

4. TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk

4.1. Sejarah Perkembangan PT. Telekomunikasi Indonesia

Tahun 1864, pemerintah kolonial Belanda mendirikan suatu perusahaan swasta untuk menangani layanan pos domestik dan layanan telegraf internasional. Perusahaan jasa telepon di Indonesia pertama kali tersedia setelah pemerintah Hindia Belanda menerbitkan keputusan Nomor 5 tanggal 31 Juli 1881. Pemerintah Hindia Belanda memberi konsesi kepada sebuah perusahaan swasta Belanda untuk menyelenggarakan jasa telepon di Gambir, Batavia, Tanjung Priok, Semarang, dan Surabaya sesuai dengan 25 tahun ijin pemerintah.

Namun, ternyata dalam perkembangannya, perusahaan-perusahaan telepon itu lebih berorientasi laba dan menginginkan pengembalian modal secara cepat. Akibatnya aspek pelayanan menjadi terabaikan. Belum lagi persoalan-persoalan lain yang turut mewarnai kualitas kerja dan reputasi perusahaan. Atas keadaan ini, pemerintah turun tangan dan mengambil keputusan tidak memperpanjang konsesi-konsesi yang telah diberikan dan menyediakan perusahaan telepon menjadi utusan pemerintah Hindia Belanda. Sehingga pada tahun 1906 Pemerintah Kolonial Belanda membentuk sebuah jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang sesuai dengan *staatblad* 395/1906 yang diberi nama Jawatan Pos, Telegraf dan Telepon (Post, Telegraph en Telephone Dienst/PTT). Selanjutnya jawatan PTT ini mengalami liku-liku perkembangan pada masa penjajahan Jepang. Hingga 27 September 1945, pihak Republik Indonesia berhasil mengambil alih Kantor Pusat PTT.

Di tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), tetapi berbeda dengan Sumatra, dimana mulai terbentuk pada tahun 1970 secara Nasional. Pada tahun 1965 pemerintah memecah PN Postel 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) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Kemudian tahun 1980, PT Indonesian Satellite Corporation (Indosat) didirikan untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel. Tahun 1991, Pemerintah berdasarkan PP no.25 tahun 1991 mengubah bentuk Perumtel dari perusahaan umum menjadi perusahaan negara yaitu Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia, yang selanjutnya dikenal dengan TELKOM.

Sehingga, pada tahun 1995 Penawaran Umum perdana saham TELKOM (*Initial Public Offering/IPO*) 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/POWL*) di Tokyo Stock Exchange.

Kemudian, di tahun 1996 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 1999 lahir Undang-undang nomor 36/1999, tentang penghapusan monopoli penyelenggaraan telekomunikasi. Sehingga pada tahun 2001 TELKOM membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia, yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara TELKOM dengan Indosat. Dengan transaksi ini, TELKOM menguasai 72,72% saham Telkomsel. TELKOM membeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan Dayamitra ke dalam laporan keuangan TELKOM.

Di tahun 2002 TELKOM membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual-beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. TELKOM menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom, dan dengan demikian TELKOM memiliki 65% saham Telkomsel. Sejak Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

4.2. Pembagian Divisi PT. Telekomunikasi Indonesia

Secara umum Divisi yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia terbagi menjadi dua kriteria besar yaitu Divisi Inti (*Core Division*) dan Divisi Pendukung (*Support Division*)

- a. *Core Division* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yaitu :
 - Divisi Regional I untuk wilayah Sumatera
 - Divisi Regional II untuk wilayah Jakarta dan sekitarnya
 - Divisi Regional III untuk wilayah Jawa Barat
 - Divisi Regional IV untuk wilayah Jawa Tengah dan Yogyakarta
 - Divisi Regional V untuk wilayah Jawa Timur
 - Divisi Regional VI untuk wilayah Kalimantan
 - Divisi Regional VII untuk wilayah Bali, Nusa Tenggara, Sulawesi, dan Kawasan Timur Indonesia
 - Divisi Network
 - Divisi Multimedia
- b. *Support Division* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yaitu:
 - IS Center
 - Divisi Pelatihan
 - Divisi Riset dan Teknologi Informasi
 - Divisi Pembangunan
 - Divisi Atelir
 - Divisi Property

4.3. Visi dan Misi

- Visi Korporasi:
“To Become a Dominant Infocom Player in the Region”
- Misi Korporasi:
“To Provide One Stop Services with Excellent Quality and Competitive Price”
“Managing Business Through Best Practices, Optimizing Human Resource, Competitive Technology, and Synergizing Business Partners”

4.4. Arti Logo Telkom



Gambar 4.1. Logo Telkom

- **Bentuk bulatan dari logo** melambangkan : Keutuhan Wawasan Nusantara ; Ruang gerak TELKOM secara nasional dan internasional;
- **TELKOM** yang mantap, modern, luwes, dan sederhana
- **Warna biru tua dan biru muda bergradasi** melambangkan teknologi telekomunikasi tinggi/canggih yang terus berkembang dalam suasana masa depan yang gemilang
- **Garis-garis tebal dan tipis yang mengesankan gerak pertemuan yang beraturan** menggambarkan sifat komunikasi dan kerjasama yang selaras secara berkesinambungan dan dinamis
- **Tulisan INDONESIA dengan huruf Futura Bold Italic**, menggambarkan kedudukan perusahaan ; TELKOM sebagai Pandu Bendera Telekomunikasi Indonesia (*Indonesian Telecommunication Flag Carrier*)

4.5. Arti Kredo Telkom

Committed 2 U

Gambar 4.2. Kredo Telkom

- Kami selalu fokus kepada pelanggan
- Kami selalu memberikan pelayanan yang prima dan mutu produk yang tinggi serta harga yg kompetitif
- Kami selalu melaksanakan segala sesuatu melalui cara-cara yang terbaik (Best Practices)
- Kami selalu menghargai karyawan yang proaktif dan inovatif, dalam peningkatan produktivitas dan kontribusi kerja
- Kami selalu berusaha menjadi yang terbaik

