4. GAMBARAN UMUM SUBYEK PENELITIAN

4.1 Sejarah PT. Indosat.

Pelayanan telekomunikasi umum Internasional pada mulanya dikelola oleh PERUMTEL (sekarang PT.TELKOM) dengan sistem komunikasi radio *High Frequency* (HF) dan *Very High Frequency* (VHF). Namun dengan adanya sistem telekomunikasi satelit, dunia telekomunikasi mengalami perubahan dengan dibentuk Organisasi *Internasional Telecommunication Satellite* (Intelsat) yang beranggotakan negara-negara Internasional, antara lain Amerika Serikat, Australia, Jepang, Kanada, dan 7 negara Eropa barat lainnya yang menggunakan satelit sebagai sarana komunikasi. Perkembangan komunikasi ini berpengaruh bagi Indonesia, sehingga timbul gagasan dari Pemerintah RI untuk ikut memanfaatkan Satelit Intelsat.

Penyelenggaraan jasa telekomunikasi di Indonesia dimulai dengan didirikannya Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi yang kemudian dipisahkan menjadi 2 perusahaan yaitu Perusahaan Negara Pos dan Giro, dan Perusahaan Negara Telekomunikasi yang melayani jasa telekomunikasi domestik sedangkan untuk hubungan Internasional pemerintah melakukan kerjasama dengan pihak asing yaitu *Cable & Wireless* (C & W), Setelah kerja sama selesai, pemerintah Indonesia yang diwakili oleh PT. *Indonesian Satellite Corporation*, melakukan kerja sama untuk menyelenggarakan pelayanan telekomunikasi Internasional memanfaatkan Satelite Intelsat dengan perusahaan Swasta Amerika ITT (*International Telephone & Telegraph*) *Corporation* melalui anak perusahaannya *American Cable & Radio Corporation*

Berdasarkan perjanjian kerja sama International Pemerintah Indonesia dengan ITT, berdirilah perusahaan yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi internasional umum di Indonesia yang bernama PT. Indosat. PT Indosat merupakan penyelenggara jasa telekomunikasi Internasional terkemuka di Indonesia, yang menghubungkan Indonesia dengan lebih dari 250 tujuan Negara diseluruh dunia.

Pada awalnya Indosat berstatus penanaman modal asing (PMA) dengan kepemilikan oleh pemerintah Indonesia, sedangkan ITT sebagai Mitra adalah penyewa selama 20 tahun dan dioperasikan secara BTO (*Built, Transfer and Operate*). Secara operasional PT.Indosat dikenal dengan selesainya dibangunnya stasiun Bumi Intelsat di Jatiluhur Purwakarta, Jawa Barat.

Pada Desember 1980, pemerintah RI meninjau kembali perjanjian dengan ITT berdasarkan Keputusan Presiden No. 50 / 1980 selanjutnya pemerintah membeli 100% saham Indosat, kemudian sejak tanggal 16 Desember 1980 Indosat berhasil di nasionalkan dan menjadi BUMN dibawah Departemen Perhubungan yang kemudian berubah menjadi Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi (Deparpostel)

Di tahun 1981 dalam rangka pemisahan jaringan telekomunikasi domestik dan Internasional, telekomunikasi untuk umum nasional selanjutnya diselenggarakan oleh PERUMTEL (Telkom), sedangkan telekomunikasi untuk umum internasional diselenggarakan oleh PT. Indosat.

Pada tahun 1994 PT.Indosat menjadi BMUN yang pertama kali go publik. Indosat mengeluarkan 258.875.000 saham dalam bentuk ADR di NYSE (*New York Stock Exchange*) dan pada tanggal 19 Oktober 1994, tercatat di BEJ (Bursa Efek Jakarta) dan BES (Bursa Efek Surabaya). Dengan menjadi BUMN pertama yang menjual sahamnya diluar negri, Indosat cukup berhasil meraih keuntungan yang kemudian dikembalikan kepada perusahaan untuk melunasi pinjaman luar negeri. Sehingga konsekuensi dari penjualan saham ini kepemilikan saham Indosat yag semula 100% milik pemerintah RI kini menjadi 65% milik pemerintah RI dan 35% milik publik (Nasional & Internasional).

