



**PENTINGNYA PENGUASAAN BAHASA INGGRIS
DALAM PELAKSANAAN INTERNAL CONTROL
(SOA - SARBANES OXLEY ACT)
PADA PT. TELKOM KANDATEL JEMBER**

Laporan Praktek Kerja Nyata

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)
Bahasa Inggris Program studi Diploma III Bahasa Inggris

Jurusan Sastra Inggris pada Fakultas Sastra dan
Universitas Jember

Terima Tgl : 13 FEB 2007
No. Induk :
Oleh : Pengkatalog :

Class
428.8
WHE
P

Cecillia Whenny K
040103101069

**PROGRAM STUDI D-III BAHASA INGGRIS
JURUSAN SASTRA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER**

2007

HALAMAN MOTTO

“Vita Hominis Militia”

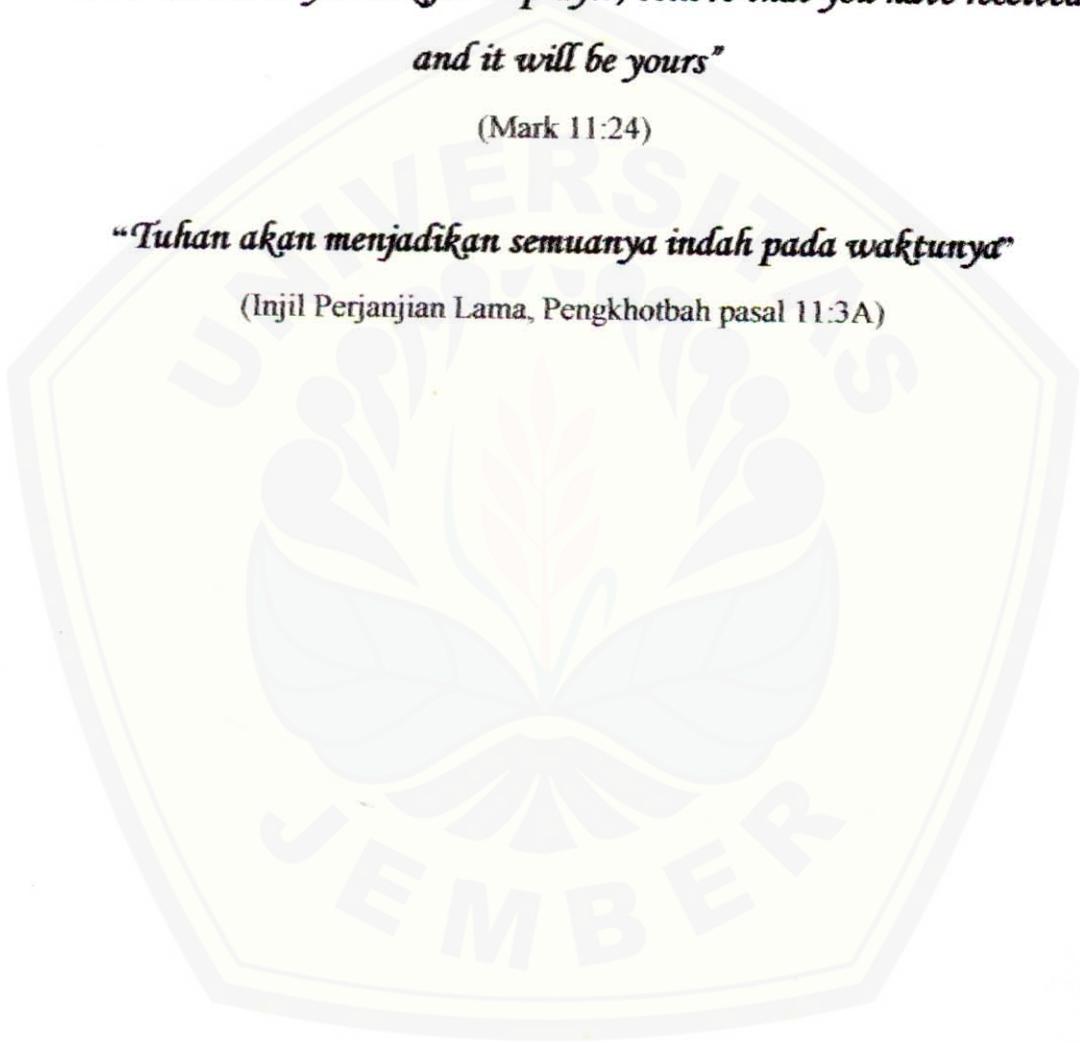
Hidup Manusia di Dunia Ini Merupakan Sebuah Perjuangan

*“I tell u, whatever you ask for in prayer, believe that you have received it
and it will be yours”*

(Mark 11:24)

“Tuhan akan menjadikan semuanya indah pada waktunya”

(Injil Perjanjian Lama, Pengkhotbah pasal 11:3A)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan laporan ini kepada:

1. My True Love Jesus Christ yang selalu jadi semangat dan selalu menjaga aku sepanjang waktu.
2. Alm. Kakungku Yoseph Soeratman dan Eyangku Tersayang, terima kasih atas cinta dan selalu mendoakan yang terbaik buat aku.
3. Mamaku tercinta atas support yang besar dan doanya slama ini.
4. Keluarga Besarku tercinta, adekku tersayang Adhiz, kakak sepupuku mbak Dian yang selalu jadi tempat curhatku, keponakan – keponakanku Cipot, Ucok, I'am, Rachel, Diba, Angel, kalian yang bandel tapi lucu selalu buat aku kangen pengen pulang terus..
5. Ndoel_ku Dio “angora” yang selalu setia dan udah banyak membantu aku dalam segala hal, terima kasih atas cintanya..
6. All of my prend yang ga' bisa kusebutkan satu – persatu namanya thanks banget.
7. Almamaterku Tercinta...

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cecillia Whenny K

Nim : 040103101069

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul **“PELAKSANAAN INTERNAL CONTROL (SOA – SARBANES OXLEY ACT) PADA PT. TELKOM KANDANTEL JEMBER”** adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 8 Desember 2006

Yang menyatakan

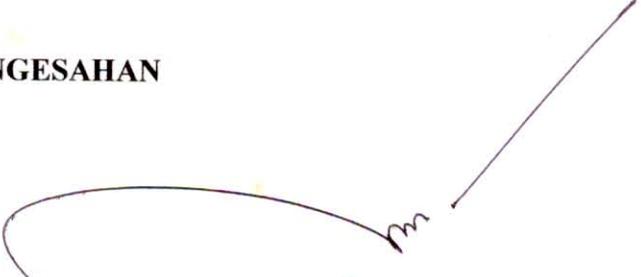


Cecillia Whenny K

040103101069

LEMBAR PENGESAHAN

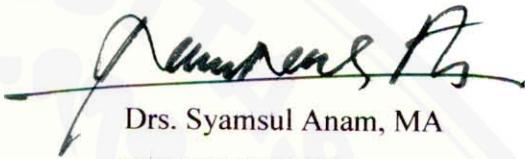
Pembimbing Praktek Kerja Nyata



Tri Cahyono

NIK 610159

Dosen Pembimbing



Drs. Syamsul Anam, MA

NIP 131 759 765

Ketua Program DIII Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. H.M. Busjairi

NIP 130 261 628

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Dr. Samudji, MA

NIP 130 531 937

ABSTRAKSI

Pada era globalisasi dewasa ini, penguasaan bahasa asing sebagai komunikasi dunia sangat diperlukan terutama penguasaan bahasa Inggris. Bahasa Inggris juga sebagai tolak ukur suatu negara, apakah dapat dikatakan sebagai negara yang maju atau negara yang sedang berkembang. Minimnya suatu negara dalam menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa sehari-hari menyebabkan sulitnya investor dari negara maju untuk menanamkan modalnya. Hal ini tentu akan membawa dampak bagi perekonomian negara tersebut. Bahasa Inggris juga dipakai dalam istilah komputerisasi, untuk memudahkan dan menyederhanakan maksud dari apa yang menjadi rencana perusahaan. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, yang selanjutnya disebut PT. TELKOM atau Perseroan, merupakan perusahaan informasi dan komunikasi (*InfoCom*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. PT. Telkom yang merupakan salah satu perusahaan yang *go public* telah banyak menanamkan sahamnya baik di bursa saham dalam negeri dan luar negeri yaitu Bursa Efek Surabaya (BES), Bursa Saham Jakarta (BEJ), *New York Stock Exchange* (NYSE), London Stock Exchange (LSE) dan Tokyo Stock Exchange (TSE). Dengan tercatatnya PT. Telkom sebagai salah satu penanam saham di *New York Stock Exchange* (NYSE) maka PT. Telkom diharuskan untuk menaati peraturan perundang-undangan yang baru yaitu SOA (*Sarbanes Oxley Act*). Disebabkan oleh hal tersebut maka seluruh karyawan/karyawati yang bekerja di PT. Telkom harus mampu menggunakan bahasa Inggris baik pasif maupun aktif sehingga dikemudian hari PT. Telkom terus dapat meningkatkan mutu perusahaan baik diluar maupun dalam negeri. Bertitik tolak dari permasalahan tersebut maka laporan ini diberi judul **“Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris dalam Pelaksanaan Internal Control (SOA - Sarbanes Oxley Act) pada PT. Telkom Kantatel Jember”**.

Kata Pengantar

Puji Tuhan kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat selesai tepat waktunya.