4.6. Maskot Telkom



Gambar 4.3. Maskot Telkom

Maskot Be Bee:

- Antena Lebah Sensitif terhadap segala keadaan dan
- perubahan
- Mahkota Kemenangan
- Mata yang Tajam dan Cerdas
- Sayap Lincah dan Praktis
- Tangan Kuning Memberikan Karya Yang Terbaik

4.7. Filosofi Dibalik Sifat dan Perilaku Be Bee

Lebah tergolong makhluk sosial yang senang bekerja sama, pekerja keras mempunyai kesisteman berupa pembagian peran operasional dan fungsional

menghasilkan yang terbaik berupa madu yang bermanfaat bagi berbagai pihak. Di habitatnya lebah mempunyai dengung sebagai tanda keberadaannya dan loyal terhadap kelompok berupa perlindungan bagi koloninya, maka akan menyerang bersama bila diganggu. Lebah memiliki potensi diri yang baik berupa tubuh yang sehat, liat dan kuat sehingga bisa bergerak cepat, gesit dan efektif dalam menghadapi tantangan alam. Lebah berpandangan jauh ke depan dengan merancang bangun sarang yang kuat dan efisien, berproduksi, berkembang biak dan menyiapkan persediaan makanan bagi kelangsungan hidup koloninya. Lebah berwarna biru merupakan penggambaran insan TELKOM Indonesia.

4.8. PT. Telkom Divre V Jawa Timur

PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional Jawa Timur yang terletak di Jalan Ketintang 156 Surabaya adalah salah satu dari tujuh divisi regional PT. Telkom. Hasil restrukturisasi TELKOM menetapkan Telkom Divre V dan Divisi regional lain untuk beroperasi di bawah manajemen independen terdesentralisasi. Sebagai badan usaha, PT. Telkom Divre V mempunyai laporan keuangan terpisah.

Jaringan operasional Telkom Divre V mencakup wilayah provinsi Jawa Timur yang merupakan sebuah pasar yang sangat potensial. Luas provinsi Jawa Timur 48000 km² dengan populasi sebesar 33 juta jiwa yang tersebar di 37 Kabupaten dan Kotamadya. Sebagai ibukota provinsi, Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia dan telah berkembang menjadi pusat industri dan perdagangan yang menandingi Jakarta sebagai sentra bisnis Indonesia. Sampai tahun 2001, terdapat 5 kantor daerah Telekomunikasi (Kandatel) dan 25 Kantor Cabang Pelayanan (Kancatel) Telekomunikasi di seluruh Jawa Timur.

Bisnis TELKOM DIVRE V adalah sebagai Penyedia Layanan dan *Network (Full Service and Network Provider)* di Bidang Informasi dan Komunikasi yang meliputi :

1. *TELKOM Phone (P) Net* :

Layanan berbasis *telephony* yang meliputi layanan dasar *telephony*, jasa nilai tambah (Jasnita), Interkoneksi dan *Voice over Internet Protocol (VoIP)*.

2. TELKOM *Fix-Wireless (M) Net* :
Layanan telepon *Fix Wireless* yang berbasis teknologi CDMA
3. TELKOM *Vision (V) Net* :
Layanan *TV Cable* yang berbasis teknologi HFC
4. TELKOM *Inter/Intra (I) Net* :
Layanan data dan layanan yang berbasis *Internet Protocol* meliputi akses (*Connection, Communication*, Layanan *on-line* berbasis internet serta layanan data baik yang bersifat permanen (*dedicated*) maupun berbasis *switch (PSDN: packed switch data network)*
5. TELKOM *Service (S) Net* :
Layanan berbasis '*Service*' yang meliputi TELKOM *Call Center, Directory Access System dan Comercial Call Center (CCC)*.