Akibat dari krisis moneter berkepanjangan yang melanda Republik Indonesia, di akhir tahun 2002 pemerintah kembali menjual saham Indosat. Saham Indosat sebesar 41,94% kemudian dibeli oleh *Singapore Technologies Telemedia* Pte. Ltd. (STT), dan dengan demikian PT. Indosat kembali menjadi perusahaan modal asing (PMA).

Selain penyedian jasa telekomunikasi untuk umum internasional, Indosat juga kemudian mulai berkembang dan memasuki bisnis indrustri seluler GSM. Keseriusan Indosat dimunculkan dengan penggabungan usaha anak – anak perusahaan PT. Indosat pada 20 November 2003, yaitu : PT. Satelit Palapa Inonesia (Satelindo), PT. Indonesia Multimedia Mobile (IM3), dan PT. Bimagraha Telekomindo ke dalam Indosat sehingga tidak ada lagi istilah anak perusahaan lagi bagi ketiga perusahaan tersebut.

4.2 Visi dan Misi PT. Indosat

Untuk menentukan langkah yang akan diambil oleh perusahaan berkaitan dengan strategi perusahaan dalam membangun masa depan serta menjalankan bisnis diperlukan visi dan misi. Visi dan misi dari Indosat adalah sebagai berikut :

Visi :

Menjadi penyelenggara jaringan dan jasa komunikasi telekomunikasi terpadu berfokus seluler / *wireless* yang terkemuka di Indonesia.

Misi :

1. Menyediakan dan mengembangkan produk, layanan, dan solusi yang inovatif dan berkualitas untuk memberikan manfaat yang terbaik bagi pelanggan.
2. Meningkatkan *shareholder value* secara terus menerus
3. Mewujudkan kualitas kehidupan *stakeholder* yang lebih baik

4.3 Logo PT. Indosat

4.3.1 Logo Lama PT. Indosat

Gambar 4.1 Logo Lama PT Indosat

Warna biru muda menggambarkan bahwa PT. Indosat memberikan pelayanan menggunakan media angkasa. Warna biru muda identik dengan warna biru langit yang luas membentang, begitu juga pelayanan PT. Indosat yang luas hampir ke seluruh dunia.

Warna biru tua menggambarkan bahwa PT. Indosat tidak hanya memberikan pelayanan menggunakan media angkasa tetapi juga memberi pelayanan melalui media bawah laut.

Tanda panah yang membentuk lingkaran melambangkan bahwa PT. Indosat bergerak dalam bidang telekomunikasi internasional yang melayani pelanggan baik dari dalam maupun dari luar negeri.

Tanda panah yang mengarah kekanan menggambarkan bahwa PT. Indosat berjalan ke arah yang baik dan berusaha untuk mempertahankan citra perusahaan.

Dua anak panah yang berwarna biru muda dan biru tua menggambarkan bahwa PT. Indosat selalu menggunakan sistem *backup* atau proteksi untuk semua perangkat agar pelayanan tetap berlangsung. Meskipun salah satu perangkat mengalami gangguan.

4.3.2 Logo Baru PT. Indosat

Gambar 4.2 Logo Baru PT Indosat

4.3.2.1 Arti Identitas Baru Indosat

Indosat adalah penyelenggara terdepan dalam industri telekomunikasi di Indonesia yang ikut mendorong perubahan dan perkembangan pasar telekomunikasi yang bertumbuh dan menjanjikan.

Indosat senantiasa mengamati perkembangan industri, meningkatkan kemampuan untuk menyediakan layanan komunikasi *end-to-end*, mengantisipasi dan menyediakan seluruh kebutuhan pelanggan.

Melalui manajemen yang berpengalaman dan berpotensi, Indosat akan senantiasa mengembangkan karyawan, teknologi dan layanan untuk mencapai visi perusahaan.

Pelanggan Indosat akan menikmati pelayanan *one-stop-shopping* melalui kemudahan berinteraksi dengan pelanggan, kenyamanan serta keyakinan atas komitmen Indosat untuk memberikan pelayanan dan nilai terbaik.

4.3.2.2 Filosofi Identitas Indosat

Identitas Indosat terdiri dari kombinasi teks "Indosat" dan simbol "*Techno Flower*" yang mencerminkan teknologi tinggi namun bersahabat, dinamis dan modern.