Penulisan laporan dengan judul: **“Pelaksanaan Internal Control (SOA - Sarbanes Oxley Act) pada PT. Telkom Kandantel Jember”**, bertujuan untuk memenuhi syarat kelulusan pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Disamping itu juga penulisan laporan ini dimaksudkan untuk memberikan informasi dan dorongan kepada para mahasiswa mahasiswi dan juga karyawan karyawan terutama di PT. Telkom Kandantel Jember untuk membekali diri dengan bahasa Inggris. Hal ini berhubungan dengan ruang lingkup kerja mereka yang selalu menggunakan komputer (perintah, *short cut*, informasi dalam bahasa Inggris) dan juga hubungan dengan masyarakat domestic dan mancanegara.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih atas saran dan bimbingan pihak akademik dan PT. Telkom Kandantel Jember yang memotivasi terselesainya laporan PKN. Beliau adalah :

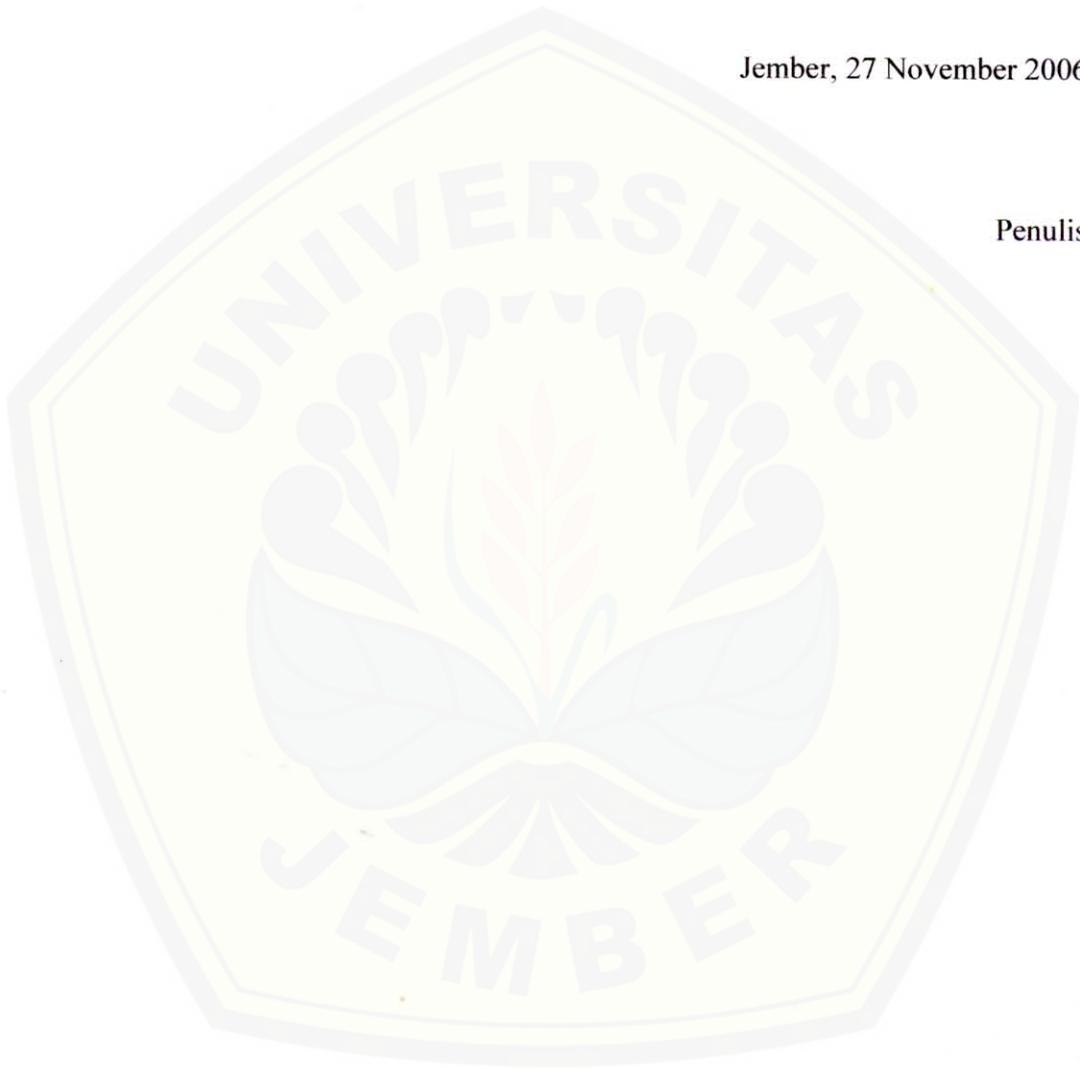
- 1 Dr. Samudji, MA, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember
- 2 Drs. H.M Busjairi, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- 3 Drs. Syamsul Anam, MA, selaku dosen pembimbing dalam menyelesaikan laporan ini.
- 4 Bapak Teguh Widodo selaku General Manager PT. Telkom Kandantel Jember
- 5 Bpk. Tri Cahyono, selaku pembimbing laporan selama PKN di PT. Telkom Kandantel Jember.
- 6 Bpk. Bambang, Bpk. Slamet selaku unit kerja Aset Management General Support PT. Telkom Kandantel Jember.
- 7 Bpk. Solichin, Bpk. Muslimin, Ibu As, Ibu Hanna, Ibu Ifa, Ibu Yuli selaku staff kerja PT. Telom yang turut membantu.

- 8 Petugas Akademik Fakultas Sastra yang membantu administrasi.
- 9 Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi semangat bagi para pembaca.

Jember, 27 November 2006

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Motto.....	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Pengesahan	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Lampiran	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan	3
1.3.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

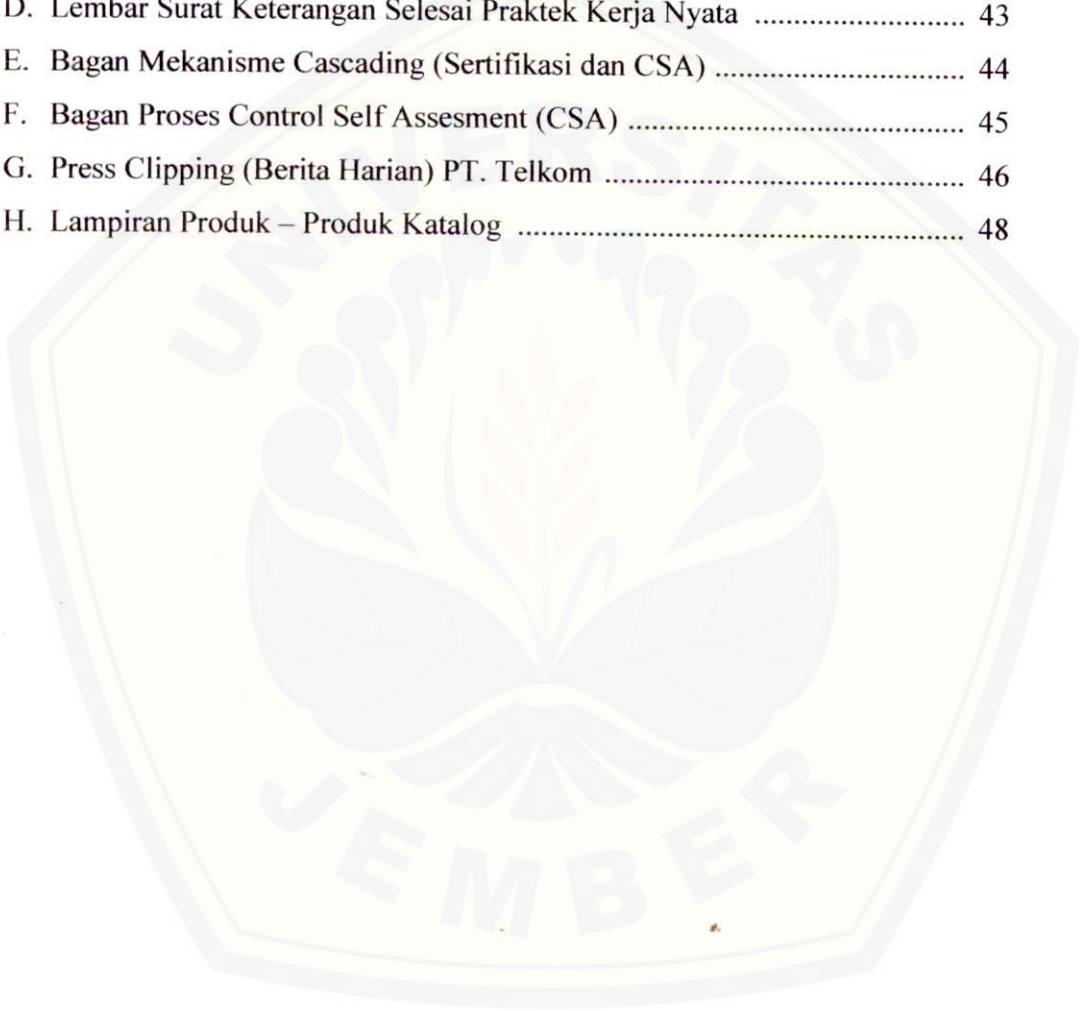
2.1 Internal Control PT. Telkom Kandatel Jember	5
2.2 COSO SOA 404 (Committee of Sponsoring Organization Sarbanes Oxley Act 404) Divre V	6
2.2.1 Isi Pernyataan SOA	8
2.2.2 COSO FRAMEWORK	8

2.2.3 Dimensi COSO	9
2.2.4 Langkah Implementasi SOA di PT. Telkom Kandatel Jember Implementasi	10
2.2.5 Manfaat SOA	10
2.3 Etika Bisnis PT. TELKOM	11
2.3.1 Etika Kerja	11
2.3.2 Etika Usaha	13
2.3.3 Penerapan Etika	13
 BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Latar Belakang	15
3.1.1 Restrukturisasi Internal	16
3.1.2 Kerjasama Operasi	18
3.1.3 Initial Public Offering	19
3.2 Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia, Tbk	22
3.2.1 Visi PT. Telkom	22
3.2.2 Misi PT. Telkom	22
3.3 Logo Telkom	23
3.4 Kredo Telkom	23
3.5 Budaya Perusahaan	24
3.6 Maskot Telkom	25
3.7 Struktur Organisasi PT. TELKOM Kandatel Jember dan Job Description	26
3.7.1 Struktur Organisasi	26
3.7.2 Job Description	28
 BAB IV HASIL KEGIATAN	
4.1 Tata Kelola Perusahaan	31

4.1.1 Kunci Program Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG).....	31
4.1.2 Kebijakan Tata Kelola Perusahaan	32
4.2 Bisnis Proses	33
4.3 Kegiatan Praktek Kerja Nyata	34
4.3.1 Menerima Telepon	34
4.3.2 Memasukkan Data Bisnis Proses dan Data Pasang Baru Telepon ke Komputer	34
4.4 Mata Kuliah Yang Membantu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	35
4.5 Hasil Kegiatan Praktek Kerja Nyata	35
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	38
 DAFTAR PUSTAKA	 39

DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Keterangan Diterima Praktek Kerja Nyata	40
B. Lampiran Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata	41
C. Lembar Penilaian Praktek Kerja Nyata	42
D. Lembar Surat Keterangan Selesai Praktek Kerja Nyata	43
E. Bagan Mekanisme Cascading (Sertifikasi dan CSA)	44
F. Bagan Proses Control Self Assesment (CSA)	45
G. Press Clipping (Berita Harian) PT. Telkom	46
H. Lampiran Produk – Produk Katalog	48



BAB I
PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, pendidikan dengan metode link and match (penekanan pada profesionalisme kerja) telah berkembang menjadi suatu fenomena global. Penyelenggaraan Praktek Kerja Nyata (PKN) merupakan salah satu perangkat yang penting dalam pendidikan untuk menciptakan sumber daya manusia dengan ketrampilan. Praktek praktek kerja yang dilaksanakan di tempat PKN diharapkan mampu memberi bekal pengalaman dalam beraktivitas di dunia kerja.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di abad modern seperti sekarang ini telah mengalami perkembangan yang pesat, terutama pada sektor komunikasi dan informasi. Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan profesional dalam bidangnya serta ketrampilan bahasa yang menunjang juga sangat menentukan kegiatan pada dunia bisnis dan usaha, serta merupakan media penghubung agar dua hal tersebut dapat berjalan beriringan.