Kebijakan Mutu PT. Telkom Divre V Jawa Timur

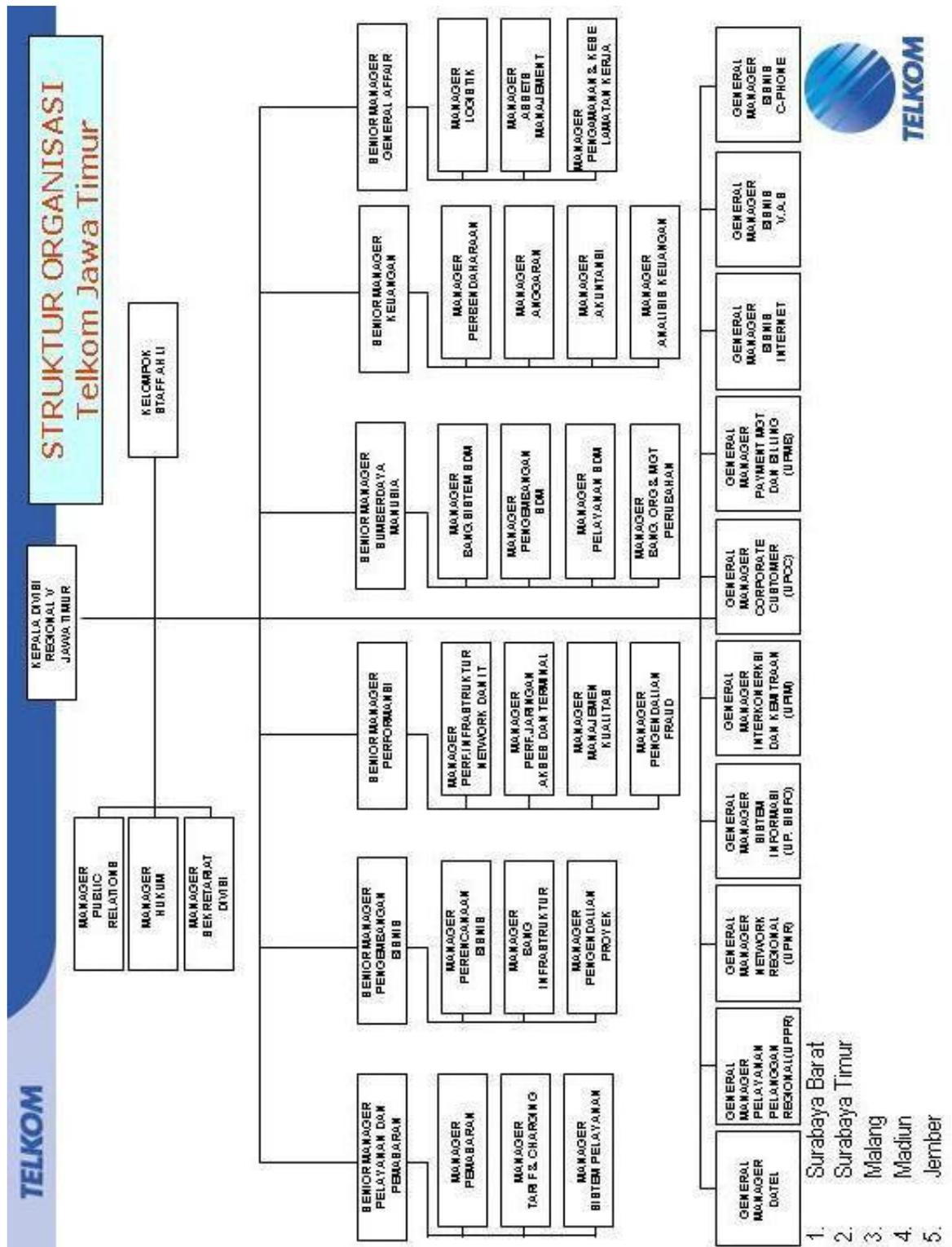
Kebijakan Mutu TELKOM DIVRE V adalah :“TELKOM DIVRE V memiliki komitmen untuk menyediakan jasa informasi dan komunikasi bermutu tinggi berupa jasa InfoCom, dengan menerapkan TELKOM *Quality Management System (T-QMS)* yang merupakan perwujudan budaya kerja perusahaan, untuk meningkatkan Mutu secara berkesinambungan, dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, karyawan dan pemilik perusahaan dengan melibatkan karyawan secara aktif, sehingga TELKOM DIVRE V menjadi perusahaan jasa telekomunikasi terdepan di Jawa Timur”

TELKOM DIVRE V sesuai dengan kebijakan kantor perusahaan memiliki beberapa kategori Pelanggan, yaitu Pelanggan Bisnis, Pelanggan Residensial dan Pelanggan Sosial, Saat ini TELKOM DIVRE V, masih menjadi perusahaan penyedia jasa layanan telekomunikasi terbesar di Jawa Timur. Dalam bisnis POTS, daya saing utama yang dimiliki adalah : Dukungan *Customer Base* yang besar, Jaringan akses kabel tembaga yang tersebar luas di Jawa Timur dan dukungan layanan produk substitusi/alternatif.

Performance Improvement System Senior Leader TELKOM DIVRE V memiliki komitmen untuk terus menerus melakukan inovasi dan *improvement* sejalan dengan arah bisnis dan *strategic planning*.

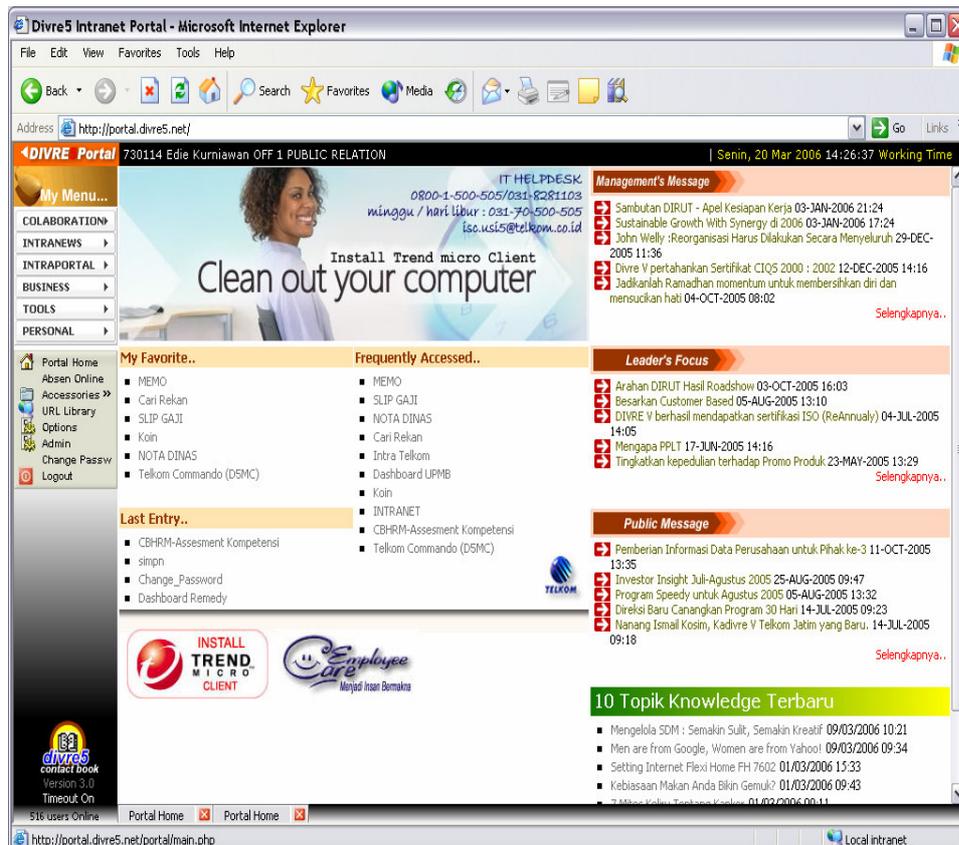
ISO 9000-1994 *Quality Manajemen system* sejak tahun 1997 telah kami gunakan sebagai *tool* untuk *Performance Improvement system* dan pada tahun 1999-2000 telah kami perbaharui dengan mengimplementasikan ISO 9001:2000 Dengan *improvement system* ini, DIVRE V telah mendapatkan predikat *Best of The Best* DIVISI di tahun 2002.

