

LAPORAN MAGANG

**PENERAPAN BUDAYA ORGANISASI PADA BAGIAN UNIT
ASSURANCE / GANGGUAN (IOAN) DI PT. TELKOM AKSES
REGIONAL V
WITEL SURABAYA UTARA DATEL GRESIK**



DISUSUN OLEH:

**ANDRIYANI TRISNAWATI
1011910015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
GRESIK
2022**

LAPORAN MAGANG

**PENERAPAN BUDAYA ORGANISASI PADA BAGIAN UNIT
ASSURANCE / GANGGUAN (IOAN) DI PT. TELKOM AKSES
REGIONAL V
WITEL SURABAYA UTARA DATEL GRESIK**



DISUSUN OLEH:

**ANDRIYANI TRISNAWATI
1011910015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
GRESIK**

2022



Laporan Magang Tanggal 20/09/2022

Di PT. Telkom Akses

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG
DI PT TELKOM AKSES

Unit Assurance / Gangguan IOAN
(Periode : 1 – 31 Agustus2022)

Disusun Oleh :

ANDRIYANI TRISNAWATI (1011910015)

Gresik, 20 September 2022

PT TELKOM AKSES

Mengetahui,
Kepala Departemen Manajemen



Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM.
NIP. 7913171

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM.
NIP. 7913171

Mengetahui,
Staff HCM dan Culture



Rizky Cahyani Ramadhanti
NIP. 20980840

iii



Laporan Magang Tanggal 20/09/2022

Di PT. Telkom Akses

Mengetahui,
Pembimbing Kerja Praktek



Farikhin
NIK. 18750005

Menyetujui,
Pembimbing Lapangan



M. Noer Syamsi Ridwan
NIK. 20930938

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan berupa kesehatan, kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Laporan Magang ini. Laporan Magang ini merupakan tugas yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Jurusan Manajemen Program S1 di Universitas Internasional Semen Indonesia.

Tujuan utama dari kerja lapangan ini adalah untuk memantapkan teori dan praktek yang telah dipelajari di kampus dan dapat diselesaikan dengan serta diaplikasikan di lapangan. Dalam proses pembuatan laporan ini tak lupa saya mengucapkan terimakasih kepada Pembimbing Lapangan, Bapak/Kakak karyawan PT. Telkom Akses (Kantor Gresik), dan Bapak/Ibu Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu kepada kami dan membantu penyusunan laporan ini sehingga kami dapat menyelesaikannya. Ucapan terima kasih ini saya ucapkan kepada:

1. Ayah, ibu, dan keluarga yang selalu mendoakan untuk kelancaran dan pendidikan saya.
2. Bapak Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM., selaku Kepala Prodi Manajemen, Dosen wali, serta Dosen Pembimbing KP.
3. Bapak Farikhin selaku Pembimbing Kerja Praktek dan Mas Noer Syamsi selaku Pembimbing Lapangan di PT Telkom Akses Gresik.
4. Ibu Rizky Cahyani selaku support Kerja Praktek HR PT Telkom Akses SBU yang telah memberikan support kepada kami kebutuhan magang berupa sertifikat, tanda tangan dan lain sebagainya.
5. Pak Juli, Mas Tiar, Mas Hadi, yang berada di Unit Assurance dan Para staff karyawan yang baik dan ramah kepada kami memberikan ilmu, pembelajaran serta data untuk penulisan laporan Magang ini.
6. Semua pihak yang telah ikut serta membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan laporan KP.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan magang ini belum sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap agar laporan magang ini bisa bermanfaat bagi kita semua, khususnya untuk adik tingkat dari program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Internasional Semen Indonesia.

Gresik, 20 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.1.1 Tujuan	3
1.1.2 Manfaat Magang	3
1.2 Metodologi Pengumpulan Data.....	4
1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang.....	6
1.4 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksana Magang.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II.....	8
PROFIL PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.....	8
2.1. SEJARAH DAN PERKEMBANGAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk	8
2.2. VISI DAN MISI, BUDAYA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.....	9
2.2.1. VISI.....	9
2.2.2. MISI.....	10
2.2.3. LOGO PERUSAHAAN	10
2.2.4. CORE VALUES BADAN USAHA MILIK NEGARA (BUMN)	11
A.K.H.L.A.K.....	11
2.2.5. CORPORATE CULTURE.....	11
2.2.6. BASIC BELIEF	11
2.2.7. CORE VALUES	11
2.2.8. KEY BEHAVIOURS	11
2.3. LOKASI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.....	12
2.4. ..STRUKTUR ORGANISASI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.....	12

2.5. PRODUCT PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.....	15
2.6. ANAK PERUSAHAAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.	16
2.6.1. ANAK PERUSAHAAN TELKOM INDONESIA.....	16
2.6.2. AFILIASI	25
2.6.3. MANTAN PERUSAHAAN	26
2.7.PENGHARGAAN DAN CAPAIAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk	27
BAB III	31
TINJAUAN PUSTAKA	31
3.1 PROFIL PT TELKOM AKSES.....	31
3.2 PENJELASAN PRODUCT INDIHOME FIBER	32
3.3 PENGERTIAN CULTURE ORGANISASI	34
3.4 MANFAAT CULTURE ORGANISASI.....	34
BAB IV	36
PEMBAHASAN.....	36
4.1 STRUKTUR ORGANISASI UNIT KERJA	36
4.2 PENJELASAN ALUR KERJA.....	36
4.3 TUGAS UNIT KERJA.....	38
4.3.1 SERVICE ASSURANCE.....	39
4.4 TUGAS KHUSUS.....	39
4.4.1 TUJUAN PENELITIAN.....	39
BAB V	43
KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1. KESIMPULAN.....	43
5.2. SARAN	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) Gresik, sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia berupaya dalam membentuk serta mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan siap untuk terjun ke dunia kerja. Salah satu upaya mewujudkan hal tersebut adalah dengan menempatkan dan mengenalkan mahasiswa dengan kondisi dunia bisnis yang sesungguhnya secara nyata mengenai situasi dan kondisi di lingkup kerja.

Perguruan tinggi merupakan sarana bagi mahasiswa untuk mengasah kemampuan dan keterampilannya. Pembelajaran yang dilakukan pada mahasiswa di perguruan tinggi seharusnya tidak hanya memberikan proses pembelajaran yang teoritis, namun juga praktis. Pendidikan perguruan tinggi yang menerapkan unsur teori dan kemampuan aplikatif Dalam sistem pembelajaran, mewajibkan mahasiswa dapat mengembangkan pengetahuan yang selaras dengan program studi yang di ambil terlebih untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Melihat konteks perkembangan era globalisasi dan pengembangan sumber daya manusia UISI membuat sebuah program kegiatan dimana mahasiswa akan ditugaskan untuk melakukan kegiatan magang yang bertujuan untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh dalam bangku kuliah ke dunia kerja yang sesungguhnya. Dimana nantinya mahasiswa akan dihadapkan pada dunia kerja langsung sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh mahasiswa. Terutama dalam konteks Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai peserta yang mendaftar untuk kegiatan magang serta berupaya dalam mengembangkan SDM, Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Universitas Internasional Semen Indonesia sebagai institusi pendidikan yang mengedepankan kualitas mahasiswa dalam menjawab tantangan dunia kerja, menilai perlu diadakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Hal ini merupakan realisasi tuntutan Tujuan

Pendidikan Nasional dan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Objek kajian program PKL adalah penerapan ilmu pengetahuan di instansi maupun perusahaan yang menjadi mitra program PKL.

Program PKL merupakan akumulasi dari kegiatan belajar yang telah ditempuh oleh mahasiswa di FEB Universitas Internasional Semen Indonesia. Menurut Buku Pedoman Pelaksanaan & Penyusunan Laporan PKL Universitas Internasional Semen Indonesia PKL dapat diartikan sebagai sarana pelatihan mental, sikap, penerapan ilmu, dan pembentukan awal lulusan yang kompeten pada bidangnya masing-masing. Dengan demikian PKL adalah suatu kegiatan yang terpadu dari seluruh pengalaman belajar sebelumnya ke dalam program pelatihan berupa kinerja dalam semua hal yang berhubungan dengan penerapan ilmu yang telah dipelajari.

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. (Telkom Indonesia) menjadi tempat yang dipilih untuk melaksanakan magang ini, merupakan sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia yang menaungi PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), PT Telkom Akses, dan beberapa anak perusahaan Telkom, sebagai penyedia layanan satelit yang ahli dalam memberikan layanan hulu ke hilir yang berkualitas tinggi dan berstandar internasional.

Berdasarkan uraian di atas kami memutuskan dalam kegiatan magang kami memilih PT Telkom Akses (Persero) Tbk. (Telkom Indonesia) dikarenakan kami tertarik untuk mempelajari mengenai analisis penerapan culture organisasi sebagai metode peningkatan kualitas sumber daya manusia di perusahaan pada Perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. (Telkom Indonesia) khususnya PT Telkom Akses dalam penyusunan laporan kegiatan magang, mahasiswa menggunakan beberapa metode yaitu observasi, dokumentasi, studi literatur dan wawancara dengan pihak perusahaan.