Sistem operasional seperti komputer juga menjadi sarana penunjang dalam segala bidang dan senantiasa membantu dalam waktu yang relatif cepat. Dalam mengoperasikan komputer kita harus menggunakan petunjuk ataupun instruksi dalam bahasa Inggris. Begitu juga dengan informasi – informasi penting lainnya, yang diperlukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan kita, itupun juga menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa pengantarnya.

Dalam hubungan kerja yang profesional dan adanya persaingan yang ketat antar perusahaan maju di Indonesia dan di luar negeri maka PT.Telkom yang merupakan salah satu perusahaan maju diharapkan mampu menjaga dan membina hubungan kerjasama yang baik dengan perusahaan asing di dunia yang salah satu caranya adalah agar seluruh karyawan/karyawatnya mampu menggunakan bahasa Inggris dengan baik dan benar baik secara aktif maupun pasif.

PT. Telkom yang merupakan perusahaan maju di Indonesia juga berperan aktif dalam industri pasar asing yang ditandai dengan tercatatnya PT. Telkom di Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan di *New York Stock Exchange* (NYSE). Hal ini menyebabkan PT. Telkom tunduk juga pada aturan *US SEC* yang ada yang salah satunya adalah undang – undang SOA. *The Sarbanes Oxley Act* (SOA) merupakan sebuah Undang - Undang pelaporan keuangan dan reformasi tata kelola perusahaan berstandar *Amerika Serikat*. Untuk itu, diperlukan pemahaman bahasa Inggris yang baik dan benar.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Secara garis besar Praktek Kerja Nyata bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Sedangkan tugas akhir yang merupakan syarat akademik dalam menyelesaikan studi.

Adapun tujuan – tujuan lain kegiatan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara langsung bidang kerja yang ada di PT. Telkom Kandatel Jember, khususnya pada unit kerja General Support bagian Asset Management.
2. Untuk menerapkan teori – teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan melakukan Praktek Kerja Nyata.
3. Untuk mendapatkan pengalaman dan wawasan tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
4. Untuk menerapkan dan mengaplikasi bahasa Inggris secara langsung pada bidang Asset Management di PT. Telkom Kandatel Jember.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Adapun manfaat Praktek Kerja Nyata dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata memberikan pengalaman kerja yang baru untuk selanjutnya terjun langsung dalam dunia kerja.
2. Menambah wawasan, pengetahuan dan bekal yang bermanfaat dibidang kepegawaian.
3. Memperoleh data dan sumber informasi untuk menulis laporan.
4. Dapat menggunakan bahasa Inggris baik aktif maupun pasif dalam dunia kerja.

1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di lantai III pada unit kerja General Support bagian Asset Management PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Jember, yang berlokasi di jalan Gajah Mada no. 182 – 184, Jember.

1.3.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Berlangsung selama minimal 240 jam kerja efektif, 8 jam kerja tiap harinya atau sesuai dengan jam kerja serta kebijaksanaan dari pihak PT. Telkom Kandatel Jember.

Pelaksanaan terhitung mulai tanggal 3 Juli sampai dengan 3 Agustus 2006 dengan uraian jadwal kerja sebagai berikut:

Hari	Jam Masuk	Jam Istirahat	Jam Pulang
Senin – Kamis	07.30	11.30 – 13.00	16.30
Jum'at	08.00	11.30 – 13.30	17.00

1.4 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Prosedur yang harus dipenuhi oleh mahasiswa yang bersangkutan dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

1. Membuat transkrip nilai, minimal telah mencapai 64 sks sebagai persyaratan surat permohonan Praktek Kerja Nyata ke Fakultas.
2. Mengisi formulir dan mengajukan permohonan Praktek Kerja Nyata ke Fakultas.
3. Menerima Surat pengantar dari Fakultas untuk diserahkan kepada instansi yang bersangkutan, yaitu PT. Telkom Kandatel Jember.
4. Menyerahkan surat pengantar Praktek Kerja Nyata dan proposal kepada PT. Telkom Kandatel Jember.
5. Mengirim surat balasan dari PT. Telkom Kandatel Jember ke pihak Fakultas.
6. Mengikuti pembekalan Praktek Kerja Nyata dari Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
7. Menyerahkan surat tugas dari Fakultas kepada PT. Telkom Kandatel Jember.
8. Mendapat penjelasan dan arahan yang diberikan oleh PT. Telkom Kandatel Jember.
9. Pengenalan ruang lingkup perusahaan oleh pembimbing dari PT. Telkom Kandatel Jember.
10. Malaksanakan tugas – tugas yang diberikan oleh perusahaan.
11. Menyusun daftar kegiatan Praktek Kerja Nyata.
12. Mengumpulkan data – data yang diperlukan dalam menyusun laporan akhir.
13. Mengadakan konsultasi dengan pembimbing lapangan di PT. Telkom Kandatel Jember.
14. Mengadakan konsultasi dengan dosen pembimbing di Fakultas.
15. Menyusun laporan Praktek Kerja Nyata.
16. Melaksanakan Ujian Praktek Kerja Nyata.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Internal Control PT. Telkom Kandatel Jember

Internal Control sering diartikan sebagai sistem pengendalian Internal. Sistem ini dapat memiliki beberapa pengertian baik dalam arti luas maupun dalam arti sempit.

A. Dalam arti sempit :

Sistem Pengendalian Internal merupakan Internal Check yang merupakan prosedur-prosedur mekanisme untuk memeriksa ketelitian data-data administrasi (contohnya: footing, crossfooting).

B. Dalam arti luas :

Internal Control juga berarti kebijakan, tehnik, prosedur, alat-alat fisik, dokumentasi, Sumber Daya Manusia yang berinteraksi dengan tujuan untuk:

1. Melindungi kekayaan organisasi.
2. Menjamin ketelitian dan dapat dipercayainya data akuntansi.
3. Dicapainya efisiensi dan efektivitas operasi.
4. Ditaatinya kebijakan organisasi.

COSO defines Internal Control as:

“ a process, effected by an entity’s board of directors, management and other personal, designed to provide-reasonable assurance regarding the achievement of objectives in the following categories: effectiveness and efficiency of operations; reliability of financial reporting; and compliance with applicable laws and regulations. ”

Menurut *American Institute of Certified Public Accountans (AICPA)*, *Internal Control* didefinisikan:

“ Sistem Pengendalian Intern meliputi struktur organisasi, seluruh metode dan ketentuan-ketentuan yang terkoordinasi dianut dalam perusahaan untuk melindungi harta kekayaan, memeriksa ketelitian dan seberapa jauh data akuntansi dapat dipercaya, meningkatkan efisiensi usaha dan mendorong ditaatinya kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan. ”

Internal Control disini tidak hanya terbatas pada kegiatan akuntansi dan keuangan tapi menyangkut segala aspek perusahaan. *Internal Control* dalam arti luas dibagi menjadi dua yaitu:

1. *Pengendalian Akuntansi*

Pengendalian Akuntansi meliputi rencana, prosedur serta catatan – catatan yang berhubungan dengan pengamanan asset. Catatan tersebut didesign agar:

- a. Transaksi dilaksanakan sesuai kewenangan.
- b. Dapat mempermudah:
 1. Penyajian laporan keuangan yang sesuai prinsip akuntansi atau kriteria lain sesuai tujuan laporan.
 2. Pertanggung jawaban.
 3. Penggunaan asset hanya atas persetujuan manajemen.
 4. Jumlah asset antara catatan sesuai dengan eksistensinya.

2. *Pengendalian Administrasi*

Pengendalian Administrasi merupakan fungsi manajemen yang berhubungan langsung dengan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi dan merupakan titik awal penciptaan Pengendalian Akuntansi. Pengendalian Administrasi sendiri berkaitan dengan pengambilan keputusan dan mengarah kepada otorisasi transaksi.

2.2 COSO SOA 404 (Committee of Sponsoring Organization Sarbanes Oxley Act 404) Divre V

COSO (*Committee of Sponsoring Organization Sarbanes Oxley*) adalah suatu komisi yang dibentuk pada 1985 oleh lima asosiasi profesi keuangan utama di Amerika Serikat, yaitu :

1. The American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
2. The American Accounting Association (AAA)
3. Financial Executives International (FEI)

4. The Institute of Internal Auditor (IIA)
5. The Institute of Management Accountant (IMA)

Pada bulan Juli 2002, Kongres Amerika Serikat meloloskan **Sarbanes Oxley Act (SOA)** menjadi perundangan yang dirancang oleh **Sarbanes** dan **Oxley** guna untuk mengembalikan kepercayaan investor dan meningkatkan transparansi. Terkait dengan adanya kasus Enron dan Worldcom, maka seluruh perusahaan yang *listing* di *New York Stock Exchange* (NYSE) diwajibkan tunduk pada *US SEC* (otoritas pasar modal Amerika Serikat) termasuk juga wajib membuat pernyataan atas efektifitas *Internal Control*.

PT. Telkom merupakan perusahaan maju di Indonesia juga berperan aktif dalam industri pasar asing yang ditandai dengan tercatatnya PT. Telkom di Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan di *New York Stock Exchange* (NYSE). Hal ini menyebabkan PT. Telkom tunduk juga pada aturan *US SEC* yang ada yang salah satunya adalah undang – undang SOA. Pelaksanaan SOA 404 pada PT. Telkom sendiri dimulai dari tahun 2004 dengan target mendapatkan keyakinan yang memadai dalam pelaporan keuangan periode 2004 pada bulan April 2005

Internal Control COSO SOA dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas operasi. Hal tersebut meliputi seluruh aspek kegiatan perusahaan.