4.3.2.3 Teks "Indosat"

Teks Indosat didesain secara khusus menggunakan huruf kecil yang melambangkan sikap Indosat yang bersahabat dan mudah bekerjasama. Warna Indosat melambangkan kekuatan korporasi Indosat yang kokoh dan solid, kemampuan dan rasa percaya diri dalam bidang teknologi tinggi serta kestabilan perusahaan.

4.3.2.4 Simbol "*Techno Flower*"

Simbol *Techno Flower* tercipta dari gabungan tiga elips yang mencerminkan usaha dan fokus bisnis Indosat saat ini, yaitu di Indonesia, dalam bidang teknologi dan pelayanan bagi masyarakat, serta pentingnya kerjasama yang kokoh diantara ketiga elemen tersebut. Tiga elips pembentuk *techno flower* masing-masing mencerminkan :

- Warna merah → masyarakat Indonesia
- Warna biru → teknologi
- Warna kuning → komunikasi

Rangkaian elips ini membentuk bintang permata ditengah mencerminkan layanan terbaik dan berkualitas yang senantiasa diberikan oleh Indosat kepada masyarakat Indonesia.

4.4 JASA LAYANAN PT. INDOSAT

PT. Indosat dalam menjalankan bisnisnya menyediakan berbagai macam layanan dalam bidang komunikasi, baik itu melalui penyediaan jasa telekomunikasi internasional, seluler, maupun multimedia.

4.4.1 *International Telephony*

Merupakan layanan telekomunikasi internasional yang diberikan oleh Indosat, yang meliputi :

- IDD : Indosat 001, SLI 008
- VOIP: Global Save, Yelo
- *Operator Service* : 101, 104, 181, 187
- *Collect Call Service* : Indonesia *Direct*, *Home Contry Direct*, *Hallo* Indonesia
- *Toll Free* : Indosat *Free Phone*

4.4.2 *Mobile Service*

Merupakan layanan Indosat dalam hal telekomunikasi berdasarkan pada teknologi seluler, yang meliputi :

- GSM : - *Postpaid* SIM Card : Matrix
  - *Prepaid* SIM Card : Mentari, IM3
- CDMA : StarOne

4.4.3 *Multimedia Service*

Merupakan layanan Indosat dalam jasa komunikasi melalui multimedia seperti internet, yang meliputi :

- *Data Interchange* : Indosat com
- *Global Corporate Service* : Indosat, Lintas Arta
- Internet : IM2, Lintas Arta
- *TV Service* : Iglo TV *Cable*, Indosat TV Link, Indosat *Video Conference*, Satelindo *Video Broadcasting* dan *Digital Bouqet*, Asia *Link Service* (Telecast).

4.5 Jasa Layanan Seluler PT Indosat Yang Dikenal Secara Luas Oleh Masyarakat

- Mentari :

Gambar 4.3 Mentari

Sumber : Laporan Tahunan Indosat 2004

Mentari yang merupakan produk kartu GSM pra bayar dengan nomor awal 0815, 0816 yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, dengan keunggulan dan fitur sebagai berikut :

a. Mentari hadir dengan jangkauan nasional.
b. Satelindo *access* merupakan layanan yang berbasis SMS, dimana pelanggan bisa mendapatkan informasi terkini mengenai politik, ekonomi, hiburan dan lain-lain.
c. Adanya *personalized* PIN/ PUK
d. Gratis *roaming* nasional, dapat menerima telepon diseluruh Indonesia tanpa dikenakan biaya.
e. *Call Waiting*, adalah fitur yang mengindikasikan adanya panggilan lain berupa nada peringatan pada saat pelanggan sedang melakukan percakapan
f. *Call Hold*, adalah fitur yang memungkinkan pelanggan menahan percakapan, baik untuk menerima telepon lain yang masuk atau melakukan panggilan lain.
g. Tarif sama untuk seluruh Indonesia.

- Matrix

Gambar 4.4 Matrix

Sumber : Laporan Tahunan Indosat 2004

Matrix merupakan produk kartu GSM pasca bayar dengan nomor 0816, 0815, 0855 yang memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk menentukan keinginan atau pilihan pelanggan sendiri dengan keunggulan dan fitur sebagai berikut :

a. Matrix memberikan sambungan yang lebih cepat
b. Jangkauan yang luas hingga ke manca negara
c. *Call Forwarding* / *Call Divert*, merupakan fitur yang memungkinkan pelanggan untuk mengalihkan panggilan ke nomor lain yang pelanggan kehendaki atau kotak pesan
d. *Call Waiting* merupakan fitur yang memungkinkan pelanggan menerima nada peringatan pelan jika ada panggilan lain ketika sedang melakukan percakapan
e. *Calling Line Identification*, merupakan fitur yang memungkinkan pelanggan untuk memunculkan nomor telepon panggilan pada telepon genggam anda.
f. Data dan *fax* merupakan fitur yang memungkinkan pelanggan untuk mengirim dan menerima data dari *fax* jika telepon genggam pelanggan memiliki fungsi tersebut.