4.9. Struktur Organisasi PT. Telkom Divre V Jawa Timur



Gambar 4.4. Struktur Organisasi PT. Telkom Divre V Jawa Timur

4.10. Web Site Portal Intranet Telkom Divre V



Gambar 4.5. Tampilan Web Site Portal Intranet Telkom Divre V

4.10.1. Latar Belakang Implementasi Portal Intranet Divre V

Trend aplikasi yang berbasis teknologi *web*, *e-mail*, *file transfer*, yang berbasis pada teknologi TCP/IP sedemikian pesat berkembang. Intranet di Divre 5 merupakan salah satu sarana yang telah cukup lama dimanfaatkan dalam mendukung keseluruhan operasional bisnis. Fleksibilitas yang tinggi dan kemudahannya untuk dipelajari memungkinkan teknologi ini dapat dikembangkan disetiap unit dan lini dari perusahaan guna mensolusi berbagai permasalahan yang membutuhkan dukungan IT.

Dari sedemikian besar dampak positif yang telah dirasakan dari sedemikian banyaknya inovasi IT yang berbasis teknologi ini ternyata terdapat pula berbagai dampak negatif yang harus segera diantisipasi. Dampak-dampak negatif tersebut antara lain :

- Kompleksitas akibat keragaman sumber informasi yang sangat tersebar dan sporadis di berbagai unit dan bidang.
- Permasalahan *security* yang berupa potensi kebocoran informasi akibat tidak standardnya sistem autentikasi maupun '*security hole*' bagi sistem-sistem vital akibat kesulitan management sistem yang yang tersebar.
- Inkonsistensi informasi karena kurangnya integrasi dari sekian banyaknya sumber informasi.
- In-efisiensi dari pemanfaatan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya fisik berupa komputer/*server*, *storage*, *network*, dsb.
- *Channel* yang sangat beragam pada setiap orang sehingga kurang kondusif dalam proses kolaborasi maupun *involve everyone*.

Untuk mensolusi permasalahan tersebut di atas yang menjadi latar belakang pembangunan intranet portal Divre V ini, yang ditujukan pula untuk mewujudkan konsep perilaku The Telkom Way 135 yaitu *simplify dan involve everyone*.

4.9.10. Maksud dan Tujuan Implementasi Portal Intranet Divre V

Maksud :

- Membangun satu *single sign-on* portal sistem aplikasi menuju ke semua intranet aplikasi.
- Membangun suatu tatanan & *basis platform* pengembangan aplikasi intranet.

Tujuan :

- *Simplify access to various application*
- *Managing single authentication system*
- *Single channel for everyone*

4.10.3. Manfaat Portal Intranet Divre V

- Satu *user dan password* untuk *login* ke semua aplikasi.
- Menyediakan satu *channel* bagi setiap orang menuju semua aplikasi intranet.

- Memberikan fasilitas personalisasi/customisasi bagi setiap orang terhadap menu intranet masing-masing.
- Menyediakan fasilitas-fasilitas yang secara umum dibutuhkan yang berhubungan dengan pekerjaan, kedinasan, maupun kebutuhan personal yang dapat disolusi melalui aplikasi intranet, seperti *web file directory*, *simos*, *cuti online*, dsb.
- Melakukan kontrol, otorisasi terhadap setiap karyawan sesuai dengan hak dengan kewenangannya di dalam aplikasi berbasis intranet. Kontrol otomatis terhadap status aktif karyawan di Divre V.
- Mengantisipasi permasalahan *security* informasi akibat banyak aplikasi intranet.
- Mengurangi beban untuk mengingat aplikasi yang sudah terlalu banyak.

4.10.4. Alamat Web Site Intranet Portal Telkom Divre V

Intranet Portal Divre V dapat diakses melalui alamat <http://portal.divre5.net>.

4.10.5. Fitur Web Site Intranet Portal Telkom Divre V

Berikut ini beberapa fitur pada aplikasi Portal Intranet Divre V :

a. *Single Sign-On*

Single Sign-On mempunyai arti satu *login* untuk berbagai aplikasi. Dengan implementasi Portal Intranet Divre V dimungkinkan integrasi berbagai aplikasi dan berbagai *platform*.

Kondisi sekarang, telah diintegrasikan aplikasi antara lain :

- Nota Dinas Elektronik dan Slip Gaji *Online*
- BKP *Online*
- *Email* Divre V
- RDB/FBI
- *Dashboard* Kandatel
- *Dashboard* Produk (Flexi, SLI, SLJJ, dll)
- *Knowledge Management*

- Divre V *Management Control*
- *Tools USI* (Simos, *Cuti Online*, dll)
- Dll

Dengan fitur ini, *user* tidak perlu lagi mengingat berbagai *username dan password* yang dibutuhkan untuk mengakses berbagai aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan kewenangannya (*aspek simplify*). Fitur single sign-on tidak hanya untuk aplikasi internal saja, tapi bisa juga untuk aplikasi eksternal (misal email di Yahoo), dengan syarat aplikasi tersebut telah terdaftar di *URL Library*. *User* dapat mengajukan usulan aplikasi untuk didaftarkan ke *URL Library* kepada admin Portal.

b. Menu Default

Secara *default*, *user* akan diberikan menu standar yang dapat dikastemisasi sesuai kebutuhan,

Menu default saat *user login* pertama kali :

Colaboration

- Nota Dinas
- Memo
- Divre 5 E-mail

IntraNews

- Info Produk
- Koin
- Intranet

IntraPortal

- IntraUnit (isinya tergantung loker *user*)
- Intra Divre V
- Intra Telkom

Business

- TQMS
- The Telkomway 135
- RDB (jika *user* sudah terdaftar di RDB)
- FBI (jika *user* sudah terdaftar di FBI)