Sedangkan hal yang harus dilakukan oleh unit – unit yang ada di PT. Telkom terkait dengan Implementasi Internal Control COSO SOA adalah:

1. Melakukan *Self Assesment* atau pengujian terhadap efektifitas Internal Control disetiap proses yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Mengidentifikasi apakah resiko – resiko sudah dilakukan kontrol sesuai dengan Document Bussiness Process yang sudah disusun (lampiran KD 49/PW 000/KUG 10/2004).
3. Mengimplementasikan Internal Control dengan bukti (*evidence*) layak audit.

Laporan *Control Self Assessment* (CSA) dilaporkan setiap bulan pada tanggal 10. Laporan ini adalah pendekatan dimana setiap individu mereview atau mengaudit kontrol yang menjadi tanggung jawab dan mengkomunikasikan hasilnya kepada management perusahaan. Tujuannya adalah :

- a. Mendorong “ *tone at the top* “ kepada *process owner* (pelaksana control) dengan mendukung tanggung jawab dan akuntabilitas mereka dalam melaksanakan Internal Control pada masing – masing bidang.
- b. *Self Assessment* membentuk espektasi pada kebijakan dan prosedur pelaksanaan.
- c. Teknik yang hemat biaya.
- d. Identifikasi permasalahan yang memerlukan tindak lanjut dan pengungkapan.

2.2.1 Isi pernyataan SOA

Isi dari pernyataan SOA 404 adalah sebagai berikut:

1. Pernyataan tanggung jawab manajemen untuk mendokumentasikan, menetapkan dan mengimplementasikan *Internal Control* yang memadai disamping menyampaikan *Financial Statement*.
2. Pernyataan manajemen atas design dan efektivitas operasional *Internal Control* akhir tahun.
3. Pernyataan *Public Accountant (External Auditor)* atas asersi manajemen disamping opini terhadap *Financial Statement*.
4. Disamping hal tersebut diatas, Bagian 404 juga menghendaki manajemen melakukan evaluasi serta mengungkapkan efektivitas *Internal Control* Triwulan.

2.2.2 COSO FRAMEWORK

PT. Telkom menggunakan COSO *framework* dengan pertimbangan:

- Kerangka pengendalian internal yang paling banyak digunakan dan mudah dipahami

- ❑ SEC rules mengindikasikan penilaian manajemen terhadap prosedur dan pengendalian internal dalam rangka pelaporan keuangan akan didasarkan pada SAS 5 (standar audit) yang konsisten dengan COSO

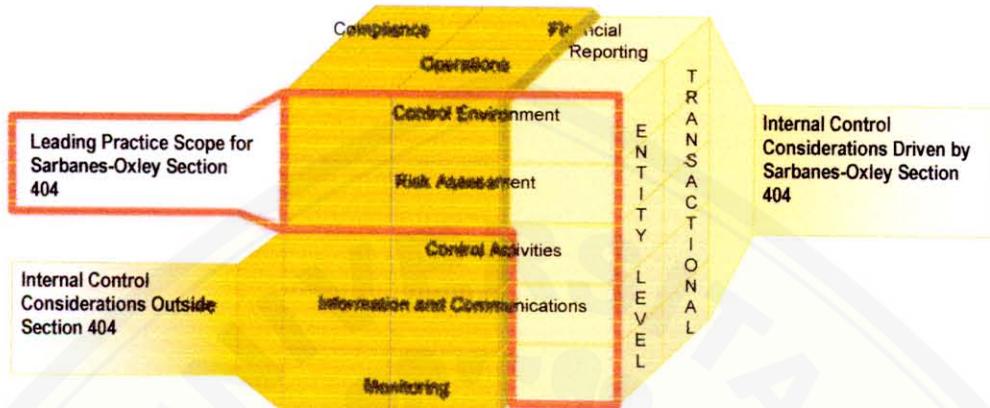


Diagram Based Upon AICPA Auditing Standards AU319, Definition of Internal Control (Paragraph .13)

2.2.3 DIMENSI COSO

a. Dimensi 1 : Lima Komponen dari Internal Kontrol

1. *Control Environment* menentukan jalannya organisasi. Merupakan dasar untuk seluruh komponen Kontrol Internal, menyediakan aturan dan struktur
2. *Risk Assessment* merupakan identifikasi dan analisis dari resiko terkait dengan pencapaian tujuan, membentuk dasar untuk menentukan bagaimana resiko harus dikelola
3. *Control Activities* adalah aturan-aturan dan prosedur-prosedur untuk memastikan tujuan manajemen bisa tercapai
4. *Information & Communication* Informasi harus diidentifikasi, dan dikomunikasikan dalam suatu *form* dan *timeframe* yang membantu orang dalam menjalankan tanggung jawabnya. Komunikasi yang efektif juga harus terjadi dalam arti yang lebih luas dalam keseluruhan organisasi
5. *Monitoring* adalah proses yang mengukur kualitas dari kinerja system dalam suatu waktu

b. Dimensi 2 : *Coverage*

Kontrol Internal harus dievaluasi pada dua level, yaitu:

1. Level Entitas
2. Level Transaksional

c. Dimensi 3 : *Objectives*

Kontrol Internal didesain untuk memberikan jaminan agar tujuan pengendalian dari suatu organisasi bisa dicapai dengan cara sebagai berikut:

1. *Operation* : Penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien
2. *Financial Reporting*: Penyiapan laporan keuangan yang akurat dan terpercaya
3. *Compliance* : Kepatuhan terhadap hukum dan perundangan yang berlaku

2.2.4 Langkah Implementasi SOA di PT. Telkom Kandatel Jember

Langkah Implementasi SOA yang diterapkan di PT. Telkom Kandatel Jember adalah sebagai berikut:

1. Mengenali Bisnis Proses pada setiap bidang.
2. Mengidentifikasi potensial resiko yang ada pada setiap bidang.
3. Menganalisis resiko yang telah ada.
4. Mengelola resiko tersebut melalui mekanisme kontrol yang tetap.

2.2.5 Manfaat SOA

Manfaat SOA bagi PT. Telkom Kandatel Jember adalah:

1. Lebih percaya diri terhadap operasional perusahaan.
2. Kepercayaan investor lokal maupun asing terhadap perusahaan terjamin.
3. Monitoring berkala terhadap resiko akan menjamin pencapaian tujuan perusahaan.
4. Pegawai baru cepat melakukan penyesuaian peran terhadap lingkungan kerja.
5. Mampu membawa peta peran secara menyeluruh bagi pegawai PT. Telkom.
6. Re-energeris terhadap bisnis proses dapat lebih mudah dilakukan.

2.3 Etika Bisnis PT. Telkom

Sebagai sebuah perusahaan publik terpadang baik di Indonesia maupun di kawasan regional, PT. Telkom sudah seharusnya memiliki standart perilaku perusahaan maupun standart perilaku karyawannya dalam berhubungan dengan pelanggan, para pemasok, kontraktor, sesama karyawan dan pihak – pihak lainnya yang mempunyai hubungan dengan perusahaan. PT. Telkom juga memiliki komitmen untuk menyampaikan laporan keuangan secara tertulis sesuai dengan peraturan yang berlaku.

PT. Telkom meyakini prinsip bisnis yang baik adalah bisnis yang beretika yaitu bisnis yang berkinerja unggul dan berkesinambungan, dijalankan dengan mentaati kaidah – kaidah etika yang sejalan dengan hukum dan peraturan yang berlaku.

Terciptanya hubungan yang harmonis dan dilandasi dengan kepercayaan yang tinggi, serta saling menghargai akan sangat menentukan kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang. Dalam rangka mengimplementasi kebijakan *Good Corporate Governace* (GCG) dituntut perlu tersedianya peraturan kebijakan etika bisnis di setiap perusahaan yang dapat membentuk nilai, norma dan perilaku karyawan dan pimpinan dalam rangka membangun hubungan yang *fair* dan sehat dengan pelanggan, mitra kerja, pemegang saham, masyarakat dan karyawan.

2.3.1 Etika Kerja

Etika Kerja adalah sistem nilai atau norma yang digunakan oleh seluruh karyawan Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Termasuk pimpinannya dalam pelaksanaan kerja sehari hari. Dalam menjalankan tugasnya selalu berpedoman kepada etika kerja sebagai berikut:

1. Memiliki dan mengamalkan nilai – nilai “*Committed 2 U* “

Dalam rangka memberikan komitmen yang terbaik kepada *stakeholders*, setiap insan TELKOM wajib menjaga dan mempunyai nilai kerja yang merupakan wujud nyata dari “ *Committed 2 U* “ yaitu:

- a. Kejujuran (jujur dan tulus, dapat dipercaya, satunya kata dengan perbuatan, keteladanan)
 - b. Transparan (menyatakan apa adanya, *no hidden agenda*)
 - c. Komitmen (memiliki kesatuan tekad dan tujuan, loyal kepada perusahaan, konsisten pada keputusan, dedikasi kepada *stakeholders*)
 - d. Kerja sama (*open-minded*, menerima perbedaan dan kritik, *positive thinking*, tidak sektoral, tidak menyalahkan orang lain)
 - e. Disiplin (patuh pada peraturan dan sistem)
 - f. Peduli (*customer centric, respect for others, empathy*)
 - g. Tanggung jawab (bertanggung jawab dalam memberikan yang terbaik bagi *stakeholders*)
2. Melaksanakan perilaku yang diamanatkan dalam budaya *The Telkom Way 135* (TTW 135)

Setiap insan TELKOM dalam bekerja dan bekerjasama selalu berpedoman kepada lima perilaku berdasarkan pada budaya *The Telkom Way 135* (TTW 135) yaitu:

- a. *Stretch the Goals*
 - b. *Simplify*
 - c. *Involve everyone*
 - d. *Quality is my job*
 - e. *Reward the winner*
3. Tindakan karyawan dalam mendukung budaya *The Telkom Way 135* (TTW 135)
- a. Meningkatkan kapasitas individu
Karyawan PT. Telkom wajib memelihara dan meningkatkan kapasitas pribadi baik *Skill, Knowledge* dan *Attitude* (SKA).
 - b. Menjaga kerahasiaan
Informasi yang bersifat kerahasiaan adalah informasi penting perusahaan yang harus selalu dijaga kerahasiaannya. Informasi tersebut yang bersifat fisik maupun intelektual.

c. Memelihara loyalitas dan menjauhi larangan

Karyawan harus menghindari segala sesuatu yang bertentangan atau merugikan kepentingan perusahaan.

d. Menjaga infrastuktur perusahaan

- 1) Menjaga properti perusahaan
- 2) Penggunaan fasilitas kantor

e. Menjaga lingkungan kerja

2.3.2 Etika Usaha

Etika Usaha adalah sistim nilai atau norma yang dianut oleh perusahaan sebagai acuan perusahaan, manajemen dan karyawannya untuk berhubungan dengan lingkungannya, baik internal maupun eksternal. Dalam pelaksanaan, perusahaan dan segenap karyawan berpedoman kepada Etika Usaha sebagai berikut:

1. Hubungan dengan regulator: tunduk dan mematuhi hukum, perundangan dan peraturan bisnis yang berlaku.
2. Hubungan dengan *stakeholders* (pelanggan, mitra kerja, pemegang saham, kompetitor dan masyarakat)
3. Menerapkan perilaku persaingan usaha yang sehat

Dalam menjalankan bisnis, Perusahaan akan selalu mematuhi peraturan perundang – undangan yang berlaku.