1.1. TUJUAN DAN MANFAAT MAGANG

1.1.1 Tujuan

Adapun tujuan yang kami harapkan dari proses magang :

- a. Meningkatkan keterampilan mahasiswa secara individu dan bekerja sama dalam kelompok untuk menjadi pekerja yang profesional dibidangnya setelah tamat kuliah.
- b. Menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama kuliah ke dalam dunia kerja.
- c. Menyesuaikan diri dengan etika kerja dan mengenal lebih jauh lingkungan kerja sebenarnya.
- d. Menambah pengalaman, wawasan kemandirian, dan meningkatkan kedisiplinan serta membandingkan teori ilmu pengetahuan yang didapat selama kuliah dengan pekerjaan
- e. Memperoleh masukan dan timbal balik guna memperbaiki serta mengembangkan kesesuaian pendidikan kejurusan.
- f. Meningkatkan pengenalan mahasiswa pada situasi kerja yang sesungguhnya, sehingga nantinya mahasiswa dapat dengan cepat menyesuaikan diri pada saat terjun ke dunia kerja.
- g. Membentuk pola pikir dan kecerdasan emosional mahasiswa dalam berinteraksi dan beradaptasi untuk pendewasaan serta kematangan diri sebagai pelengkap kemampuan setelah menjadi Sarjana Manajemen.
- h. Mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh sebagai perbandingan antara teori dan praktek, untuk lebih memahami konsep-konsep akademis maupun non-akademis.
- i. Memperoleh kesempatan untuk mendapatkan dan mengembangkan wawasan dibidang pekerjaan yang digeluti selama mengikuti proses PKL.
- j. Memperoleh informasi atau peluang untuk dapat bekerja di perusahaan atau instansi tempat mahasiswa melaksanakan proses PKL.

1.1.2 Manfaat Magang

Program magang diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi semua pihak terutama, Mahasiswa, perusahaan, dan Perguruan Tinggi

1. Bagi Mahasiswa

- Mengenal penerapan ilmu yang sudah diperoleh saat perkuliahan dengan situasi yang berada dilapangan
 - Menguji percakapan mahasiswa dalam menyelesaikan suatu kasus yang sesuai dengan bidang manajemen Pemasaran
 - Melatih diri dalam penyesuaian diri dengan sekitar yang baru untuk bisa menambah relasi yang berguna dimasa yang akan datang (masa depan)
2. Bagi Perusahaan
- Sarana untuk menciptakan hubungan antara Perusahaan dengan Perguruan Tinggi agar dapat menciptakan sebuah Relasi Kerja
 - Menjadi sarana bagi sebuah Perusahaan untuk memperoleh informasi tambahan dalam menentukan bagaimana tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaanya.
3. Bagi Perguruan Tinggi
- Universitas dapat meningkatkan kualitas kelulusan mahasiswa melalui proses magang dengan melakukan evaluasi mahasiswa yang telah melaksanakan program magang yang sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja yang dibutuhkan oleh sebuah Perusahaan.
 - Sebagai jembatan penghubung antara Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (FEB) Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) dengan sebuah perusahaan.
 - Mengenalkan Prodi Manajemen Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) kepada sebuah perusahaan – perusahaan lain, Dengan melalui proses magang yang dilaksanakan.

1.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Lokasi : PT. Telekomunikasi Indonesia Kantor Gresik

Alamat : Jl. Jaks Agung Suprpto No. 78, Tlogobendung, Bedilan, Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61111

Waktu : 1 Agustus – 16 September 2022

1.3 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksana Magang

Unit Kerja : *Assurance*

1.4 Sistematika Penulisan

Penulisan ini disajikan dalam Lima BAB. Penjelasan masing – masing BAB dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berikan tentang latar belakang masalah, tujuan dan manfaat magang, Metodologi pengumpulan data, waktu, dan tempat pelaksanaan magang, nama unit tempat pelaksanaan magang serta sistematika penulisan magang.

BAB II : PROFIL PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.

Berisikan tentang penjelasan dari sejarah dan berkembangnya PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Dimulai dari visi dan misi , lokasi, struktur organisasi manajemen perusahaan, jenis jenis product, anak perusahaan serta sistem manajemen dari PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.

BAB III : TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan teori-teori yang berkaitan tentang *Culture Organization* dalam upaya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia di Perusahaan PT Telkom Akses.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan laporan dari hasil kegiatan yang dilaksanakan selama magang yaitu menguraikan tentang struktur organisasi, bagaimana cara meningkatkan pelayanan konsumen, meningkatkan motivasi kerja dan pengambilan keputusan yang baik di PT Telkom Akses yang kita kaitkan dengan teori Culture Organisasi dalam suatu perusahaan atau organisasi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran terhadap permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan magang di PT Telkom Akses.

BAB II

PROFIL PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.

2.1. SEJARAH DAN PERKEMBANGAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.

Telkom merupakan perusahaan milik Badan Usaha Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi. Sejarah PT. Telkom Indonesia ini bermula pada pendirian badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf pada tahun 1882. Pada tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL). Beberapa kali diubah namanya, hingga kemudian pada tahun 1980 Indonesia mendirikan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional dan seluruh saham PT. Indonesian Satellite Corporation Tbk. (Indosat) di ambil alih oleh pemerintah RI menjadi BUMN. Pada tahun 1989, ditetapkan UU Nomor 3 Tahun 1989 tentang telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta 31 dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP No 25 Tahun 1991. 1995 Penawaran Umum perdana saham TELKOM (Initial Public Offering) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. Sejak itu saham TELKOM tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES) New York Stock Exchange (NYSE) dan London Stock Exchange (LSE). Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan (Public Offering Without Listing) di Tokyo Stock Exchange. Kerja sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional I Sumatra dengan mitra PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo), Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten-dengan mitra PT Aria West International (AriaWest), Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta - dengan mitra PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI), Divisi

Regional VI Kalimantan dengan mitra PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra), dan Divisi Regional VII Kawasan Timur

Indonesia-dengan mitra PT Bukaka Singtel. Tahun 2001 Telkom membeli saham Telkomsel sebanyak 35% dari PT Indosat sebagai restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia. Pada tanggal 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan

“New 32 Telkom” (Telkom Baru) yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan. Sejak 1 Juli 1995 PT Telkom telah menghapus struktur wilayah usaha telekomunikasi (WTTEL) dan secara de facto meresmikan dimulainya era Divisi Network. Badan Usaha utama dikelola oleh 7 divisi regional dan 1 divisi network. Divisi regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayah masing masing dan divisi network menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh luar negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Daerah regional. Adapun beberapa divisi yang tersedia di PT Telkom antara lain: 1) Divisi Regional I, Sumatera. 2) Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya 3) Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya. 4) Divisi Regional III, Jawa Barat. 5) Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Yogyakarta. 6) Divisi Regional V, Jawa Timur. 7) Divisi Regional VI, Kalimantan. 8) Divisi Regional VII, Kawasan timur Indonesia (Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua).

2.2. VISI DAN MISI, BUDAYA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.

2.2.1. VISI

Menjadi digital Telekomunikasi pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

2.1.1. MISI

1. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.

-
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

2.1.2. LOGO PERUSAHAAN



Logo Telkom Indonesia mempunyai filosofi korporasi “Always The Best”. Sebuah keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan, senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya menjadi yang terbaik.

Dengan keyakinan tersebut, Telkom Indonesia terus berupaya memberikan yang terbaik untuk teraihnya benefit terbaik bagi perusahaan, terealisasinya pelayanan terbaik bagi seluruh pelanggan, dan memberikan kontribusi terbaik bagi kemajuan Bangsa Indonesia.

2.1.3. CORE VALUES BADAN USAHA MILIK NEGARA (BUMN)

A.K.H.L.A.K

1. **A** : Amanah
2. **K** : Kompeten
3. **H** : Harmonis
4. **L** : Loyal
5. **A** : Adaptif
6. **K** : Kolaboratif

Core values AKHLAK menjadi landasan perilaku, identitas dan perekat budaya kerja yang mendukung peningkatan kinerja secara berkelanjutan agar kita dapat

mewujudkan tujuan luhur (Purpose) BUMN dan TelkomGroup sebagai tertuang dalam CSS, yaitu memberi manfaat untuk Indonesia.