Tools

- Rescue Model (jika *user* sudah terdaftar di RDB)
- Portal File

Portal File merupakan *tools* untuk menyimpan data-data penting agar dapat diakses dari Portal, dengan kuota sebesar 20 MB per *user*

Personal

- BKP Anda
- Slip Gaji

Accessories

- Home

Pada menu *Home*, ditampilkan :

- **Identitas *user* (Foto, NIK, Nama, Posisi)**

- **Grafik bioritme *user* dan keluarganya (Istri/Suami dan anak).**

Bioritme atau irama hidup adalah prediksi siklus kondisi fisik, emosional dan intelektual seseorang. Ada pendapat yang menyatakan bahwa siklus emosional berlangsung selama 28 hari, siklus fisik berlangsung selama 23 hari sedangkan siklus intelektual berlangsung selama 33 hari. Oleh karena itu, grafik bioritme dihitung berdasarkan tanggal lahir.

- **Portal Notes**

Portal notes adalah fasilitas untuk menyimpan catatan kecil.

- **Portal Contacts**

Portal contacts adalah fasilitas untuk menyimpan data kontak (buku telepon).

- **Portal Reminder**

Default Reminder (dibuat oleh sistem)

Secara *default*, tiap *user* akan diberikan *reminder* berikut :

- Tagihan telepon (sesuai nomor telepon yang tercatat di HRMIS)
- Penerimaan BPPF
- Ulang tahun keluarga (Istri/Suami dan anak)

Personal Reminder

User dapat membuat *reminder* sesuai kebutuhan, misal : tanggal jatuh tempo pembayaran asuransi, perpanjangan STNK, dll.

Public Reminder

User yang mempunyai *privilege* untuk membuat *Public Reminder* adalah pegawai PR dan Setdiv yang ditunjuk.

User Group Reminder (Unit/Sub Unit atau Group tertentu).

Tiap Unit Kerja dapat mengajukan satu pegawai atau lebih untuk menjadi petugas yang mempunyai *privilege* membuat *User Group Reminder*. Selain itu, PKM atau kelompok kerja yang lain dapat pula membuat suatu group tertutup, dan menunjuk anggotanya untuk menjadi Petugas yang mempunyai *privilege* membuat *User Group Reminder*.

- Briefcase

Briefcase ditujukan untuk menampilkan *shortcut file* yang tersimpan dalam **Portal File** yang sering digunakan untuk mempercepat akses. Untuk memasukkan *file* dalam *briefcase* lihat pada sub materi Portal File. Klik pada nama *file* untuk membuka *file* di *briefcase*.

- Portal File (Dapat juga diakses dari Tools)

- Portal Notes (Dapat juga diakses dari Home)

- Portal Contacts (Dapat juga diakses dari Home)

Options

Menu *Options* berfungsi untuk menkastemisasi Menu Portal yaitu untuk melakukan penambahan atau pengurangan *Folder* atau *Item* di Menu Portal.

Logout

Klik tombol *Logout* untuk keluar dari Portal Intranet Divre V.

URL Library

Isi Portal Divre5 *Application Library*:

a. Intra-Divre5

Aplikasi Standard Divre V

- RDB

Sistem Regional Database Divre V Jawa Timur merupakan suatu sistem yg ditujukan untuk menyediakan data terpadu dari berbagai system database yang mensupport operasional bisnis. Data tersebut diekstrak

dengan prosedur tertentu sehingga diperoleh data potret dari berbagai subyek dalam setiap periode tertentu. Data tersebut disimpan dalam suatu gudang data (*data warehouse*). Dalam sistem ini juga dilakukan proses-proses pengolahan data dengan hasil berupa *summary-summary*. Dua tipe data tersebut, yaitu *data detail* (berasal dari sistem *database* operasional) dan *data summary*, disimpan dalam sistem *database* RDB (*regional database*) sehingga dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan, seperti *reporting*, *analysis*, *data mining*, maupun sebagai basis dari CDB (*corporate database*).

– **Intranet**

Merupakan aplikasi yang memuat informasi internal PT. Telkom Seluruh Indonesia, berisi tentang News Center Telkom, Link Intranet, Forum Diskusi online, dll.

– **Nota Dinas**

Nota Dinas adalah *e-mail* yang berbentuk surat resmi yang berisi suatu keputusan/kebijakan.

– **Slip Gaji**

Aplikasi slip gaji online yang dikelola oleh bagian SDM.

– **Memo**

Merupakan suatu aplikasi untuk membuat surat memo yang dapat ditujukan pada karyawan (internal) PT. Telkom maupun ke luar (external). Memo ini dapat berfungsi sebagai *e-mail*.

– **GIS (*Geographical Information System*)**

Aplikasi yang berisikan peta jaringan, dapat digunakan untuk mengukur bentangan infrastruktur, seperti kabel, dsb tanpa harus mengukur langsung di lapangan.

– **Dashboard**

Dashboard berisi tentang indikasi-indikasi yang dilihat oleh Manager. Informasi yang dikelola terkait dengan data transaksional produk perusahaan.

– **FBI**

FBI berisikan *report* tentang *finance*, *business*, dan *infrastructure*.