2.3.3 Penerapan Etika

Dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa bisnis yang menguntungkan adalah bisnis yang didukung dengan standart perilaku etis yang tinggi, maka telah menjadi kewajiban bagi seluruh karyawan untuk melaksanakan Etika Bisnis baik secara prinsip maupun secara praktis. Dalam penjiwaan dan prakteknya perusahaan dan segenap karyawan pelaku bisnis harus selaras dengan kebijakan GCG, GCC dan korporasi.

Penerapan kebijakan Etika Bisnis ini juga merupakan desakan atas semakin tehubungnya bisnis dengan jaringan global luar negeri sehingga perlu adanya jaminan praktek – prektek bisnis secara bermoral yang bisa diterima berbagai pihak di dunia.

Apalagi PT. Telkom merupakan perusahaan yang sudah *listing* di bursa saham internasional, maka ada kewajiban untuk melaksanakan segala ketentuan yang diatur dalam bursa saham tersebut, yang salah satunya adalah kewajiban menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) dan tentunya juga Etika Bisnis yang merupakan element *Good Corporate Governance* (GCG).





BAB III

GAMBARAN UMUM PT. TELKOM KANDATEL JEMBER

3.1 Latar Belakang Sejarah

Perusahaan telekomunikasi sudah ada sejak masa Hindia Belanda dan yang menyelenggarakan adalah pihak swasta. Sedangkan perusahaan Telekomunikasi Indonesia (PT. TELKOM) sendiri juga termasuk bagian dari perusahaan tersebut yang mempunyai bentuk badan usaha Post-en Telegraafent dengan Staatsblaad No. 52 tahun 1884. dan sejak tahun 1905 perusahaan Telekomunikasi sudah berjumlah 38 perusahaan. Namun setelah itu, pemerintah Hindia Belanda mengambil alih perusahaan tersebut yang berdasar kepada Staatsblaad No. 395 tahun 1906. Dan sejak itu berdirilah Post Telegrafen Telefoon Dients (PTT-Dients), perusahaan ini ditetapkan sebagai Perusahaan Negara berdasar Staatsblaad No. 419 tahun 1927 tentang Indonesia Bedrijven Wet (I.B.W Undang-Undang Perusahaan Negara).

Perusahaan PTT tersebut bertahan sampai adanya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 19 tahun 1960 oleh Pemerintah Republik Indonesia tentang adanya persyaratan suatu Perusahaan Negara (PN). Tetapi pada tahun 1961 menurut Peraturan Pemerintah No. 240 bahwa Perusahaan Negara dilebur menjadi Perusahaan Negara Telekomunikasi yang dimuat dalam pasal 21B. Perkembangan selanjutnya pemerintah memandang perlu untuk membagi PN Post & Telekomunikasi menjadi dua Perusahaan Negara yang berdiri sendiri. Berdasarkan peraturan pemerintah No. 29 tahun 1965 maka berdirilah Perusahaan Pos & Giro (PN Pos dan Giro). Pendirian Perusahaan Negara Telekomunikasi diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 36 tahun 1974, dalam peraturan itu dinyatakan pula Perusahaan Umum Telekomunikasi sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Tentang hubungan telekomunikasi untuk umum baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri pada saat ini juga diselenggarakan oleh PT. Indonesian Satellite Corporation (INDOSAT) yang masih berstatus perusahaan asing yakni dari American Cable & Radio Corporation. Suatu

perusahaan yang didirikan berdasarkan peraturan perundangan Negara bagian Delaware Amerika Serikat.

Seluruh saham PT. INDOSAT dengan modal asing ini pada akhir tahun 1980 dibeli oleh Negara Republik Indonesia dari American Cable & Radio Corporation. Dalam rangka meningkatkan jasa telekomunikasi untuk umum, pemerintah mengeluarkan PP No. 53 tahun 1980. Perumtel ditetapkan sebagai badan usaha yang berwenang menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan Indosat ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara telekomunikasi untuk umum Internasional.

Memasuki Repelita V, pemerintah Indonesia mengambil kebijakan untuk segera mempercepat pembangunan telekomunikasi yang karena sebagai infrastruktur yang diharapkan dapat mengembangkan pembangunan dalam sektor lain.

Penanganan perusahaan tersebut harus mempunyai manajemen yang profesional serta perlu menyesuaikan bentuk perusahaan. Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1991 dimana Perusahaan Umum (Perum) dialihkan menjadi Perusahaan Persero (Persero) Telekomunikasi Indonesia (TELKOM).

3.1.1 Restrukturisasi Internal

Pada tahun 1995 PT. TELKOM melaksanakan tiga program besar secara simultan. Program-program tersebut adalah *Restrukturisasi Internal*, *Penerapan Kerjasama Operasional* (KSO) dan *Persiapan Go Public* atau dikenal dengan *Initial Public Offerino* (IPO). Restrukturisasi Internal meliputi bidang usaha sekaligus pengorganisasiannya. Bidang usaha PT. TELKOM Kandatel Jember terbagi atas tiga bagian, yaitu meliputi :

a. Bidang Usaha Utama

Bidang usaha utama TELKOM adalah menyelenggarakan jasa telepon lokal dan jarak jauh dalam negeri.

b. Bidang Usaha Terkait

Bidang usaha terkait termasuk Sistem Telepon Bergerak Seluler (STBS), sirkuit langganan, telekomunikasi, penyewaan transpoder satelit, VSAT dan nilai tambahan tertentu. Bidang usaha terkait ini ada yang diselenggarakan berkat kerjasama dengan pihak ketiga melalui perusahaan patungan.

c. Bidang Usaha Pendukung

Bidang usaha pendukung adalah bidang usaha yang secara tidak langsung berhubungan dengan jasa telekomunikasi, namun keberadaannya mendukung kelancaran bidang utama dan bidang terkait. Yang termasuk dalam bidang pendukung adalah pelatihan, sistem informasi, atelir, properti, dan riset teknologi informasi.

Untuk menampung bidang – bidang usaha tersebut, maka sejak 1 Juli 1995 Telkom telah menghapus struktur Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) dan secara *de facto* telah diresmikan dimulai dengan era Divisi. Sebagai pengganti WITEL, bisnis bidang utama dikelola oleh tujuh Divisi Regional dan satu Divisi Network.

Divisi Regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Divisi Regional Telkom mencakup wilayah – wilayah yang dibagi sebagai berikut:

1. Divisi Regional I, Sumatra
2. Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya
3. Divisi Regional III, Jawa Barat
4. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta
5. Divisi Regional V, Jawa Timur
6. Divisi Regional VI, Seluruh Kalimantan
7. Divisi Regional VII, Kawasan Timur Indonesia yang meliputi Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Irian Jaya.

Masing masing Divisi dikelola oleh satu tim manajemen yang terpisah. Kantor PT. Telekomunikasi, Tbk berdasarkan akte perubahan yang terakhir berkedudukan di

jalan Japati No. 1 Bandung, Jawa Barat bertanggung jawab atas penyampaian sasaran pengelolaan perusahaan melalui kegiatan unit kerja perusahaan secara keseluruhan. Dalam kaitannya dengan Divisi, kantor perusahaan hanya menetapkan hal – hal yang strategis sedangkan jabatan operasionalnya yang dilaksanakan masing – masing Divisi.

Divisi Regional V Jawa Timur merupakan salah satu dari delapan Usaha Utama dalam struktur usaha PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Pada saat ini Wilayah Usaha Regional V Jawa Timur meliputi seluruh wilayah Jawa Timur yang terbagi dalam lima Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi (KANDATEL) yaitu :

- a) Kandantel Surabaya Barat
- b) Kandantel Surabaya Timur
- c) Kandantel Malang
- d) Kandantel Madiun
- e) Kandantel Jember

PT. Telkom Kandatel Jember sendiri berdiri pada tanggal 28 Oktober 1986 dan beralamatkan di jalan Gajah Mada No. 182 – 184 Jember. PT. Telkom Kandatel Jember yang termasuk dalam Divisi Regional V Jawa Timur memiliki lima Kantor Cabang Pelayanan Telekomunikasi (KANCATEL) yang terdiri atas:

- (1) Kancatel Banyuwangi
- (2) Kancatel Bondowoso
- (3) Kancatel Lumajang
- (4) Kancatel Probolinggo
- (5) Kancatel Situbondo

3.1.2 Kerjasama Operasi

Semakin berkembangnya suatu perusahaan maka akan semakin besar pula modal yang dibutuhkan untuk membiayai pengeluaran pengeluaran dan kegiatan operasi lainnya. Oleh karena itu, PT. Telkom sendiri menyelenggarakan kerjasama dengan perusahaan swasta dalam bentuk Pola Bagi Hasil (PBH), perusahaan patungan, Kerjasama Operasi (KSO). Sedangkan KSO itu sendiri dapat didefinisikan

sebagai organisasi kemitraan yang tidak membentuk suatu badan hukum, namun masih tetap suatu Divisi dari Telkom. Divisi – divisi KSO meliputi Divisi Regional I Sumatra, Divisi Regional II Jakarta, Divisi Regional III Jawa Barat, Divisi Regional IV Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, Divisi Regional V Jawa Timur, Divisi Regional VI Kalimantan dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia. Masa – masa KSO ditetapkan selama 15 tahun dan pada akhir masa seluruh hak, kepemilikan dan kepentingan mitra KSO yang berkaitan dengan sarana atau jaringan baru dan semua pekerjaan yang sedang berjalan akan dialihkan kepada Telkom. Divisi –divisi KSO akan dikelola oleh mitra KSO yang merupakan konsorsium dari beberapa perusahaan dari dalam dan luar negeri. Suatu program yang direncanakan oleh PT. Telkom selama Repelita VI adalah membangun 5 juta Satuan Sambungan Telepon (SST) dan 2 juta diantaranya akan dilaksanakan oleh mitra KSO.