2.1.4. CORPORATE CULTURE

The Telkom Way adalah Corporate Culture TelkomGroup sebagai paduan perilaku semua insan TelkomGroup dengan core values AKHLAK

2.1.5. BASIC BELIEF

Always The Best

2.1.6. CORE VALUES

Solid, Speed, Smart

2.1.7. KEY BEHAVIOURS

Practices to be the winner, Imagine, Focus, Action

2.2. LOKASI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.

1. Kantor Pusat

Kantor Pusat Graha Merah Putih
Jl. Japati No. 1, Bandung, Jawa Barat, 40133

2. Kantor Jakarta

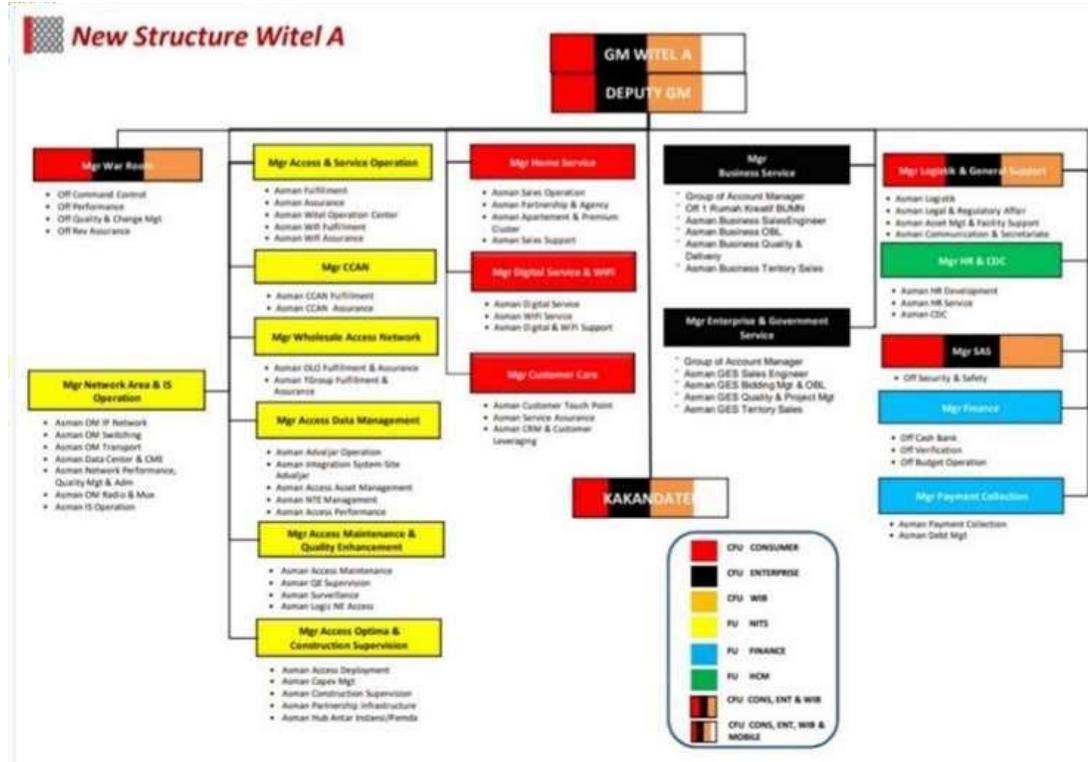
Telkom Landmark Tower, 39-nd floor
Jl. Jendral Gatot Subroto Kav. 52 RT.6/RW.1, Kuningan Barat, Mampang Prapatan Jakarta Selatan,
DKI Jakarta, 12710 Indonesia

3. Kantor Gresik

Lokasi : PT Telekomunikasi Indonesia kantor Wilayah Gresik
Jl. Jaksa Agung Suprpto No.68 A, Tlogobendung, Bedilan, Kec. Gresik,
Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61111

2.3. STRUKTUR ORGANISASI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero)Tbk.

Struktur organisasi menggambarkan tanggung jawab dan wewenang masing - masing bagian sehingga setiap tugas yang diberikan pemimpin dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan dan diharapkan oleh suatu organisasi seperti yang terdapat pada gambar dibawah ini. Hal ini merupakan suatu bentuk aplikasi organisasi yang terdapat pada perusahaan tersebut.



2.4. PRODUCT PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.

1. Telepon, data, Internet

- A. IndiHome Fiber
Merupakan layanan Triple Play yang terdiri dari telepon rumah, Internet on Fiber atau High Speed Internet dan Use TV Cable beserta beberapa fitur tambahan seperti IndiHome View, Melon dan Trend Micro Internet Security.
- B. Telepon rumah.
- C. Flexi layanan data dan internet, layanan telepon.
- D. TelkomNet Instan layanan akses internet dial up.
- E. TelkomNet Astinet Merupakan layanan akses internet berlangganan dengan fokus perusahaan.
- F. F.E-Busines (i-deal, i-manage, i-settle, i-Xchange, TELKOM Web Kiostron, TELKOMWeb Plazatron).
- G. Solusi Enterprise
- H. TELKOMLink DINAccess
- I. TELKOMLink VPN IP
- J. TELKOMNet Whole Sale (VPN Dial) TELKOMNet.
- K. TELKOMISDN

Merupakan jaringan digital yang menyediakan layanan telekomunikasi multimedia, merupakan pengembangan dari sistem telepon yang telah terintegrasi 35 l. e-Health merupakan layanan solusi untuk entitas kesehatan meliputi E-Puskesmas, E-Pharmacy, HIE (Health Information Exchange).

2. Satelit

- A. TELKOM Satelit (Sewa Transponder)
- B. TELKOMVSAT

3. Televisi berlangganan berbasis protokol internet

A. Groovia TV

Merupakan televisi protokol internet pertama di Indonesia. Kualitas resolusi Groovia TV lebih bagus dibanding dengan hasil video dari TV konvensional.

B. UseeTV

Merupakan layanan Interactive TV dari Indihome yang pertama di Indonesia. Layanan TV berbayar (Pay TV) yang memberikan pengalaman baru. UseeTV Cable juga memberikan berbagai macam fitur yang tidak ada di penyedia layanan kabel lainnya, seperti Pause & Rewind TV, Video on Demand, Video Recorder dan lainnya. UseeTV Cable memiliki beragam Channel pilihan. Saat ini, Channel yang ada sebanyak 101 Channel pilihan, terdiri dari 19 Channel TV Lokal dan 81 Channel TV Internasional. IndiHome Interactive TV, layanan TV Kabel yang seru dan lengkap.

2.5. ANAK PERUSAHAAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.

2.5.1. ANAK PERUSAHAAN TELKOM INDONESIA

1. PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel)

Saham Telkomsel 65% dimiliki oleh PT Telkom dan sisanya dimiliki oleh Singapore Telecommunications. Telkomsel merupakan anak perusahaan PT Telkom sebagai operator telekomunikasi seluler pertama di Indonesia yang berbasis teknologi jaringan GSM Dual Band (900 & 1800), GPRS, WiFi, EDGE, 3G, HSDPA dan HSPA di seluruh Indonesia. Untuk jaringan internasional, Telkomsel telah berkolaborasi dengan 362 roaming partners di 196 negara.

2. Telkomsel Finance B.V (TFBV)

TFBV merupakan anak perusahaan dari Telkomsel yang berada di Amsterdam, Belanda. Perusahaan ini didirikan dengan tujuan peminjaman dan pengumpulan dana, termasuk penerbitan obligasi, surat kesanggupan bayar dan surat berharga lainnya. Telkom memiliki saham TFBV melalui Telkomsel sebesar 65%.

3. Telekomunikasi Seluler Finance Limited (TSFL)

TSFL merupakan anak perusahaan Telkomsel yang didirikan pada tanggal 22 April 2002 dan bergerak di bidang investasi dan keuangan.

Telkom menguasai 65% saham TSFL melalui Telkomsel.

4. PT Multimedia Nusantara (Telkom Metra)

100% saham Multimedia Nusantara dimiliki oleh Telkom. Multimedia Nusantara bergerak di bidang multimedia.[3] Multimedia Nusantara diarahkan sebagai pelaksana amanat strategis Telkom dalam menjalankan bisnis di bidang telco adjacent industries dengan visi sebagai pemimpin masa depan dalam industri. TelkomMetra menargetkan pendapatan usaha senilai Rp10 triliun pada tahun 2015.

5. Mojopia (Metranet)

100% saham Mojopia dimiliki oleh Multimedia Nusantara. MetraNet adalah nama lain dari Mojopia.[5] Mojopia bergerak dalam membina dan membantu memasarkan produk Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Indonesia secara perdagangan elektronik.

6. PT Sigma Cipta Caraka (TelkomSigma)

100% saham TelkomSigma dimiliki oleh Multimedia Nusantara. TelkomSigma juga merupakan perusahaan penyedia layanan pendukung bisnis berbasis teknologi informasi dan komunikasi selama lebih dari 20 tahun di Indonesia. PT Sigma Cipta Caraka memiliki kepemilikan mayoritas pada perusahaan sebagai berikut:

- PT Sigma Solusi Integrasi
- PT Sigma Karya Sempurna
- PT Signet Pratama
- Sigma AIT Sdn., Bhd.
- PT Sigma Tata Sadaya
- PT Sigma Metrasys Solution
- PT Graha Telkomsigma (dahulu PT German Centre Indonesia)

7. PT Administrasi Medika (AdMedika)

AdMedika didirikan pada tahun 2002 dan merupakan perusahaan third party administrator (TPA) pertama di Indonesia yang menggabungkan aplikasi proses klaim kesehatan secara daring dengan layanan administrasi asuransi/jaminan kesehatan. Sejak tahun 2010, AdMedika resmi bergabung di Telkom Group dengan akuisisi melalui

anak perusahaan Telkom yang bernama PT Multimedia Nusantara (Metra) dengan kepemilikan saham mayoritas 75%.

