (GENERAL MANAGER)

- Menjabarkan Strategi Unit Bisnis dan Program Strategis, dan Kontrak Kinerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan WITEL, dengan menyusun program kerja beserta indikator-indikator kerjanya, mengalokasikan sumber daya, mendistribusikan pekerjaan kepada para anggota tim /staf secara proposional, memonitor dan mereview pencapaiannya secara periodik
- Mencapai kinerja fungsi secara impresif, dengan mengidentifikasi hal-hal disyaratkan dalam peningkatan kinerja, membangun sistem kerja yang sistematis, merekomendasi solusi-solusi, dan mengembangkan kapabilitas solusi.
- Mengendalikan pelaksanaan internal control dan risk control pada semua bagian yang menjadi lingkupnya secara konsisten, dengan mengendalikan pelaksanaan pengawasan melekat secara konsisten atas proses kerja, mereview risk pada proses kerja, mengevaluasi implementasi mitigation plan, dan menyetujui pelaporan risk secara periodik
- Mengelola seluruh sumber daya (anggaran, SDM, alat produksi dan sarana pendukung yang berada/ dialokasikan di lingkup geografis wilayahnya secara optimal dalam rangka pencapaian target program bisnis/ program utama Telkom secara group serta upaya pemenangan kompetisi;
- Melakukan eksekusi seluruh program bisnis agar tetap berada pada tingkat speed dan produktivitas yang memadai untuk merespon dinamika kompetisi;
- Mengendalikan eksekusi seluruh program bisnis (customer relationship management, infrastructure/ service operation dan support) dari berbagai unit fungsi yang telah dialokasikan/ didelegasikan melalui DIVRE ke Wilayah;

- Melakukan fungsi komando dalam rangka pengaturan prioritas eksekusi program-program yang terkait dengan fungsi customer relationship management dari berbagai segmen (consumer, enterprise dan business/ SME)

I-21

agar dapat secara proporsional disesuaikan dengan kondisi dan situasi kompetisi market;

- Mengendalikan eksekusi program-program operasi network/ infrastruktur yang berada di wilayahnya telah didelegasikan agar pelaksanaannya sesuai dengan kebijakan tata kelola/ bisnis proses/ metoda/ SOP/ standar kualitas bidang network/ infrastruktur;
- Mengendalikan eksekusi program-program operasi support yang telah didelegasikan kepada unit Telkom Wilayah dari berbagai fungsi (finance, payment & collection, human resource, logistic, procurement, asset management, PKBL, security & safety, communication dan IT support) agar pelaksanaannya dapat secara efektif mendukung operasional Witel dan sesuai kebijakan tata kelola bidang terkait; dan
- Mengendalikan validitas dan kelancaran mekanisme informasi dalam rangka pengendalian kompetisi, monitoring program serta pengendalian krisis yang pelaksanaannya didukung dengan mekanisme war room
- Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

12. WAR ROOM

- Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan WAR ROOM, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit
- Mencapai kinerja unit secara ekspansif, dengan mendesiminasikan program

kerja-program kerja unit kepada staf/tim, merumuskan Sasaran Kinerja Individu (SKI) staf /tim, mengalokasikan sumber daya unit secara tepat, mengimplementasikan program kerja-program kerja yang telah tersusun, memonitor dan mereview pencapaian kinerja anggota tim /staf secara periodik

I-22

- Menjamin pelaksanaan internal control dan risk control secara konsisten, dengan menjalankan pengawasan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan risk pada proses kerja, merencanakan mitigation plan, dan membuat pelaporan risk secara periodik
- Menyajikan Buku Analisa Daerah Operasi (ADO), dengan mengumpulkan, mengidentifikasi dan menganalisa data geografis, demografis, dll untuk mengetahui potensi wilayah serta mereview respon pasar terhadap produk dan layanan Telkom
- Menyajikan data/informasi kompetitor, dengan mengumpulkan dan mengidentifikasi indikator performansibisnis & kompetitor
- Melakukan profiling pelanggan (post hoc segmentation) untuk kebutuhan pengambilan keputusan yang bersifat taktis.
- Menyajikan hasil monitoring action plan setiap bidang, dengan mengumpulkan dan mengidentifikasi action plan & due date dari action plan tersebut, serta memberikan notifikasi penyelesaian action plan kepada setiap bidang
- Menyajikan laporan kinerja unit / Kontrak Manajemen Witel & Datel, dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi informasi sales all product Telkom, dan menghitung realisasi kinerja berdasarkan target
- Menyajikan laporan pencapaian performansi layanan, dengan mengidentifikasi data-data pencapaian performansi layanan dan churn management, serta menghitung score ROSE dan Achievement ROSA
- Menyajikan rancangan mekanisme dan tata kelola interelasi aliran program, dengan mengidentifikasi aliran program antara divisi fungsional dengan unit pelaksana eksekusi di seluruh area geografis, dan menentukan metode pengelolaan interelasi aliran program
- Menyajikan rekomendasi improvement pengukuran performansi , dengan

mengidentifikasi dan mengevaluasi proses pengelolaan KM melalui IT eksisting, serta menyusun rekomendasi improvement pengelolaan KM

- Menyajikan rekomendasi pemenangan bisnis, dengan mengidentifikasi indikator performansi bisnis, serta melakukan analisa daerah operasi, dan analisa kapabilitas dan tingkat kompetisi produk & layanan
- Menyajikan rekomendasi peningkatan kualitas pencapaian performansi bisnis/sales, dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi data pencapaian performansi bisnis/sales dan indentifikasi gap performansi bisnis/sales

I-23

- Menyajikan rekomendasi proses bisnis pengelolaan kinerja/performansi, dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi probis pengelolaan kinerja/performansi eksisting, serta mengajukan usulan perubahan perbaikan proses bisnis
- Menyajikan rekomendasi target setting kinerja / Kontrak Manajemen, dengan menyusun target kinerja / Kontrak Manajemen, melakukan koordinasi dan negosiasi target setting kinerja / Kontrak Manajemen, dan mengusulkan besaran target setting kinerja / Kontrak Manajemen kepada GM Wilayah
- Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

1.5. Lokasi Perusahaan

PT. Telekomunikasi Indonesia memiliki banyak sekali gedung, salah satunya gedung yang berada di Sukabumi. Gedung ini berlokasi di Jl. R. E. Martadinata No.24, Gunungparang, Kec. Cikole, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43111.

Gambar 1 2 Witel Telkom Sukabumi