- **Intra Divre V**
Berisi tentang profile PT. Telkom Divre V
- **VIRUS**
Virus Encyclopedia merupakan sarana untuk mengetahui virus-virus komputer yang sedang marak di Telkom dan disediakan pula aplikasi anti-virus yang dapat di-*download*.
- **Info Produk**
Aplikasi yang memuat detail informasi tentang semua produk PT. Telkom.
- **Rescue**
Merupakan sistem analisis untuk jaringan. Digunakan untuk penanganan perbaikan informasi, men-*grouping* jaringan yang jelek dan bagus yang diplot dalam grafik/kuadran keterkaitan antara *revenue* dan gangguan.
- **Koin**
Koin atau Komunikasi Informasi Online merupakan bentukan baru dari jurnal Koin cetak. Isinya seputar pada informasi internal dan eksternal mengenai PT. Telkom. Dalam Web Site Koin terhubung dengan 16 navigasi yang diatur oleh divisi *Public Relations*.
- **Portal File**
Portal File merupakan *tools* untuk menyimpan data-data penting agar dapat diakses dari Portal, dengan kuota sebesar 20 MB per *user*.
- **Cari Rekan**
Fasilitas ini merupakan sarana untuk mencari informasi *contact* (no telpon rumah, kantor, flexi, *mobile phone*, serta *e-mail*) rekan seluruh karyawan yang ada di lingkungan Divisi Regional V Jawa Timur.
- **Kamus**
Merupakan aplikasi yang digunakan untuk menerjemahkan bahasa. Layanan yang tersedia yaitu English-Indonesia, Indonesia-English, dan *Technical Language*.
- **TMBE Divre V**
Telkom Management Bussiness Excelent merupakan standar dari Amerika Serikat untuk perusahaan menuju *performance excellent*. TMBE ini

digunakan sebagai *tools* dokumentasi untuk kebutuhan menyimpan bukti-bukti (*evidence*) Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA).

– **TQMS (Telkom Quality Management System)**

Telkom Quality Management System Divisi Regional V Jawa Timur merupakan dokumentasi on-line prosedur mutu di lingkungan Divisi Regional V yang disusun berdasarkan persyaratan klausul ISO 9001:2000 dan kriteria Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA). Sistem dokumentasi ini digunakan untuk mendistribusikan dokumen level 2 dan level 3 (prosedur mutu dan petunjuk kerja) kepada semua penerima dokumen mutu di lingkungan Divisi Regional V Jawa Timur.

– **TelkomWay 135**

Merupakan situs yang berisi tentang budaya korporasi THE TELKOM WAY 135. Budaya korporasi yang dikembangkan TELKOM merupakan bagian terpenting dari upaya perusahaan untuk meneguhkan hati, merajut pikiran, dan menyeraskan langkah semua Insan TELKOM dalam menghadapi persaingan bisnis InfoCom. TELKOM berharap dengan tersosialisasinya THE TELKOM WAY 135, maka akan tercipta pengendalian kultural yang efektif terhadap cara merasa, cara memandang, cara berpikir, dan cara berperilaku semua insan TELKOM.

– **Dashboard Flexi**

Aplikasi yang berisi informasi yang terkait dengan data transaksional produk Flexi. Di dalamnya memuat informasi Flexi seperti produk, fitur, *coverage*, *pricing terminal*, distributor, SLG, FAQ untuk produk Flexi, serta bisa memantau data *revenue* penjualan Flexi.

– **BKP Anda**

BKP berisi tentang data pribadi karyawan yang terdaftar di unit SDM.

– **Dashboard Jasnita**

Aplikasi yang berisi informasi yang terkait dengan data transaksional jasa nilai tambah (Jasnita). Jasnita merupakan layanan berbasis *telephony*, seperti informasi Tagihan Telkom (109), Call Center PLN (123). Di dalam dashboard Jasnita memuat informasi *revenue*, total SST (Satuan Sambungan Telepon) yang aktif, dsb.

- **Dashboard International Service**

Aplikasi yang berisi informasi yang terkait dengan data transaksional produk International Service seperti Telkom007 dan Telkom017. Berisikan informasi-informasi seperti total revenue dan total customer produk 007 dan 017.
- **Template TTW135**

Aplikasi yang digunakan untuk mendukung implementasi budaya The Telkom Way 135.
- **Telkom-Knowledge**

Fasilitas ini merupakan sarana untuk mengelola pengetahuan (*knowledge*) yang terkait dengan bisnis telekomunikasi yang secara umum dibutuhkan dan diketahui oleh karyawan Telkom Divisi Regional V, untuk mendukung proses pengelolaan bisnis Telkom Divisi Regional V Jawa Timur. Sistem ini menyediakan fasilitas-fasilitas seperti *Search, Advanced Search, Knowledge Folder, Discussion, Input Knowledge, Edit Knowledge*, dan *Statistik*.
- **Telkom Commando (D5MC)**

Merupakan aplikasi yang bertujuan untuk Control Management for Direction and Order.
- **Dashboard SLJJ**

Aplikasi yang berisi informasi yang terkait dengan data transaksional produk SLJJ. Di dalam Dashboard SLJJ memuat informasi seperti trend SLJJ *revenue, duration*, dan *call*, serta Kandatel, zone SLJJ, dan Segementasi.
- **Dashboard UPMB**

Aplikasi yang berisi informasi yang terkait dengan data transaksional seperti target wireless, billing, tunggakan, angsuran, operasional harian, operasional bulanan, dsb.
- **Helpdesk Layanan IT**

Helpdesk merupakan aplikasi layanan USI (Unit Sistem Informasi) untuk meminta bantuan kepada USI, complain, dan berbagai input-input lain.

- **Kumpulan Peraturan SDM**
Merupakan aplikasi yang digunakan untuk pengembangan organisasi SDM. Berisikan surat-surat keputusan dan saran-saran.
- **PR Online**
Berisikan tentang kegiatan PR yang meliputi Calender of Event PR, Berita Klipping, Press Release, Analysis Berita, FAQ Media Response, Komplain Media.
- **ROSA (Reviews on Sales Acceleration)**
Berisikan informasi penjualan Flexi yang bersifat *automatic up-date* yang mencakup seluruh Divisi Regional V Jawa Timur.
- **CIA (Competitive Intelligent Analysis)**
Berisikan informasi yang dapat digunakan untuk mengetahui dan membandingkan perilaku kompetitor, seperti *Compare Product, Company Portfolio, Competitor Map, dan Competitor Event*.
- **Sosiometri**
Merupakan aplikasi yang digunakan untuk menilai rekan sekerja di Divisi Regional V Jawa Timur yang hasilnya akan digunakan sebagai salah satu bahan masukan untuk pergerakan SDM
- **NOVI (Innovation Management)**
Merupakan sistem informasi yang difungsikan sebagai *tools* yang memfasilitasi pengelolaan inovasi di Divisi Regional V Jawa Timur.
- **Assesment Kompetensi Divre V (CBHRM – Compentent Base Human Resource Management)**
Merupakan proses mengidentifikasi kompetensi manajerial seseorang melalui berbagai simulasi dan dikaitkan dengan suatu kriteria job target tertentu. Angket online yang disebarakan setahun sekali ini berguna untuk memberikan informasi mengenai kompetensi karyawan terkait dengan diri sendiri, atasan, bawahan, dan rekan sekerja karyawan yang terkait dengan pekerjaan yang ditanganinya. Jawaban yang diperoleh melalui angket ini bertujuan membantu proses pengembangan kompetensi SDM khususnya dalam program peningkatan kompetensi SDM.