8. PT Finnet Indonesia (Finnet)

PT Finnet Indonesia adalah anak perusahaan Telkom yang bergerak di bidang sistem pembayaran elektronik. Finnet didirikan oleh Telkom dalam bentuk joint venture company antara anak perusahaan Telkom yaitu Multimedia Nusantara dengan PT Mekar Prana Indah (MPI) yang sahamnya dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Karyawan Bank Indonesia (YKBI). Adapun komposisi kepemilikan antara Metra dan

MPI adalah masing-masing 60% dan 40%. Pendirian Finnet adalah langkah nyata Telkom dalam rangka menangkap peluang pasar dalam menyediakan Layanan sistem pembayaran secara elektronik dengan menyediakan layanan solusi terpadu sistem pembayaran elektronik untuk perbankan atau semua sektor yang berkaitan dengan transaksi finansial elektronik.

9. PT Melon Indonesia (Melon)

Melon merupakan perusahaan joint venture didirikan pada tanggal 16 Agustus 2010 oleh Multimedia Nusantara dan South Korea Telecom dengan komposisi saham 51% dan 49%. Perusahaan yang merupakan realisasi ekspansi di bisnis media pendidikan yang berfokus pada bisnis layanan musik digital dan konten lain untuk telepon seluler, komputer pribadi, kanal elektronik konsumen dan media digital lainnya. Pada tahun 2016, PT Telekomunikasi Indonesia mengakuisisi 100% dari saham yang dimiliki South Korea Telecom sebelumnya sebesar 49%.

10. PT Patra Telekomunikasi Indonesia (Patrakom)

PT Patra Telekomunikasi Indonesia (Patrakom) didirikan oleh PT Telkom, PT Indosat, PT Elnusa, PT Panutan Duta dan PT Humpuss pada tanggal 28 September 1995 dengan tujuan untuk menyediakan sarana dan penyelenggaraan jasa Sistem Komunikasi Satelit

Perminyakan. Pada tahun 2001, Patrakom mendapat izin Penyelenggaraan Jasa Internet dari Dirjen Pos & Telekomunikasi.[10] Pada tahun 2002, Patrakom mendapat Izin Penyelenggaraan Jaringan

Tetap Tertutup dari Menteri Perhubungan. Ekspansi Usaha “Network & Provider” menjadi “Solution & Network Provider” pada tahun 2008. Pada tahun 2010 mendapat izin Penyelenggaraan Jasa Sistem Komunikasi Data dari Pos &

Telekomunikasi. Mendapat Izin Penyelenggaraan Jasa Interkoneksi Internet (Network Access Point/NAP) dari Dirjen Pos & Telekomunikasi. Pembangunan Stasiun Bumi Patrakom di Surabaya untuk proyek Digital Signal (DS-3) Telkomsel dengan Antenna 9M. Telkom mengambil seluruh saham patrakom pada tahun 2013.

11. PT Infomedia Nusantara (Infomedia)

Infomedia merupakan sebuah anak perusahaan pada Telkom Group yang mengkhususkan diri di bidang Business Process Management dan Penerbitan, antara lain melayani Contact Center sebagai jembatan komunikasi antar pelaku bisnis dengan konsumen. 49% sahamnya dimiliki langsung oleh Telkom, dan 51% sisanya dimiliki oleh Holding Telkom yang lain, yaitu Metra.

12. PT Balebat Dedikasi Prima (Balebat)

Balebat yang diakuisisi pada tanggal 1 Oktober 2003, melayani jasa percetakan. Telkom memiliki 65% saham di Balebat melalui Infomedia.

13. PT METRA-NET

PT .METRA-NET adalah anak perusahaan dari PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) yang dibentuk sejak 17 April 2009. Visi kami adalah menjadi mitra monetisasi paling andal dalam industri online. Dalam perkembangannya, berbagai inisiatif bisnis telah dilakukan, seperti konten seluler, perdagangan, tiket online, dan penerbit game jejaring sosial.

14. PT Telekomunikasi Indonesia International (TII/Telin)

Sebelumnya bernama PT Aria West International Finance. 100 sahamnya dimiliki oleh Telkom. Telin bertanggungjawab mengelola telekomunikasi internasional serta mengelola bisnis Telkom di luar negeri.

15. PT Telekomunikasi Indonesia International (Hong Kong) Ltd. (Telin Hong Kong)

Telin Hong Kong didirikan di Hong Kong pada tanggal 8 Desember 2010 dan telah memperoleh unified carrier license ("UCL") pada tanggal 1 Maret 2011 untuk membangun, memberikan dan memelihara pelayanan jaringan telekomunikasi publik dengan menggunakan instalasi radio komunikasi. Telkom memiliki 100% saham Telin Hong Kong melalui Telin.

16. Telekomunikasi Indonesia International Pte., Ltd. (Telin Singapore)

Telin Singapore yang 100% sahamnya dimiliki Telin didirikan pada tanggal 6 Desember 2007 berdasarkan hukum di Singapura. Ragam layanan yang dimiliki adalah jasa telekomunikasi termasuk data berbasis Internet, layanan data, callback/call-reorigination, jasa kartu telepon Prabayar, dan jasa sewa sirkuit.

17. Telekomunikasi Indonesia Internasional, S.A. (Telin Timor Leste)

Telekomunikasi Indonesia Internasional, S.A. merupakan anak perusahaan Telin yang menjadi operator seluler berbasis teknologi GSM di Timor Leste dengan merek dagang Telkomsel.

18. Telekomunikasi Indonesia International Australia Pty., Ltd. (Telkom Australia)

Telkom Australia didirikan pada 14 Januari 2013. Saham dari perusahaan ini 100% dimiliki oleh Telin. Perusahaan ini didirikan berdasarkan hukum Australia. Usaha yang dilakukan oleh Telkom Australia adalah Business Process Outsourcing (BPO), Information Technology Outsourcing (ITO), dan juga layanan telekomunikasi.

19. Scicom (MSC) Bhd. (Scicom)

Scicom didirikan pada tahun 1997, merupakan perusahaan penyedia jasa contact centre yang berbasis di Malaysia. Kepemilikan saham Telkom di Scicom melalui Telin adalah sebesar 29,71% yang memosisikannya sebagai pemegang saham mayoritas.

20. PT Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia (Telkom Infra)

Pada tanggal 16 Januari 2014, Perusahaan didirikan dengan nama PT Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia.

21. PT Dayamitra Telekomunikasi (Mitratel/Dayamitra)

Mitratel/Dayamitra didirikan pada tahun 1995. Berawal dari perusahaan mitra KSO di wilayah Kalimantan dengan nama PT Dayamitra Malindo yang pada awalnya sahamnya dimiliki oleh beberapa perusahaan swasta nasional dan swasta asing. Namun dalam perjalanannya kepemilikan saham telah mengalami beberapa kali perubahan dan akhirnya pada tanggal 3 Desember 2004 saham Mitratel 100% dimiliki Telkom.

Sejak penghujung tahun 2007 Mitratel mengalami transformasi bisnis dengan mulai memasuki bisnis penyediaan infrastruktur telekomunikasi yang salah satu diantaranya berupa penyediaan menara telekomunikasi (tower provider) untuk memenuhi kebutuhan penempatan BTS bagi para operator telekomunikasi di seluruh wilayah Indonesia. Saat ini perusahaan telah menyediakan penyewaan tower untuk beberapa operator telekomunikasi antara lain: PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), PT XL Axiata Tbk, PT Indosat

Tbk, PT Axis Telekom Indonesia, PT Hutchison CP Telecommunications, PT Bakrie Telecom Tbk, PT Smartfren Telecom Tbk, Divisi TelkomFlexi (DTF) yang tersebar di wilayah Jabodetabek, Jawa Barat, Banten, Jawa Timur, Bali, Kepulauan Nusa Tenggara, Sumatra Utara, Sumatra Barat, Kepulauan Riau, Riau, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Selatan, dan Sulawesi Tenggara, Maluku hingga ke Papua. Dengan memperhatikan perkembangan teknologi dan dinamika industri telekomunikasi, Mitratel akan terus mengembangkan layanannya bukan hanya pada penyediaan tower macro namun sudah mulai dijangkau penyediaan microcell serta multi operator in-building solution

(indoor antenna-pico). Saat ini Mitratel telah memasuki bisnis penyediaan BTS, Power Solutions serta Manage Service sebagai solusi alternatif yang tepat bagi setiap operator telekomunikasi di Indonesia.