3.1.3 *Initial Public Offering (IPO)*

Keputusan untuk menghimpun dana dari masyarakat melalui pasar modal, baik dari dalam maupun dari luar negeri dengan cara menjual saham PT. Telkom, yang keputusannya dituangkan dalam Akta Berita Acara No. 52 tanggal 17 Juli 1995, yang dibuat oleh Notaris Imas Fatima, SH. Untuk itu PT. Telkom mencatat saham-saham yang ditawarkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), New York Stock Exchange (NYSE), London Stock Exchange (LSE) dan Tokyo Stock Exchange (TSE).

Saham yang dikeluarkan PT. Telkom terdiri dari 2 saham yaitu: Saham Seri A Dwi Warna yang jumlahnya 1 lembar dimiliki oleh pemerintah Republik Indonesia dan tidak dapat dipindahtangankan kepada siapapun juga. Saham tersebut memberikan hak – hak istimewa diantaranya menentukan pencalonan, pengangkatan dan pemberhentian para anggota Direksi yang dilaksanakan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), sedangkan saham seri B adalah atas nama dan dapat dipindahtangankan.

Dalam kaitannya dengan IPO ini, khususnya karyawan PT. Telkom mendapat penjatahan khusus sejumlah saham seri B baru yang jumlahnya tidak lebih dari 10 %

dari jumlah saham oleh karyawan atau *Employee Stock Ownership Plan* (ESOP), mengharuskan karyawan tidak menjual saham yang diperoleh dalam jangka waktu 12 bulan setelah pencatatan saham pada Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya. Penerima bursa program investasi perusahaan kurang lebih 39,22 % untuk perluasan kapasitas transmisi dan sentral, penambahan kapasitas dan pengembangan jaringan kabel melalui pengadaan *wireless local loop*. Selain itu 39,51% akan digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan 21,27 % dipersiapkan untuk pengembangan sistem teknologi baru serta peningkatan Sumber Daya Manusia, sehingga PT. Telkom diharapkan menjadi salah satu operator telekomunikasi kelas dunia (*World Class Operator*).

Hingga saat ini PT. Telkom semakin berkembang dengan meluncurkan produk barunya yaitu Telkom memo, nada sela, trimitra, bebas, andara, lacak, sandi nada, Telkom Flexi dan yang baru adalah Speedy, khususnya pada Kandatel Jember yang berada dibawah Divisi Regional V Jawa Timur.

Telkom yang terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Dan untuk mewujudkan komitmen tersebut maka PT. Telkom menjalin relasi bisnis dengan perusahaan global yang terbaik di bidangnya. Di bawah ini adalah perusahaan yang menjalin kemitraan strategis dengan PT. Telkom Indonesia:

1. PT. Siemens Indonesia
2. PT. Industri Telekomunikasi Indonesia
3. PT. Alcatel Indonesia
4. Tomen Corporation
5. Llyod's Register Assurance Limited
6. Singapore Telekomunikasi (SingTel)
7. JICA (Japan International Cooperation Agency)
8. KPN Netherlands
9. AEOP (Australian Expert Overseas Program)
10. PT. Ericsson Indonesia

11. NANTERE FRANCE
12. PDC – Philips Development Corporation
13. TELECOM NEW ZEALAND LTD
14. PHILIPS AUSTRALIAN LTD
15. FRANCE TELECOM
16. HYUNDAI
17. Samsung Electronics
18. Singapore Telecomm
19. TRT – TEL RADIO – ELECTRIQUEST et
20. PT. Motorola Indonesia

PT. Telkom memiliki lima pilar bisnis yang merupakan bentuk usahanya memuaskan para pelanggannya. Diantaranya adalah:

1. Fixed Phone (TELKOM Phone)
 - ❖ Personal Line
 - ❖ Corporate Line
 - ❖ Wartel & Telum
2. Mobile Phone (TELKOMSEL)
 - ❖ Prepaid Services (simPATI)
 - ❖ Postpaid Services (Halo)
3. Network & Interconnection (TELKOM Intercarier)
 - ❖ Interconnection Services
 - ❖ Network Leased Services
4. Data & Internet
 - ❖ Leased Channel Service (TELKOM Link)
 - ❖ Internet Service (TELKOMNet, SPEEDY)
 - ❖ VoIP Service (TELKOM Save & Global 017)
 - ❖ SMS Service (TELKOMSEL, TELKOMFlexi & TELKOM SMS)
5. Fixed Wireless Access (TELKOM Flexi)
 - ❖ Prepaid Services (Flexi Trendy)

❖ Postpaid Services (Flexi Classy)

3.2 Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia, Tbk

3.2.1 Visi

PT. Telkom berupaya untuk mewujudkan diri sebagai perusahaan *InfoCom* yang memimpin dikawasannya. Ini sesuai dengan visi dari PT. Telkom yaitu “ *To Become a Leading InfoCom Player in the Region* “. Artinya, bahwa dalam menghadapi persaingan bebas maka PT. Telkom bertekad menjadi pemimpin (*leader*) dalam perkembangan dunia usaha di bidang informasi dan telekomunikasi untuk kawasan Indonesia pada khususnya dan Asia Tenggara pada umumnya dan diharapkan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik.

3.2.2 Misi

PT. Telkom Indonesia mempunyai misi bagi kepentingan umum dengan menyelenggarakan penyediaan di bidang jasa yang bermutu. Adapun misi tersebut antara lain:

1. Memberikan layanan *One Stop Service* dengan kualitas prima dan harga kompetitif.
2. Mengelola usaha melalui cara yang terbaik dengan mengoptimalkan Sumber Daya Manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif serta menjalin kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

3.3 Logo Telkom



Arti Logo Telkom:

- a. Bentuk bulatan dari logo melambangkan keutuhan wawasan nusantara, ruang gerak Telkom secara nasional dan internasional, Telkom yang mantap, modern, luwes dan sederhana.
- b. Warna biru tua dan biru muda bergradasi melambangkan teknologi telekomunikasi tinggi atau canggih yang terus berkembang dalam suasana masa depan yang gemilang.
- c. Garis tebal dan tipis yang mengesankan gerak pertemuan yang beraturan dan menggambarkan sifat komunikasi dan kerjasama yang selaras secara berkesinambungan dan dinamis.
- d. Tulisan INDONESIA dengan huruf *Futura Bold Italic*, menggambarkan kedudukan perusahaan, TELKOM sebagai pandu bendera Telekomunikasi Indonesia (*Indonesian Telecommunication Flag Carrier*).

3.4 Kredo Telkom

Committed 2 U

Arti Kredo Telkom:

- a. Kami selalu fokus kepada pelanggan

- b. Kami selalu memberikan pelayanan yang prima dan mutu produk yang tinggi serta harga yang kompetitif
- c. Kami selalu melaksanakan segala sesuatu melalui cara – cara yang terbaik (*best practices*).
- d. Kami selalu menghargai karyawan yang proaktif dan inovatif dalam peningkatan produktivitas dan kontribusi kerja.
- e. Kami selalu berusaha untuk menjadi yang terbaik.

3.5 Budaya Perusahaan



THE TELKOM WAY 135 sebagai budaya korporasi yang dikembangkan Telkom merupakan bagian terpenting dari upaya perusahaan untuk meneguhkan hati, merajut pikiran dan menyerasikan langkah semua insan Telkom dalam menghadapi persaingan bisnis InfoCom.

Didalamnya terkandung beberapa unsur yang secara integral harus dijiwai insan Telkom, yaitu:

- a. Satu asumsi dasar yang disebut *Committed 2 U*.

Didalam asumsi dasar tersebut terdapat 7 nilai yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh seluruh insan Telkom, yaitu:

- 1) Kejujuran
- 2) Transparan
- 3) Komitmen
- 4) Kerjasama
- 5) Disiplin
- 6) Peduli
- 7) Tanggung jawab

b. Tiga nilai inti, mencakup:

- 1) *Customer Value*
- 2) *Excellent Services*
- 3) *Competent People*

c. Lima langkah perilaku untuk memenangkan persaingan, yang terdiri dari:

- 1) *Stretch the Goals*
- 2) *Simplify*
- 3) *Involve Everyone*
- 4) *Quality is My Job*
- 5) *Rewards the Winners*

THE TELKOM WAY 135 adalah hasil penggalian dari perjalanan Telkom dari mengarungi lingkungan yang terus berubah dan dikristalisasi serta dirumuskan dengan dirangsang oleh berbagai inspirasi dari perusahaan lain dan berbagai tantangan dari luar. Dengan akar yang kuat pada kesadaran kolektif organisasi, diharapkan *THE TELKOM WAY 135* dapat cepat tertanam dalam jiwa insan Telkom.

Telkom berharap dengan tersosialisasinya *THE TELKOM WAY 135* maka akan tercipta pengendalian *cultural* yang efektif terhadap cara merasa, cara memandang, cara berfikir dan berperilaku semua insan Telkom.

3.6 Maskot Telkom



Arti Maskot Be Bee:

- a. Antena lebih sensitif terhadap segala keadaan dan perubahan.
- b. Mahkota kemenangan.
- c. Mata yang tajam dan cerdas.
- d. Sayap lincah dan praktis.
- e. Tangan kuning memberikan karya yang terbaik.

Dasar pengambilan Maskot Telkom:

Lebah tergolong makhluk sosial yang senang bekerjasama, pekerja keras, mempunyai kesisteman berupa pembagian peran operasional dan fungsional menghasilkan yang terbaik berupa madu yang bermanfaat bagi berbagai pihak.

Dihabitatnya, lebah mempunyai dengung sebagai tanda keberadaannya dan loyal terhadap kelompok berupa perlindungan bagi koloninya, maka akan menyerang bersama bila diganggu. Lebah mempunyai potensi diri yang baik berupa tubuh yang sehat, kuat dan liat sehingga bisa bergerak cepat, gesit dan efektif dalam menghadapi tantangan alam. Lebah juga mampu berpandangan jauh kedepan dengan merancang bangun yang kuat dan efisien, berproduksi, berkembang biak dan menyiapkan persediaan makanan bagi kelangsungan hidup koloninya. Lebah berwarna biru merupakan penggambaran insan Telkom Indonesia.