- **COSO & SOA 404**
Aplikasi yang berhubungan dengan Control Internal, yang merupakan standar dari Amerika Serikat yang menitik beratkan pada pelaporan keuangan. Tujuan diadakannya COSO & SOA adalah untuk mencapai efisiensi dan efektivitas operasi.
- **Telkom Cust Care & OSS**
Aplikasi yang berisi tentang penanganan komplain customer internal.
- **Performance Information System**
Merupakan aplikasi yang digunakan untuk mencatat performansi unit-unit. Di dalamnya memuat beberapa informasi seperti *key performance indikator*, *monthly sales*, target, dan hasil pencapaian target.
- **Cuti & SPPD Online (ESS)**
Aplikasi yang digunakan untuk mengajukan surat resmi permohonan cuti dan perjalanan dinas.
- **Control Operational Center (COC)**
Aplikasi dari Datel yang berfungsi seperti dashboard operational Datel, berisi informasi-informasi seperti keluhan pelanggan hari ini, pantauan gangguan jaringan, dsb.
- **Marline (Marketing Online)**
Merupakan media komunikasi kebijakan marketing yang berlaku di PT. Telkom Divisi Regional V Jawa Timur.
- **AR-15**
Merupakan sistem informasi yang mendokumentasikan *account representative* dan *prime cost*.
- **Dashboard Multimedia**
Aplikasi yang berisi informasi yang terkait dengan data transaksional produk Telkom Speedy. Di dalamnya memuat informasi-informasi seperti data *revenue*, *sales*, jumlah sambungan, gangguan, dll.
- **Change Password**
Merupakan aplikasi yang digunakan untuk merubah *password* dari *username* yang bersangkutan.

- **Simpn**
Merupakan aplikasi yang memuat informasi *inventory* aset-aset untuk perangkat keras sentral dan *network* PT. Telkom Divre V.
- **CBHRM – Assesment Kompetensi**
Merupakan proses mengidentifikasi kompetensi manajerial seseorang melalui berbagai simulasi dan dikaitkan dengan suatu kriteria job target tertentu. Angket online ini disebarakan guna mendapatkan informasi mengenai kompetensi karyawan terkait dengan diri sendiri, atasan, bawahan, dan rekan sekerja karyawan yang terkait dengan pekerjaan yang ditanganinya. Jawaban yang diperoleh melalui angket ini bertujuan membantu proses pengembangan kompetensi SDM khususnya dalam program peningkatan kompetensi SDM.
- **Baziskaf (Badan Zakat, Amal dan Infaq)**
Aplikasi yang berisi informasi pengelolaan dana zakat, amal, dan infaq di PT. Telkom Divre V

b. Kandatel Jember

- **IntraJR (Jember Online)**
Merupakan aplikasi intranet milik Kandatel Jember. Berisi artikel-artikel tentang *Leadership, Strategic Planning, Customer and Market Focus*, dan masih banyak lagi.

c. Kandatel Madiun

- **IntraMN**
Merupakan aplikasi intranet milik Kandatel Madiun. Memuat segala informasi-informasi kegiatan dan kontrol di PT. Telkom Madiun.

d. Kandatel Malang

- **IntraML**
Merupakan aplikasi intranet milik Kandatel Malang. Memuat segala informasi-informasi kegiatan di PT. Telkom Malang.

e. Kandatel Surabaya Barat

– **IntraSBB**

Merupakan aplikasi intranet milik Kandatel Surabaya Barat yang berfungsi seperti aplikasi Dashboard. Di dalamnya memuat berbagai informasi mengenai jaringan, pelanggan, dan revenue PT. Telkom Surabaya Barat.

f. Kandatel Surabaya Timur

– **IntraSBT**

Merupakan aplikasi intranet milik Kandatel Surabaya Timur yang berfungsi seperti aplikasi Dashboard. Di dalamnya memuat berbagai informasi mengenai jaringan, pelanggan, dan revenue PT. Telkom Surabaya Barat.

g. UNIT PENGENDALI NETWORK REGIONAL

– **IntraUPNR**

Merupakan aplikasi situs milik Unit Pengendali Network Regional. Di dalamnya berisi informasi tentang *performance network* dan ASR.

– **SIMPAN**

Merupakan aplikasi yang memuat informasi *inventory* aset-aset untuk perangkat keras sentral dan *network* PT. Telkom Divre V.

h. UNIT SISTEM INFORMASI REG V

– **Intra SISFO**

Merupakan aplikasi internal SISFO yang memuat data-data security, *user*, dan kebutuhan-kebutuhan internal SISFO

– **CNEMAS**

Merupakan aplikasi yang memuat informasi *inventory* aset-aset perangkat IT.

– **QMS Billing**

Merupakan Quality Management System Billing, yaitu digunakan untuk *monitoring* proses akuntansi.