22. PT Graha Sarana Duta (TelkomProperty/GSD)

GSD merupakan sebuah perusahaan properti terpadu yang dimiliki oleh Telkom pada tahun 2001, dengan porsi kepemilikan saham Telkom sebesar 99,99%. GSD didirikan pada tanggal 30 September 1981 sebagai Graha Sarana Duta untuk menyediakan Office Building, Jasa Pemeliharaan dan Perawatan Gedung Bank Duta (pada saat itu). Sejalan dengan perkembangan bisnis perusahaan, Perseroan kemudian mengembangkan portofolio ke bidang Jasa Konstruksi dan dipercaya untuk membangun beberapa kantor cabang Bank Duta dan Bank Bukopin serta sebuah Gedung Kampus YAI di Jalan Salemba, Jakarta. Pada tanggal 25 April 2001, kepemilikan Graha Sarana Duta diambil alih sepenuhnya oleh Telkom untuk mengelola gedunggedung kantor dan asset properti Telkom, yang sebelumnya dikelola oleh Divisi Properti Telkom. Di bawah kendali Telkom, GSD terus berkembang menjadi perusahaan properti yang terpadu (integrated property development) dan kini memiliki tiga portofolio bisnis yaitu: Property Services antara lain Building Management, Partial Property Services, Office Space Leasing, Security Management dan Space & Occupancy Management. Project Management seperti Office Fit Out & Interior, Building Renovation dan Construction Property

Development & Investment untuk Office Buildings, Residential Estates dan Technical Building Selama tiga puluh tahun sejak didirikan oleh PT Bank Duta pada tahun 1981, Perseroan menggunakan nama belakang ‘Duta’ yang diadopsi dari nama PT Bank Duta dan menggunakan logo Perseroan yang diciptakan oleh PT Bank Duta. Pada tahun 2011, manajemen Perseroan memutuskan untuk melakukan pencitraan kembali perusahaan (corporate rebranding) dilatar belakang oleh alasan – alasan sebagai berikut:

- Perubahan Visi dan Misi Perseroan pada tahun 2010.
- Perubahan Portofolio Perseroan menjadi Perusahaan Properti Terpadu (Integrated Property Development).
- Pencitraan yang Ingin Dibangun Perseroan; bahwa manajemen Perseroan berkomitmen untuk melakukan transformasi bisnis perusahaan dalam aspek kinerja, kultur, dan kompetensi internal perusahaan, untuk dapat bersaing dengan pelaku bisnis lainnya di industri properti Indonesia
- Tanggal atau Momen Tertentu; pada tahun 2011, Perseroan merayakan ulang tahun ke-30 (ke tiga puluh)

Sejak tanggal pendirian perusahaan pada 30 September 1981 dan 10 (sepuluh) tahun kepemilikan GSD oleh Telkom sejak tanggal 25 April 2001.

Saat ini, GSD memiliki cakupan wilayah kerja di seluruh Indonesia dan melakukan pengelolaan terhadap gedung- gedung perusahaan Telkom Group seperti gedung PT Telekomunikasi Indonesia, PT Telkomsel, PT Infomedia Nusantara dan PT Multimedia Nusantara. Selain itu, GSD juga mengelola 106 lokasi gedung lain yang dimiliki oleh berbagai bidang usaha di luar Telkom Group seperti perkantoran, apartemen, mall, dan bandara baik secara keseluruhan maupun secara parsial. Sejak tahun 2012, Telkom mengubah nama Graha Sarana Duta menjadi TelkomProperty sebagai nama anak perusahaan baru Telkom bidang Properti.

23. PT Telkom Akses

Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan Telkom yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan manage service infrastruktur jaringan. PT Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012. PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan

jaringan broadband untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau

untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom tengah membangun jaringan backbone berbasis Serat Optik maupun Internet Protocol (IP) dengan menggelar 30 node terra router dan sekitar 75.000 Km kabel Serat Optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia Digital Network (IDN) 2015. Sebagai bagian dari strategi untuk mengoptimalkan layanannya, Telkom mendirikan PT Telkom Akses. Kehadiran PTTA diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Indonesia. Selain Instalasi jaringan akses broadband, layanan lain yang diberikan oleh PT Telkom Akses adalah Network Terminal Equipment (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (O&M – Operation & Maintenance) jaringan akses pita lebar.

24. PT Napsindo Primatel Internasional (Napsindo)

Napsindo yang 60% saham dimiliki oleh Telkom dan lebihnya dimiliki oleh PT Infoasia Teknologi Global Tbk (IATG) merupakan perusahaan milik Telkom Group yang bergerak pada bidang Bisnis dan Pemasaran.

2.5.2. AFILIASI

A. PT Citra Sari Makmur (CSM)

Perusahaan jaringan satelit dan terestrial - Saham 25%

B. PT Pasifik Satelit Nusantara (PSN)

Perusahaan Telekomunikasi Satelit - Saham 14,60%

C. PT Batam Bintang Telekomunikasi (BBT)

Telekomunikasi sambungan kabel tidak bergerak di Kawasan Industri Batamindo, Batam dan Bintang Beach International Resort serta Kawasan Industri Bintan di Pulau Bintan - Saham 5%.

D. PT Pembangunan Telekomunikasi Indonesia (Bangtelindo) Perencanaan Telekomunikasi, konstruksi, instalasi dan Perusahaan perawatan. Saham terbagi :

- Dana Pensiun Telkom - 54.23%
- Koperasi Telkom - 2.65%
- PT Telekomunikasi Indonesia Tbk - 2.11%

2.5.3. MANTAN PERUSAHAAN

- A. PT Radio Telepon Indonesia (Ratelindo) dijual kepada Bakrie Group dan mengubah namanya menjadi PT Bakrie Telecom Tbk kemudian yang dijual kepada PT Sinar Mas Komunikasi Teknologi dan bergabung dengan menjadi PT Smartfren Telecom Tbk.
- B. PT Telekomindo Seluler Raya (Telesera) dijual kepada PT Sinar Mas Komunikasi Teknologi.
- C. PT Metro Seluler Nusantara (Metrocel) dijual kepada PT Sinar Mas Komunikasi Teknologi.
- D. PT Komunikasi Seluler Indonesia (Konselindo) dijual kepada PT Sinar Mas Komunikasi Teknologi.
- E. PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo)
Ditukar silang sahamnya oleh PT Indosat Tbk dengan PT TelekomunikasiSeluler yang selanjutnya dileburkan bersama PT Indosat Tbk.
- F. PT Aplikanusa Lintasarta (Lintasarta)

ditukar silang sahamnya oleh PT Indosat Tbk dengan PT Telekomunikasi Seluler yang selanjutnya dileburkan bersama PT Indosat Tbk.

- G. PT Mobile Seluler Indonesia (Mobisel) dijual kepada Sampoerna Strategic Group dan mengubah namanya menjadi PT Sampoerna Telekomunikasi Indonesia.
- H. PT Indonusa Telemedia (TelkomVision) dijual kepada Trans Corp dan mengubah namanya menjadi TransVision.

2.6. PENGHARGAAN DAN CAPAIAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.

Sejalan dengan strategi dan target bisnis menjadi World Class Company ditengah dinamika perubahan iklim persaingan bisnis yang semakin ketat, maka diperlukan kegesitan (agility) seluruh jajaran dalam merespon dan menangkap peluang bisnis sebagai upaya meningkatkan daya saing Perseroan. Perubahan iklim bisnis tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain perubahan kebijakan dari ownership, orientasi bisnis Perseroan, kondisi persaingan dan tuntutan stakeholder yang semakin meningkat. Oleh karenanya diperlukan tata kelola Perseroan yang efektif dan efisien untuk menjamin:

- Pemenuhan kebutuhan dan harapan stakeholders.
- Kecepatan Perseroan dalam merespon dinamika perubahan strategi bisnis.
- Kecepatan pengambilan keputusan strategis.
- Kemudahan Perseroan dalam transfer knowledge.
- Terwujudnya High Assurance Organization.
- Adapun kinerja Manajemen PT Telekomunikasi Indonesia di tahun 2020, menghasilkan hal-hal sebagai berikut:

- Selular Award

Best Home Internet (IndiHome)

1. Selular Award

Best Digital Transformation Company

2. Indonesia Most Innovative Business Award 2019
Perusahaan Inovatif dalam Pengembangan Bisnis Baru melalui
Broadband Digital Movement - The Next IndiHome
3. Indonesia Original Brand Award
Kategori Fixed Broadband IndiHome
4. Indonesia Original Brand Award Kategori SLI 007
5. Top Brand Award
IndiHome Recognition of Outstanding Achievement in
Building the Top Brand
6. IAEI Awards 2019
Telkom sebagai Mitra Terbaik
7. Anugerah Humas Indonesia (AHI) 2019
Terpopuler di Media Online 2019
8. Nusantara CSR Award
Pemberdayaan Penyandang Disabilitas
9. ICSB Presidential Award Business Praticioner
10. Balkondes Awards 2019
BUMN Sponsor Terbaik
11. Pro3 RRI BUMN Award 2019
Market Dominance (Gold), Brand Strength (Gold), dan Social Economy Contribution (Gold).