▪ IM3

Gambar 4.5 IM3

Sumber : Laporan Tahunan Indosat 2004

IM3 merupakan kartu prabayar dengan nomor awalan 0856 yang memberikan kenyamanan dan kecepatan untuk bergabung dengan komunitas GSM multimedia. IM3 dengan keunggulan dan fitur sebagai berikut :

a. *Smart Friends* merupakan paket hemat hingga 20% bagi pengguna IM3.
b. Fasilitas GPRS, MMS, M3-*Access*, dan transfer pulsa.
c. IM3 *Video Streaming* merupakan layanan yang memungkinkan pelanggan IM3 untuk menyaksikan acara TV, Klip Video atau melihat kondisi lalu lintas secara *live* melalui handphone.
d. IM3 *Conference Call* merupakan fitur yang memungkinkan pelanggan IM3 berbicara dengan lima orang yang berlainan nomor secara berurutan
e. EFR (*Enhanced Full Rate*) merupakan teknologi yang menyebabkan percakapan dengan IM3 menjadi lebih jernih dan lebih jelas.

▪ StarOne

Gambar 4.6 StarOne

Sumber : Laporan tahunan Indosat 2004

StarOne merupakan layanan telekomunikasi suara dan data nirkabel dengan keunggulan dan fitur sebagai berikut:

a. Teknologi Fixed Wireless Access CDMA 2000 1X yang merupakan kombinasi layanan telepon tetap dan bergerak dengan suara jernih.
b. *Voice Mailbox Service* (VMS) merupakan layanan yang memungkinkan seseorang yang menelepon pelanggan untuk meninggalkan pesan apabila anda tidak menjawab panggilan telepon, tidak aktif atau berada diluar jangkauan layanan.
c. Paket *Data Network* (akses Internet) merupakan layanan bagi pelanggan untuk mengakses internet dimanapun masih adalam area tanpa mengurangi mobilitas.
d. *Faxsimile* merupakan layanan yang memungkinakan pelanggan untuk menerima dan mengirim *faxsimile*.

▪ SLI 001

Gamabar 4.7 SLI 001
Sumber : Laporan Tahuna Indosat 2004

SLI 001 merupakan Sambungan Langsung internasional (SLI) dengan keunggulan sebagai berikut :

a. Sambungan telepon lebih dari 250 negara tujuan
b. Produk SLI Premium
c. Dapat diakses melalui nomor akses 001

- SLI 008

Gambar 4.8 SLI 008

Sumber : Laporan tahunan 2004 Indosat

SLI 008 merupakan Sambungan Langsung Internasional (SLI) dengan keunggulan sebagai berikut :

a. Ekonomis
b. Dapat diakses melalui nomer akses 008

4.6 Nilai-Nilai Insan Gemilang.

Insan Gemilang merupakan tatanan perilaku yang harus diwujudkan oleh seluruh karyawan Indosat. Insan Gemilang merupakan singkatan dari integritas, kerjasama, keunggulan, kemitraan, fokus pada pelanggan. Uraian secara lengkap dapat dilihat sebagai berikut :

1. Integritas (*Integrity*)

Simbol : mercusuar

Arti : itikad untuk melakukan pekerjaan dengan menjunjung tinggi etika kerja bagi kepentingan perusahaan, pemegang saham, karyawan, pelanggan, pemerintah dan masyarakat serta bertindak berdasarkan kebijakan, pedoman dan atau peraturan yang berlaku.

Aspek :
- Kejujuran
- Dedikasi
- Kepatuhan

2. Kerjasama (*Teamwork*)

Simbol : roda gigi

Arti : Proses kerja bersama berdasarkan komitmen, kepercayaan,

keterbukaan, saling membantu dan menghargai serta berpartisipasi aktif dalam memberikan kontribusi dan dukungan bagi kepentingan perusahaan.