- **TTW135 UPSR**
Aplikasi yang digunakan untuk mendukung implementasi budaya The Telkom Way 135 di unit Sistem Informasi Regional V.
- **Script**
Merupakan aplikasi *library script program*.
- **QUIZ TTW 135**
Merupakan aplikasi yang digunakan untuk quiz online.
- **Sosiometri USI V**
Merupakan aplikasi yang digunakan untuk menilai rekan sekerja di Unit Sistem Informasi V Jawa Timur yang hasilnya akan digunakan sebagai salah satu bahan masukan untuk pergerakan SDM
- **Remedy Support**
Aplikasi yang digunakan untuk penanganan gangguan.
- **Remedy Management**
Aplikasi yang digunakan untuk kontrol gangguan.
- **DM Helpdesk USI Reg. V**
Helpdesk merupakan aplikasi layanan USI (Unit Sistem Informasi) untuk meminta bantuan kepada USI, komplain, dan berbagai input-input lain.
- **IS-SBB**
Aplikasi Sistem Informasi yang mendukung informasi internal PT. Telkom Surabaya Barat.

i. Intra-Telkom

Corporate

- **Intra Telkom**
Merupakan aplikasi yang memuat informasi internal PT. Telkom Seluruh Indonesia, berisi tentang News Center Telkom, Link Intranet, Forum Diskusi, dll.
- **Portal Telkom**
Merupakan aplikasi yang memuat informasi internal PT. Telkom Seluruh Indonesia,
- **Mail Telkom.net**

Sistem ini selain digunakan untuk mengirimkan pesan secara online juga menyediakan fasilitas-fasilitas seperti *chat*, *forum*, dan *milis*. Untuk *login* ke dalam sistem ini diperlukan *username* dan *password*.

– **Kampiuin (KM Telkom)**

Merupakan aplikasi Knowledge Management System Telkom berisi *library* data-data pengetahuan (*knowledge*)

j. Internet

Berita

- **DetikCom**
- **Kompas**
- **Jawa Pos**

Search Engine

- **Yahoo**
- **Googles**

4.10.6 Komunikasi Internal dalam Web Site Portal Intranet Telkom Divre V

Klasifikasi Pesan meliputi:

- *Management's Message*

- | | | |
|---------------|---|---|
| Definisi | : | Pesan, Arahan dan Sosialisasi dari KADIVRE V JATIM & Deputy KADIVRE V JATIM untuk seluruh karyawan DIVRE V |
| Frekuensi | : | Minimal 1 bulan sekali
Penambahan <i>message</i> sesuai kebutuhan |
| Bentuk | : | a. Memo Management Bulanan
b. Sosialisasi Kebijakan Baru
c. Pesan/Arahan terhadap focus aktivitas utama DIVRE V |
| Administrator | : | Manager Public Relation DIVRE V |

- Leader's Focus

- Definisi : Perintah, Arahan dan Sosialisasi tentang program, kebijakan, dan fokus perhatian KADIVRE V dan Deputy KADIVRE V kepada para General Manager, Senior Manager dan Seluruh Manager di DIVRE V
- Frekuensi : Periodik 1 minggu sekali (arahan RAOP)
Penambahan *message* sesuai kebutuhan
- Bentuk : a. Pengarahan KADIVRE V dan Deputy KADIVRE V pada *review meeting*, dan *event* melibatkan *Senior Leader*
b. Hasil *One on One* KADIVRE dengan BoD
c. Hasil Pertemuan KADIVRE V dengan BoD (*Business Leadership Season*, dll)
d. *Weekly Comes 2 U Report* (WCR) ke BoD & *Feedback*
- Administrator : Manager Public Relation DIVRE V

- Public Message

- Definisi : Sosialisasi *Public Issue*, *Product Knowledge* dan *Event*
- Frekuensi : Periodik 1 bulan sekali
Penambahan *message* sesuai kebutuhan
- Bentuk : a. Berita tentang pelaksanaan *event*
b. Produk *Knowledge* & bisnis proses pelayanan baru
c. Sosialisasi Kebijakan Umum (Cuti Bersama, Upacara serentak dll)
- Administrator : Manager Public Relation DIVRE V

4.10.7. Administrator Web Site Portal Intranet Telkom Divre V

No.	Nama	Privillage
1	Abdul Rozaq	Host, User, Default, Reminder

2	Benben Zaenudin	Host, User, Default, Reminder
3	Irwan Susilawan	Host, User, Default, Reminder
4	Ivone Andayani	Default, Reminder, Memo
5	Adi Kurnia Setiawan	Host, User, Admin, Default, Reminder, Memo
6	Tennie Chrisantiana	Host, User, Admin, Default, Reminder
7	Edie Kurniawan	User, Admin, Default, Reminder, Memo
8	Subekti Wibowo	User, Admin, Default, Reminder
9	Risman Heriyono	Host, User, Default, Reminder
10	Badrun Najib	Host, User, Default, Reminder
11	Ririn Umi Nazilah	Host, User, Default, Reminder
12	Sugeng Riyanto	Host, User, Default, Reminder
13	Adhi Prasetio	User, Admin, Default, Reminder
14	Yuli Widya Heni	Default, Reminder, Memo
15	Rumiyati	Host, User, Admin, Default, Reminder
16	I Wayan Sukerta	Host, User, Admin, Default, Reminder, Memo
17	Agus Sulistyia	Host, User, Admin, Default, Reminder
18	Hernadi Yoga Adhitya	Host, User, Admin, Default, Reminder, Memo
19	Yayuk Fitriana	Host, User, Default, Reminder
20	Eko Slamet Raharjo	Host, User, Admin, Default, Reminder

Tugas Administrator Web Site Portal Intranet Telkom Divre V

- Admin : Bertugas untuk merawat aplikasi yang ada
- Default : Menentukan/mengatur menu-menu default yang didapat oleh *user* pada unit-unit kerja
- Host : Bertugas menentukan/mengatur syarat-syarat aplikasi/link apa saja yang akan dicantumkan ke URL-Library
- Memo : Bertugas meng-*update Management's Message, Leader Focus, dan Public Message*
- Reminder : Bertugas meng-input *reminder* kegiatan
- User : Bertugas untuk mengatur *security*, mengatur pembatasan hak *user* untuk mendapatkan informasi