12. Internasional IPRA Golden World Award (GWA) 2019 Crisis Management In House,
Sponsorship In House
13. The 11st IICD CG Conference and Award Best State Owned Enterprise Big Cap
14. SRI KEHATI
As A Constituent of Sustainable Responsible Investment (SRI)-KEHATI Index
15. Indonesia Living Legend Companies 2019
As A Constituent of Sustainable Responsible Investment (SRI)-KEHATI Index
16. Infobank The Best SoE 2019
Kinerja Keuangan "Sangat Bagus" 2014-2018
17. Infobank The Best SoE 2019
Excellent in Financial Performance Throughout 2018
18. DataGovAi Award 2019
19. Anugerah Wira Adhibrata
Perusahaan yang telah memberikan kontribusi besar dalam pengembangan ITS
20. Asia-Pacific Best Practices Awards 2019
2019 Indonesia IoT Services Provider of the Year
21. Anugerah Perusahaan TBK Indonesia-VI-2019 The Best Public Company 2019
Telecommunication Industry Ranking #1
22. Wi-Fi NOW Awards 2019
Best Wi-Fi Service Provider
23. Employer of Choice Award 2019
Telkom Perusahaan Impian Kategori Job Seeker
24. Top Digital Awards 2019

Top Digital Implementation on Insurance Sector 2019 #Level Star 5

25. The Indonesia Best Brand Awards 2019

IndiHome Kategori Platinum Best Fixed Broadband

26. Gatra Awards 2019

Telkom BUMN Paling Ekspansif Kategori Investasi

27. CNBC Indonesia Award 2019

The Best Digital Human Capital Development

28. A Marketing Mix PR of The Year 2019

Corporate Communication Team of The Year 2019 in Infrastructure, Utility, and Transportation Industry

29. Tokoh Finansial Indonesia & BUMN Terbaik 2019

BUMN Terbaik 2019 Kategori Bidang Non Keuangan Sektor Telekomunikasi & Penyiaran

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 PROFIL PT TELKOM AKSES

PT. Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian Telkom Akses merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom tengah membangun jaringan backbone berbasis Serat Optik maupun Internet Protocol (IP) dengan menggelar 30 node terra router dan sekitar 75.000 Km kabel Serat Optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia Digital Network (IDN) 2015. Sebagai bagian dari strategi untuk mengoptimalkan layanannya, Telkom mendirikan PT. Telkom Akses. Kehadiran PTTA diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Indonesia. Selain instalasi jaringan akses broadband, layanan lain yang diberikan oleh PT. Telkom Akses adalah Network Terminal Equipment (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan operation & maintenance jaringan Akses Broadband.

3.2 VISI DAN MISI

Adapun visi dan misi PT. Telkom Akses Headquarter Office adalah sebagai berikut :

a. Visi

Menjadi perusahaan jasa operasi dan pemeliharaan jaringan broadband dan jasa konstruksi infrastruktur telekomunikasi yang terdepan di kawasan Nusantara yang berorientasi kepada prima dan kepuasan seluruh stakeholder.

b. Misi

1. Mendukung suksesnya pengembangan perluasan dan peningkatan kualitas infrastruktur jaringan akses PT. Telekomunikasi Tbk.

2. Memberikan layanan prima dengan orientasi tepat mutu, tepat mutu, tepat waktu, dan tepat volume infrastruktur jaringan akses.
3. Menciptakan tenaga kerja yang professional, handal, dan cukup dibidang teknologi jaringan akses dan membina hubungan baik dengan lingkungan terkait pekerjaan konstruksi.
4. Memberikan hasil terbaik bagi seluruh stakeholder.

3.3 TUJUAN DAN FUNGSI

a. Konstruksi

Penyebaran jaringan akses (peluncuran baru FTTH di Lapangan Hijau), modernisasi dari kabel tembaga ke FTTC & FTTH (area Lapangan Coklat) serta FTTx untuk High End Market. Kami juga menyediakan FO Last Mile Expansion (LME).

b. Kelola Layanan

Kami menyediakan operasi, perawatan perbaikan untuk jaringan akses, NTE, akses poin WiFi, dan perangkat aktif. Kami juga melaksanakan penyediaan instalasi pelanggan IndiHome baru.

c. Penyewaan Nirlaba

Pengadaan, distribusi, inventarisasi, dan penggantian NTE yang mencakup modem, ONT, STB untuk pelanggan IndiHome.

d. Perdagangan

Menyediakan penggantian atau perpindahan kabel tembaga ke kabel serat optic. Selanjutnya, kabel tembaga, dari hasil proses migrasi diharapkan bisa menjadi sumber pendapatan lain. Selain itu, baru-baru ini Telkom Akses menerima tanggung jawab utama baru untuk memonetisasi peralatan jaringan akses using.

3.4 LOGO PT TELKOM AKSES



Gambar 1 Logo PT Telkom Akses Headquarter

Filosofi

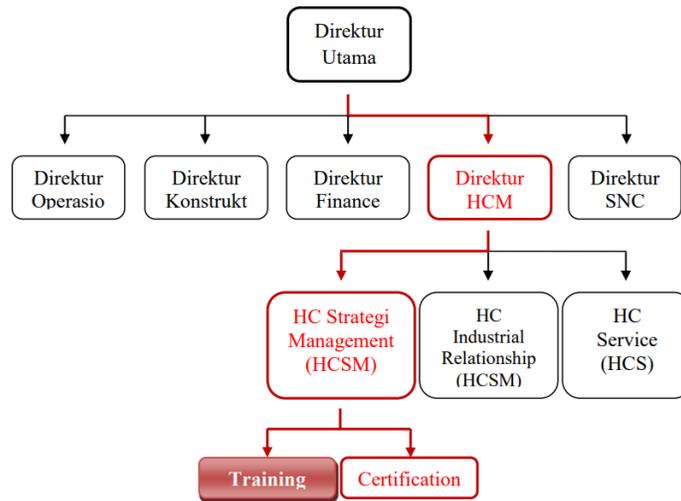
Menetapkan pemberlakuan logo Telkom Akses yang merupakan simbolisasi dari:

- a. Technology yang melambangkan jangkauan dan konektivitas luas Telkom Akses di seluruh Nusantara dengan Teknologi Fiber Optik.
- b. Workforce yang melambangkan semangat dan energy potensi manusia di dalam Telkom Akses.
- c. NKRI yang melambangkan Telkom Akses memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan broadband di Indonesia.

3.5 STRUKTUR ORGANISASI

Telkom Group memiliki banyak anak perusahaan yang masing-masing di pimpin oleh seorang direktur. Adapun struktur organisasi PT. Telkom Akses adalah sebagai berikut.

Tabel Struktur Organisasi PT. Telkom Akses



Tabel 1 Struktur Organisasi PT Telkom Akses

Dalam penjelasan PT. Telkom Akses Headquarter Office memiliki berbagai jenis posisi yang ditempati oleh masing – masing karyawan di divisi HCM, berikut data masing – masing posisi dan terhitung karyawan yang dimiliki PT. Telkom Akses Headquarter Office.

HC Industrial Relation	
Compliance & Employee Rel	2
Contact Mgt & Outsourcing	2
Health, Safety & Env	2
Recruitment & Selection	2

Tabel 2 Data Posisi HC Industrial Relation

HC Services	
HC Information System	2
HC Service & Payroll Mgt	3
Individual Performance	3
Telent & Career Managemement	3

Tabel 3 Data Posisi HC Services

HC Strategy Mgt	
Capability Development Program	3
Organization Plan & Design	2
Policy & Culture	3
Traning, Brevet & Certification	2

Tabel 4 Data Posisi HC Strategy Mgt

Bagian Human Capital Strategic Management di PT. Telkom Akses terdiri dari Capability Development Program; Organization Plan & Design; Policy & Culture; Traning, Brevet & Certification. Penulis melaksanakan magang di bagian Traning, Brevet & certification yang mengamati keberlangsungan training yang ada di PT. Telkom Akses.

Struktur Organisasi PT Telkom Akses Gresik



3.6 KEGIATAN UMUM

1. Construction

Penyebaran jaringan akses (FTTH peluncuran baru di area Green Field), modernisasi dari kabel tembaga ke FTTC & FTTH (area BrownField) serta

FTTx untuk High End Market. Kami juga menyediakan FO Last Mile Expansion (LME).

2. Managed Service

Kamilah yang akan memberi rezeki operasi , pemeliharaan & amp; tapi untuk perbaikan jaringan akses , NTE , penentuan titik akses WiFi , dan aktif perangkat. Kami juga melaksanakan pengadaan bagi sekretaris jenderal baru pelanggan indihome instalasi

3. NTE Leasing

NTE pengadaan barang dan jasa publik , distribusi , inventarisasi , instalasi , dan penggantian yang mencakup Modem , ONT , SBT untuk indihome pelanggan.