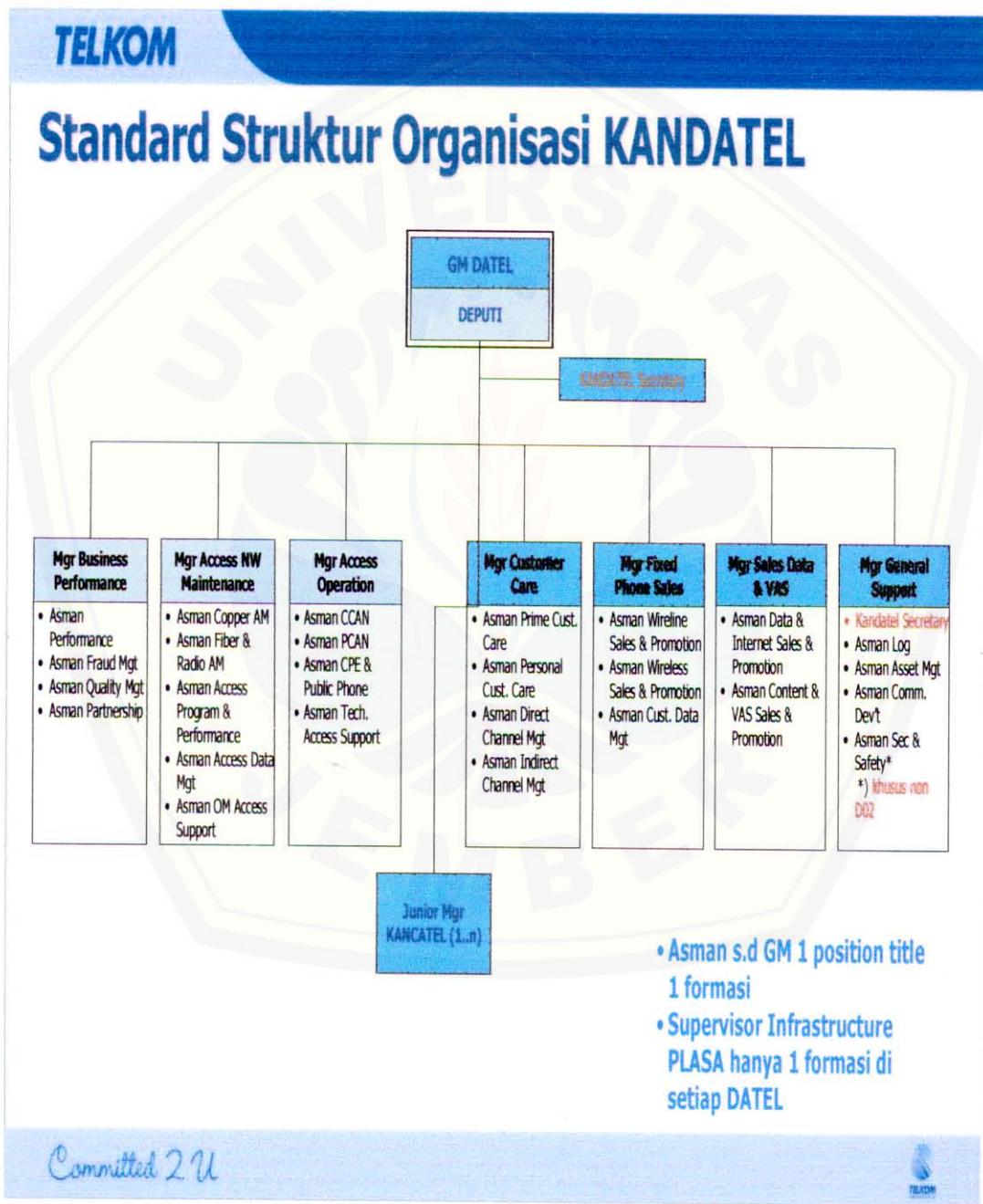
3.7 Struktur Organisasi PT. TELKOM Kandatel Jember dan *Job Description*

3.7.1 Struktur Organisasi

Dalam suatu perusahaan baik negeri maupun swasta memerlukan suatu struktur organisasi yang dimaksudkan agar dalam menjalankan aktifitas perusahaannya dapat terkoordinir dengan baik dalam pembagian tugas – tugas perusahaan yang dilakukan oleh staf – staf yang profesional dalam menjalankan tugas yang sudah menjadi tanggung jawab masing – masing. Sedangkan dalam PT. Telkom sendiri sudah mempunyai struktur organisasi yang cukup baik sehingga kerjasama antara satu tim dengan tim lainnya sudah saling terkait

untuk dapat menjalankan roda perusahaan yang telah ada. Hal ini dapat dilihat dari hubungan kerja dari atasan sampai bawahan yang saling terkontrol.

Adapun susunan organisasi PT. Telkom dapat dilihat dari bagan dibawah ini:



3.7.2 Job Description

Tugas dan tanggung jawab dari masing – masing bagian pada perusahaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. *General Manager*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Tercapainya target revenue
- b. Tertagihnya piutang usaha dari revenue yang dihasilkan
- c. Kesiapan dan kehandalan infrastruktur akses
- d. Memastikan bahwa semua resiko pada proses bisnis di dalam lingkup Kandatel diidentifikasi, dievaluasi dan dikontrol dengan semestinya.

2. *Deputy General Manager*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Tercapainya target revenue
- b. Tertagihnya piutang usaha dari revenue yang dihasilkan
- c. Kesiapan dan kehandalan infrastruktur akses
- d. Memastikan bahwa semua resiko pada proses bisnis di dalam lingkup Kandatel diidentifikasi, dievaluasi dan dikontrol dengan semestinya.

3. *Manager Business Performance*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Mengelola manajemen perfomansi Kandatel
- b. Mengelola, menyiapkan, melengkapi dan memelihara berbagai prosedur operasi
- c. Mengelola upaya pencegahan *fraud*
- d. Mengelola upaya pengendalian kualitas
- e. Melakukan supervisi dan monitoring pelaksanaan kerjasama kemitraan

4. *Manager Access NetWork Maintenance*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana pemeliharaan *access network*
- b. Memelihara, meng up – date, dan *entry* data

- c. Melakukan pengetesan, pengukuran dan pengecekan fisik
- d. Melakukan pemeliharaan *supporting access facilities*

5. Manager *Access Operation*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan operasi *access* (pasang baru, mutasi, penanganan gangguan) untuk menservis pelanggan *corporate*
- b. Melaksanakan operasi W – Lan dan *Public Service Access*
- c. Melaksanakan operasi *access* untuk menservis pelanggan personal dan *public access*

6. Manager *Customer Care*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan aktifitas dukungan pelayanan dan kemitraan *channel distribution* (plasa, Flexi-center, wartel/warnet)
- b. Mengelola data pelanggan.

7. Manager *Fixed Phone Sales*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan program promosi
- b. Melakukan kegiatan – kegiatan dalam rangka penjualan produk Fixed Phone
- c. Melakukan kegiatan spreading
- d. Melakukan pembangunan mikro demand dan customer profiling
- e. Melakukan pengelolaan distribusi kartu
- f. Memonitor, memfasilitasi, membina *sales force*

8. Manager *Sales Data & VAS*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan program promosi
- b. Melakukan kegiatan – kegiatan dalam rangka penjualan produk Data & VAS
- c. Melakukan pembuatan *mikro demand, customer profiling*
- d. Melakukan pengelolaan distribusi kartu

9. Manager *General Support*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Mengelola proses manajemen logistik dalam rangka pemenuhan kebutuhan logistik dan sarana umum yang diperlukan untuk penyelenggaraan aktifitas operasional Kandatel
- b. Mengelola serta mengatur pendayagunaan, mengadministrasikan serta memenuhi aspek perlindungan yang diperlukan atas seluruh asset yang berada di lingkungan wilayah operasi Kandatel

10. Senior Supervisor Area Pelayanan

Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab dalam mengelola pelayanan di lingkungan area kerjanya melalui identifikasi tingkat kebutuhan, peyediaan layanan jasa POTS, peningkatan *usage* (produksi), pengoperasian, dan dan pemeliharaan jaringan akses pelanggan
- b. Bertanggung jawab mengelola sumber daya yang menjadi kewenangan untuk pencapaian sasaran unitnya

11. Manager Jasa Nilai Tambah (JASNITA)

Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab dalam pengembangan (*return*) atas investasi secara maksimal melalui penciptaan produk yang kompetitif dan berkesinambungan, bermutu tinggi, dan tingkat kualitas pelayanan yang prima
- b. Menetapkan strategi obyek manajemen unit bisnis, menetapkan anggaran yang ditetapkan anggaran pendapatan dan biaya sesuai dengan ketentuan
- c. Melakukan pembudayaan Sumber Daya Manusia di lingkungan unitnya
- d. Memanfaatkan seluruh sumber daya yang dimiliki untuk mencapai sasaran yang ditetapkan

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN



5.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT. Telkom Kandatel Jember, penulis dapat mengetahui bahwa PT. Telkom Kandatel Jember adalah perusahaan jasa Telekomunikasi yang melayani konsumen dalam negeri dan mempunyai hak untuk meningkatkan produknya guna menguasai pasar. Selain itu, penulis juga mengetahui hubungan PT. Telkom dengan perusahaan asing yang berkaitan dengan Undang – Undang baru yaitu SOA (Sarbanes Oxley Act), memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan baru tentang tata laksana kerja pada PT. Telkom Kandatel Jember khususnya pada bagian Asset Management yang mana penulis dapat ikut serta membantu kegiatan ataupun tugas – tugas yang dilakukan di PT. Telkom Kandatel Jember.

Disebabkan karena Undang – Undang SOA (Sarbanes Oxley Act) tersebut diadopsi langsung dari Amerika Serikat maka secara tidak langsung mengharuskan para karyawan maupun karyawan yang bekerja di PT. Telkom agar dapat menguasai Bahasa Inggris baik itu secara aktif maupun pasif agar PT. Telkom bisa mengikuti jalannya perkembangan perusahaan di US SEC (bursa saham Amerika Serikat). Undang – Undang SOA tersebut bersifat mengikat dan harus dipatuhi oleh seluruh perusahaan yang *listing* di US SEC termasuk PT. Telkom itu sendiri.

Berdasarkan pengamatan hasil pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang baru saja dilaksanakan, maka penulis dapat memperoleh pengalaman baru yaitu: system pengarsipan yang telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, tanggung jawab perusahaan terhadap kesehatan dan keselamatan kerja pegawai yang dijamin oleh PT. Telkom Kandatel Jember guna meningkatkan kinerja agar lebih maksimal, tata cara penerimaan telepon, mengetahui proses pengadaan barang (contohnya: pengadaan kabel telepon), prosedur pelaksanaan etika kerja pada PT. Telkom Kandatel Jember pada unit kerja General Support, mengetahui tata cara fotografi, upaya PT. Telkom

Kandatel Jember dalam mengendalikan dan mengatur kinerja pegawai agar eksistensi perusahaan terus berjalan, mengetahui proses pelaksanaan bisnis proses pada bagian Asset Management, mengetahui tata kelola perusahaan dengan adanya Undang – Undang baru yaitu SOA (Sarbanes Oxley Act).