Aspek :
- Mengutamakan kerjasama
- Keterbukaan
- Komitmen
- Kepercayaan
- Partisipasi aktif

3. Keunggulan (*Exellence*)

Simbol : berlian

Arti : Niat dan usaha untuk melebihi standar yang diharapkan dengan cara terus menerus mengembangkan kemampuan

Aspek :
- Semangat menjadi yang terbaik
- Pengembangan Kemampuan
- Jaminan Kehandalan (*Guaranteed Realibility*)
- Keunggulan Teknologi (*Technology Leadership*)

4. Kemitraan (*Partnership*)

Simbol : biola

Arti : Membangun dan/atau membina hubungan dengan pihak-pihak yang terkait atas dasar saling membutuhkan dan saling percaya untuk kepentingan bersama

Aspek :
- Kesadaran akan adanya saling membutuhkan
- Kesadaran akan perlunya saling percaya

5. Fokus pada Pelanggan (*Customer Focused*)

Simbol : tangan dan pelanggan

Arti : Mengutamakan pelanggan baik internal maupun eksternal dengan jalan memahami dan memenuhi kebutuhannya melebihi yang diharapkan.

Aspek :
- Mengutamakan pelanggan

- Berjiwa Melayani
- Layanan Personal (*Personal Attention*)
- Memberi lebih dari yang diharapkan (*Exceptional Value*)

4.7 Indosat Brand Promise

Berkarya dengan berlandaskan kepada nilai-nilai Insan Gemilang merupakan upaya mencapai dan mempertahankan keunggulan yang bermanfaat bagi pelanggan.

Karya yang dihasilkan oleh seluruh karyawan dan unit kerja haruslah berorientasi kepada pelanggan, karenanya karya tersebut harus memiliki nilai-nilai *Brand Promise* yang terdiri dari :

1. *Personal Attention* (layanan personal)

Sikap melayani antar individu (internal dan eksternal organisasi) yang memahami, menyentuh dan mencerminkan karakter individu penerima.

- *Responsive* (tanggap)

Cepat tanggap atas kebutuhan spesifik, persyaratan-persyaratan, keluhan-keluhan para pelanggan dan selalu dapat memberikan jalan keluar.

- *Understanding* (pengertian)

Mengetahui siapa pelanggannya, apa yang mereka perlukan, apa yang mereka harapkan, bagaimana cara mereka berperilaku dan bereaksi, dan bantuan apa yang mereka butuhkan.

- *Helpful* (siap membantu)

Berbuat segalanya melebihi yang diharapkan dalam memuaskan pelanggan dan memberikan suatu kelebihan yang membuatnya berbeda, yaitu dengan niat tulus dalam membantu pelanggan.

- *Personal* (personal)

Berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memahami karakter pribadi pelanggan.

2. *Guaranteed Reliability* (Jaminan kehandalan)

Melayani pelanggan dengan kualitas prima secara konsisten, tepat waktu, dapat dipercaya dan dapat diandalkan.

- *Trustworthy* (dapat dipercaya)

Menyadari bahwa pelanggan adalah raja, Indosat berusaha untuk bersikap dapat dipercaya oleh para pelanggannya

- *Consistency* (konsisten)

Berusaha memberikan pelayanan secara konsisten kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya

- *Dependable* (dapat diandalkan)

Selalu dapat diandalkan oleh pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik dan produk-produk yang selalu terkini teknologinya

3. *Exceptional Value* (memberi lebih dari yang diharapkan)

Memberikan produk, jasa, dan pelayanan yang berkualitas serta mempunyai nilai tambah lebih dari yang dibayarkan.

- *Great Service* (pelayanan yang terbaik)

Selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan

4. *Technology Leadership* (Keunggulan Teknologi)

Terdepan dalam penggunaan teknologi terkini dalam melayani kebutuhan pelanggan.

- *Innovative* (selalu melakukan perubahan yang positif)

Menggunakan kreativitas dan secara terus menerus menemukan cara untuk menyelesaikan tugas

- *Fast and Efficient* (cepat dan efisien)

Dalam melayani konsumen, Indosat berfokus kepada kecepatan dan ketepatan

- *Progressive* (terus menerus berusahan untuk maju)

Memiliki sifat ingin maju dalam segala hal khususnya dalam teknologi komunikasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.