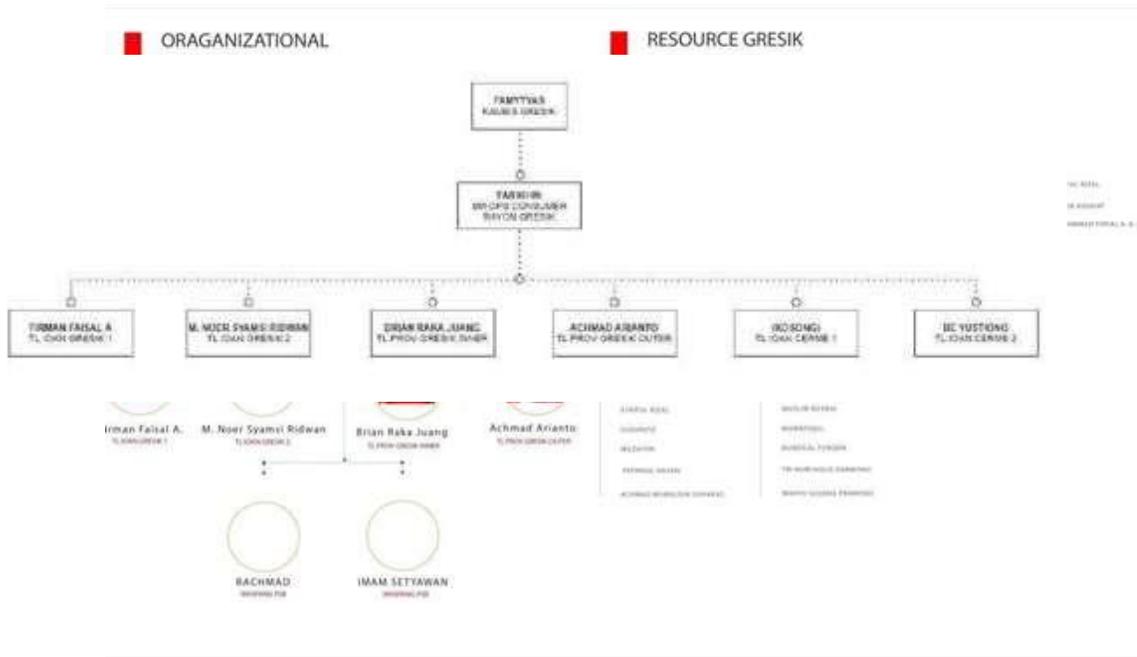
4. Trading

Menyediakan / pengganti migrasi kabel tembaga kabel ke serat optik.Selain itu, kabel yang tembaga, dari hasil dari pemerintah migrasi proses diperkirakan akan menjadi sumber penghasilan lain.Selain itu, menerima baru-baru ini telkom akses yang baru tanggung jawab untuk menghasilkan uang usang utama peralatan jaringan akses.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 STRUKTUR ORGANISASI UNIT KERJA



4.2 TUGAS UNIT KERJA SERVICE ASSURANCE

Bertugas menerima keluhan serta pengaduan pelanggan dari telfon 147 dan aplikasi My IndiHome yang diterima dari software bernama NOSSA, dari pengaduan tersebut akan diteruskan kepada bagian teknisi untuk pengaduan yang bersifat teknis, dan ke customer care untuk pengaduan yang bersifat keluhan ataupun sejenisnya.

4.3 TUGAS KHUSUS

Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan di PT. Telkom Akses selama satu bulan dihitung mulai dari tanggal 1-31 Agustus 2022. Praktik ini memiliki jadwal kerja dari hari Senin s.d Jumat, masuk pukul 07.30 WIB dan pulang pukul 17.00 WIB. Mahasiswa diberikan kesempatan oleh pihak HRD untuk ditempatkan pada Bagian Unit Assurance Gresik.

Pada hari pertama mahasiswa dijelaskan oleh pembimbing mengenai ruang lingkup kegiatan perusahaan dan melakukan perkenalan diri kepada semua karyawan. Sebelum melaksanakan pekerjaan pembimbing memaparkan terlebih dahulu proses kerjanya untuk ke tahap selanjutnya untuk mengaplikasikannya. Diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab dan mampu bekerja terampil dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan mahasiswa di haruskan untuk mengikuti segala peraturan yang berlaku di PT. Telkom Akses:

1. Menaati peraturan kerja
2. Berpakaian sesuai aturan PT. Telkom Akses
3. Bersikap sopan santun terhadap semua pegawai
4. Bertanggung jawab terhadap penugasan yang di berikan Pembimbing
5. Tidak diperbolehkan keluar kantor pada saat jam kerja kecuali atas izin dari pembimbing
6. Apa bila berhalangan hadir ke kantor wajib meminta izin pada Pembimbing
7. Menjaga nama baik diri sendiri, Universitas, dan PT. Telkom Akses.

Adapun bidang kerja atau tugas yang Praktikan lakukan adalah sebagai berikut:

- a. Menginstall Google Earth dan belajar polygon
- b. Close tiket gangguan pelanggan di web nossa.telkom
- c. Menginput tagging lokasi perbaikan ODP Gresik1 dan pengecatan tiang di Polygon
- d. Mengelolah Data Perusahaan Dalam Bentuk Excel
- e. Membuat PPT tentang PT TA
- f. Membuat flowchart tentang alur kerja
- g. Presentasi tentang Training
- h. Mengamati budaya perusahaan

Selama Praktik Kerja Lapangan, mahasiswa diarahkan oleh pembimbing mengenai pekerjaan dan tugas – tugas yang diberikan yang harus dikerjakan. Adanya monitoring dan evaluasi yang dilakukan agar mahasiswa merasa memiliki tanggung jawab atas penyelesaian tugas yang telah diberikan, ketika mahasiswa ragu akan tugas – tugas yang diberikan, mahasiswa tidak segan untuk bertanya kepada pembimbing agar tidak adanya kekeliruan akan tugas yang diberikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan magang ini penulis mendapatkan banyak pengetahuan secara nyata dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, sehingga dapat dipraktekkan secara maksimal dan optimal ketika melaksanakan magang. Selain itu magang adalah sarana bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja nyata sekaligus mengenal lingkungan dan kondisi kerjayang nantinya akan dihadapi mahasiswa setelah lulus kuliah.

Berdasarkan uraian dalam Laporan Magang, maka dapat disimpulkan bahwa dalam dunia kerja diperlukan softskill berupa komunikasi yang baik,tanggung jawab, ketelitian,kesabaran yang tinggi atas semua pekerjaan yang dikerjakan dan disiplin dalam mengikuti peraturan bekerja dan disiplin waktu menjadi tanggung jawab kita agar tugas-tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil pembahasan yang sesuai dengan judul yang penulis ajukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

- a. Mahasiswa telah menyelesaikan PKL yang dilaksanakan selama satu bulan terhitung mulai tanggal 1-31 Agustus 2022 di PT. Telkom Akses.
- b. Mahasiswa mendapat pelajaran bahwa dalam mengenal lingkungan baru dalam hal dunia kerja dibutuhkan interaksi yang baik dan menyesuaikan dengan kondisi lingkungan yang ada karena itu berpengaruh terhadap respon balik yang diberikan oleh lingkungan tersebut.
- c. Mahasiswa mendapatkan pengalaman mengenai lingkungan kerja, cara bekerja sama dengan tim dan bersosialisasi dengan staf atau karyawan yang ada didalam lingkungan kerja.
- d. Mahasiswa dapat belajar untuk memahami bahwa ketelitian, konsentrasi dan pertanggung jawaban harus dimiliki di dalam lingkungan kerja.

5.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan uraian laporan di atas, maka penulis akan memberikan saran untuk perbaikan yang mungkin dapat bermanfaat bagi PT Telkom Akses.. Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah:

1. Diharapkan PT. Telkom Akses lebih meningkatkan kedisiplinan dan juga kinerja karyawan yang telah diharapkan oleh perusahaan
2. Diharapkan PT. Telkom Akses melakukan evaluasi kinerja karyawan secara berkala.
3. Diharapkan PT. Telkom Akses memberikan reward bagi karyawan yang melakukan kinerja terbaik untuk menciptakan persaingan sehat serta menumbuhkan semangat kerja antar karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

<https://www.telkom.co.id/sites>

<https://www.indihome.co.id/>

<https://core.ac.uk/download/pdf/159371498>

https://id.wikipedia.org/wiki/Telkom_Group

<https://www.scribd.com/doc/314942479/Studi-Literatur-Adalah>

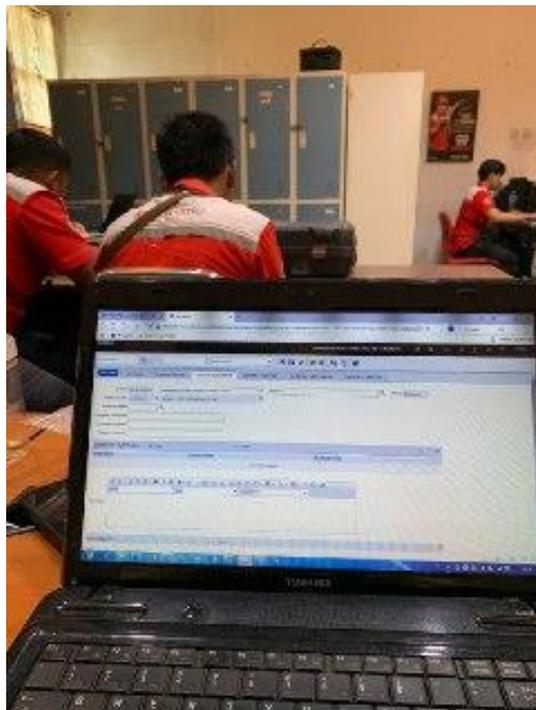
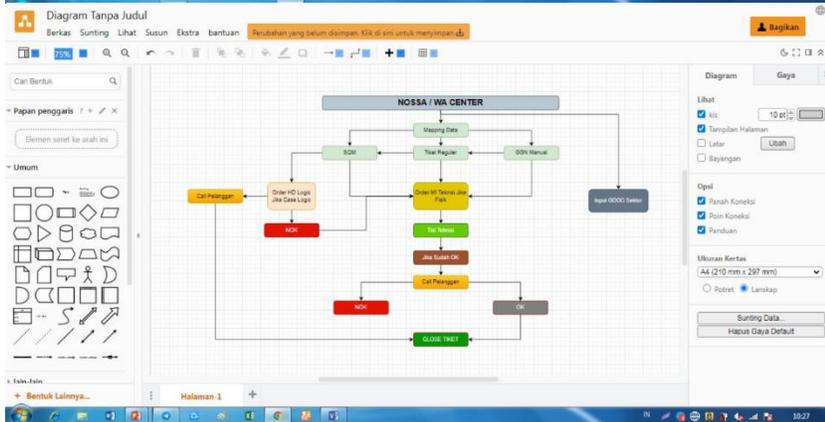
LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat Magang



NEW BANK DATA 4

RAYON	UNSPEC GRESLAM	LIST	RAYON	JENIS TIC	SEKTOR	BULAN	TRENDING CLOSE UN			
1157	UNSPEC GRESLAM	JUMLAH	Koef	TOTAL	RANK	SEGREN CLOSE	%	TEXT	41	TRENDING CLOSE UN
1	ADAPTER SC OCC	23	0.0006	23.001	14	ADAPTER SC OCC	1.99	23 [14 ADAPTER SC OCC 23 1.99%	1	[1] DC SAMBUNG
2	ADAPTOR SC GANTI	21	0.0012	21.001	15	ADAPTOR SC GANTI	1.62	21 [15 ADAPTOR SC GANTI 21 1.62%	2	[2] GAMES DISTI
3	AP MATIHANG	3	0.0018	3.002	33	AP MATIHANG	0.26	3 [33 AP MATIHANG 3 0.26%	3	[3] ONT RESTAR
4	BAIK SENDIRI / LAYANAN OK	47	0.0024	47.002	9	BAIK SENDIRI / LAYANAN OK	4.06	47 [9 BAIK SENDIRI / LAYANAN OK 47	4	[4] CPE [77 6.66%
5	BUKIS / ISOLIR	8	0.0030	8.003	22	BUKIS / ISOLIR	0.69	8 [22 BUKIS / ISOLIR 8 0.69%	5	[5] IPR REVISI IK
6	CABUT	7	0.0036	7.004	25	CABUT	0.61	7 [25 CABUT 7 0.61%	6	[6] DC REVISI 6
7	CONFIGURE	58	0.0042	58.004	8	CONFIGURE	5.01	58 [8 CONFIGURE 58 5.01%	7	[7] GAMES FEED
8	CPE	77	0.0048	77.006	4	CPE	6.66	77 [4 CPE 77 6.66%	8	[8] CONFIGURE
9	CPE CRIMPING RJ11RJ45	1	0.0054	1.005	41	CPE CRIMPING RJ11RJ45	0.09	1 [41 CPE CRIMPING RJ11RJ45 1 0	9	[9] BAIK SENDIRI
10	CPE GANTI RJ11	1	0.0059	1.006	40	CPE GANTI RJ11	0.09	1 [40 CPE GANTI RJ11 1 0.09%	10	[10] ONT SETTIN
11	DC REVISI	65	0.0065	65.007	6	DC REVISI	5.62	65 [6 DC REVISI 65 5.62%	11	[11] ODP KURAN
12	DC SAMBUNG ULANG < 250m	176	0.0071	176.007	1	DC SAMBUNG ULANG < 250m	15.21	176 [1 DC SAMBUNG ULANG < 250m 176	12	[12] DC TARIK UL
13	DC SAMBUNG ULANG > 250m	7	0.0077	7.008	24	DC SAMBUNG ULANG > 250m	0.61	7 [24 DC SAMBUNG ULANG > 250m 7	13	[13] ONT GANTI
14	DC TARIK ULANG < 250m	26	0.0083	26.008	12	DC TARIK ULANG < 250m	2.25	26 [12 DC TARIK ULANG < 250m 26 2	14	[14] ADAPTER SC
15	DC TARIK ULANG > 250m	3	0.0089	3.009	32	DC TARIK ULANG > 250m	0.26	3 [32 DC TARIK ULANG > 250m 3 26	15	[15] ADAPTOR SC





Surat Penerimaan Magang



Nomor :0173/PS/TA-0205/07-2022

Surabaya, 26 Juli 2022

Kepada Yth,

Koordinator Kerja Praktik
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

Perihal : Permohonan Kerja Praktik

Menunjuk Surat Saudara No. 0087/KI.05/03-01.01.01.01/06.22 tanggal 23 Juni 2022

perihal Permohonan Kerja Praktik

Bahwa secara prinsip permohonan kami setuju yang teratas nama :

NO	NAMA SISWA	NIM	TGL / BULAN PELAKSANAAN
1	ANDRIYANI TRISNAWATI	1011910015	01-31 Agustus 2022

Sehubungan dengan hal ini agar dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan :

1. Peserta Wajib mematuhi peraturan dan tata tertib Perusahaan
2. Menggunakan Kartu Tanda Pengenal

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



Novia Dwi Irianti
MGR SHARED SERVICE SURAMADU

PT. TELKOM AKSES

Gedung PT. Telkom T. +62 31 3535050
Jl. Kebalen Timur No. 2 Surabaya 60163
www.telkomakses.co.id

Lembar Evaluasi Magang



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
 Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
 Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
 Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
 Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
 Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
 Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR EVALUASI MAGANG

Dosen Pembimbing

Nama : Andriyani Trisnawati
 NIM : 1011910015
 Judul Magang : Penerapan Budaya Organisasi pada Karyawan di PT Telkom Akses Regional V Witel Surabaya Utara Datel Gresik

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N X B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10 %		
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian Masalah dengan teori)	25 %		
Penguasaan Materi Magang (Pembelajaran yang didapatkan dimagang dan kerjasama)	50 %		
Kerajinan dan Sikap	15 %		
JUMLAH	100%	JUMLAH	80

Gresik, 20 September 2022
 Dosen Pembimbing



(Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM.)
 NIP. 7913171

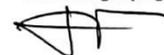
LEMBAR EVALUASI MAGANG

Pembimbing Lapangan

Nama : Andriyani Trisnawati
 NIM : 1011910015
 Judul Magang : Penerapan Budaya Organisasi pada Karyawan di PT Telkom Akses Regional V Witel Surabaya Utara Datel Gresik

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N X B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10 %	100	10
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian Masalah dengan teori)	25 %	100	25
Penguasaan Materi Magang (Pembelajaran yang didapatkan dimagang dan kerjasama)	50 %	100	50
Kerajinan dan Sikap	15 %	100	15
JUMLAH	100%	JUMLAH	100

Gresik, 20 September 2022
 Pembimbing Lapangan



(FARIKHIN)
 NIK.18750005

Lembar Asistensi



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
 Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
 Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
 Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR ASSISTENSI MAGANG

Nama : Andriyani Trisnawati
 NIM : 101910015
 Program Studi : Manajemen
 Judul Magang : Penerapan Budaya Organisasi pada Karyawan di PT Telkom Akses Regional V Witel Surabaya Utara Datel Gresik

MAGANG dilaksanakan terhitung mulai: 01 Agustus 2022 s/d 31 Agustus 2022
 Laporan harus sudah dikumpul : 03 Februari 2022

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	27-07-22	Laporan diterima magang dan ijin magang 1 Agustus 2022	
2.	02-08-22	Bimbingan magang dan pengarahan	
3.	02-02-23	Mengirim Laporan dan meminta tanda tangan.	
4.	03-02-23	Revisi dan pengumpulan.	

Gresik, 20 September 2022
 Dosen Pembimbing Magang


(Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM.)
 NIP. 7913171



Catatan :
 Harap dosen menentukan sistem asistensi dengan mahasiswa, apabila proses asistensi atau pengumpulan laporan magang melewati batas waktu, maka mahasiswa dinyatakan tidak lulus magang.