5.2 SARAN

Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan sebagai acuan ataupun masukan untuk perbaikan – perbaikan yang dirasa perlu bagi PT. Telkom Kandatel Jember, yaitu:

1. Karyawan/karyawati PT. Telkom harus dapat berbahasa Inggris baik secara aktif maupun pasif agar tidak mengalami kesulitan bila ada istilah Bahasa Inggris dalam kegiatan kerja di PT. Telkom terutama yang berhubungan dengan Undang – Undang SOA.
2. Pegawai pada Asset Management hendaknya tidak meninggalkan tempat secara bersamaan untuk menghindari adanya telepon penting yang berhubungan dengan tugas yang harus segera dilaksanakan.
3. Lebih menumbuhkan kebersamaan pada unit General Support khususnya pada bagian Asset Management.
4. Perlunya peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan integritas kerja agar PT. Telkom selalu dikenal dan diakui oleh perusahaan dalam maupun luar negeri.

Saran – saran diatas diharapkan akan memperlancar pelaksanaan operasional kantor sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara maksimal dan se-efektif mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- PT. Telekomunikasi Indonesia. 2005. Etika Bisnis Telkom. Bandung : PT. Telekomunikasi Indonesia.
- PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. FAQ Internal Control COSO SOA 404. PT. Telekomunikasi Indonesia Bidang Keuangan.
- Munadir. 1998. Tuntunan Sikap dan Perilaku Insan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Surabaya : PT. Telekomunikasi Indonesia.
- Suriahardja, Kiskenda. 2003. Pemahaman Budaya Pelayanan, Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Surabaya : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
- [Http:// www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id).

Lampiran A



Nomer : Tel. C02 /PD520/RE5-F205000/2006

Jember, 09 Juni 2006

Kepada Yth.

Sdr. Ketua Program D3 Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember
Jl Jawa 19
J E M B E R - 68121

Lampiran : -

Perihal : Permohonan Kerja Praktek (MAGANG ON THE JOB TRAINING)

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat Saudara No 750/J25.1.6/KM.6/2006 tanggal 23 Mei 2006 perihal Permohonan Kerja Praktek .

Untuk kegiatan dimaksud kami dapat menerima permohonan Saudara untuk pelaksanaan Magang di tempat kami, sebanyak 2 (Dua) Orang mulai tanggal 03 Juli s/d 03 Agustus 2006

Sehubungan dengan hal tersebut agar diinformasikan kepada siswa tersebut diatas untuk segera menyelesaikan kelengkapan administrasi di Sekretariat PT. TELKOM JEMBER Jl. Gajah Mada No. 182 - 184 dengan membawa materai Rp. 6.000,-

Demikian kami sampaikan untuk perhatian dan pelaksanaannya.

Hormat kami,

MUSLIMIN
KANDATEL SECRETARY

Committed 2006

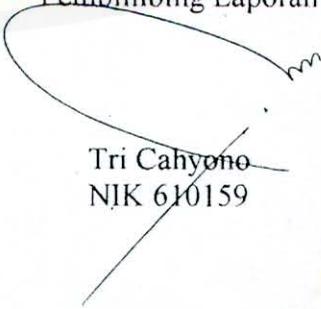
Lampiran B

Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata
Pada PT. Telekomunikasi Indonesia
Kandatel Jember

No	Hari	Tanggal	Waktu Kerja	Tanda Tangan	
1	Senin	3 Juli 2006	07.30 – 16.30	1	
2	Selasa	4 Juli 2006	07.30 – 16.30		2 
3	Rabu	5 Juli 2006	07.30 – 16.30	3	
4	Kamis	6 Juli 2006	07.30 – 16.30		4 
5	Jum'at	7 Juli 2006	08.00 – 17.00	5	
6	Senin	10 Juli 2006	07.30 – 16.30		6 
7	Selasa	11 Juli 2006	07.30 – 16.30	7	
8	Rabu	12 Juli 2006	07.30 – 16.30		8 
9	Kamis	13 Juli 2006	07.30 – 16.30	9	
10	Jum'at	14 Juli 2006	08.00 – 17.00		10 
11	Senin	17 Juli 2006	07.30 – 16.30	11	
12	Selasa	18 Juli 2006	07.30 – 16.30		12 
13	Rabu	19 Juli 2006	07.30 – 16.30	13	
14	Kamis	20 Juli 2006	07.30 – 16.30		14 
15	Jum'at	21 Juli 2006	08.00 – 17.00	15	
16	Senin	24 Juli 2006	07.30 – 16.30		16 
17	Selasa	25 Juli 2006	07.30 – 16.30	17	
18	Rabu	26 Juli 2006	07.30 – 16.30		18 
19	Kamis	27 Juli 2006	07.30 – 16.30	19	
20	Jum'at	28 Juli 2006	08.00 – 17.00		20 
21	Senin	31 Juli 2006	07.30 – 16.30	21	
22	Selasa	1 Agustus 2006	07.30 – 16.30		22 
23	Rabu	2 Agustus 2006	07.30 – 16.30	23	
24	Kamis	3 Agustus 2006	07.30 – 16.30		24 

Mengetahui

Pembimbing Laporan



Tri Cahyono
NIK 610159

Lampiran C

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS SASTRA**

Kampus Tegal Boto Jl. Jawa 19 Jember 68121 Telp. (0331) 337188 Fax. (0331) 332738

LEMBAR PENILAIAN PKN

Nama Mahasiswa : Cecillia Whenny.
Jurusan : Program D-3 Bahasa Inggris
Nomor Induk Mahasiswa : 040103101069
Tempat / Tanggal Lahir : Kediri , 3 April 1987
Tempat PKN : PT. TELKOM
Lama PKN : 3 Juli - 3 Agustus 2006
Nama Instruktur Lapangan : Bp. Tri Cahyono.

NO	PENILAIAN	NILAI
1	Kemampuan	90
2	Penampilan	90
3	Inisiatif	90
4	Sikap dan Kepribadian	90
5	Kedisiplinan	90
6	Tanggung Jawab	90
	Jumlah Keseluruhan	540.
	Rata Rata	90.

Catatan
Rentangan Nilai 10 - 100

Kediri, 14 Agustus 2006

Yang Memberikan Penilaian

TRI CAHYONO.

Pembimbing Lapangan.

Lampiran D

**SURAT - KETERANGAN**

NO.Tel. 605/PD620/RES-D04/07/2006

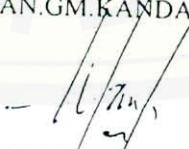
General Manager Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Jember
PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk., dengan ini menerangkan bahwa :

N A M A : **CECILLIA WHENNY K**
N I M : **040103101069**
JURUSAN : **D3 BAHASA INGGRIS**
NAMA INSTITUSI : **UNIVERSITAS JEMBER**

Telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT.TELKOM KANDATEL Jember.
pada tanggal 03 Juli s/d 31 Juli 2006.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 10 Agustus 2006
AN.GM.KANDATEL JEMBER


RUSWANTO
ASMAN CDC JEMBER.

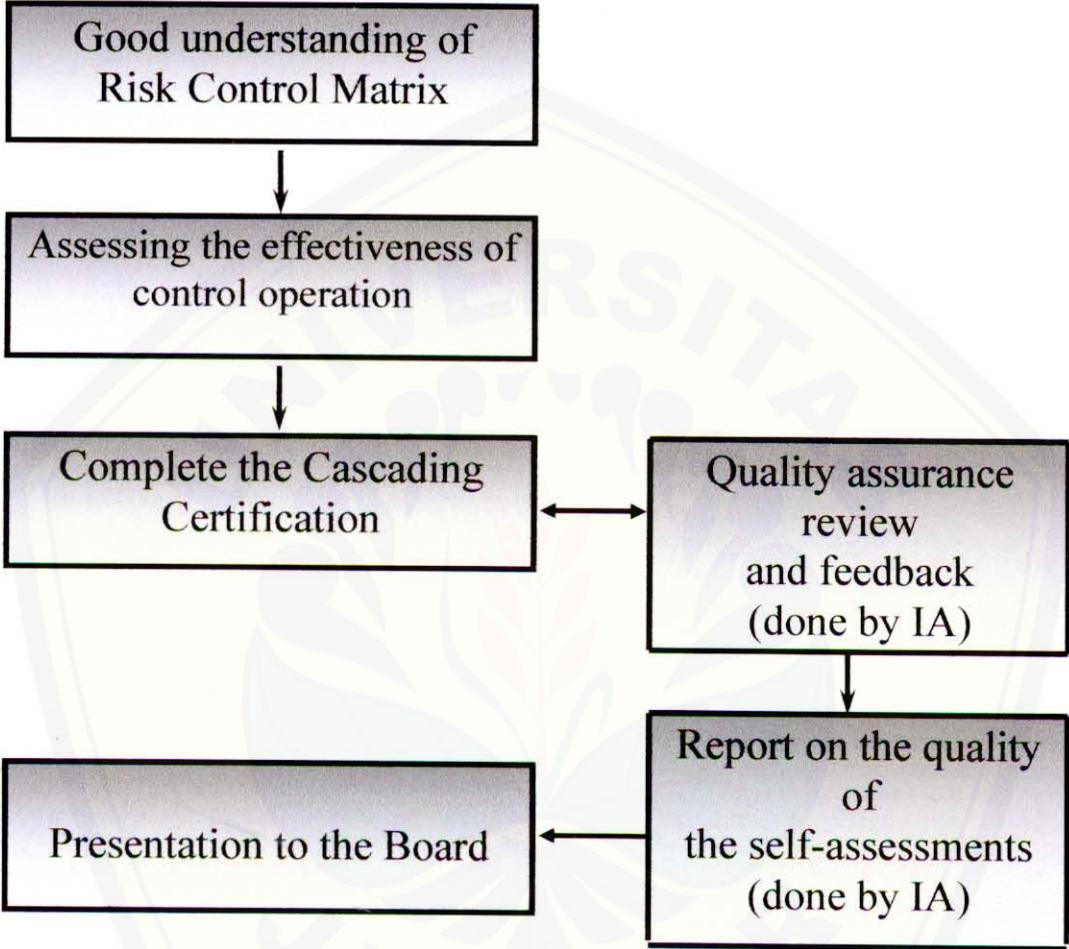
Lampiran E

**Mekanisme Cascading
(Sertifikasi dan CSA)**



Lampiran F

Proses Control Self Assesment (CSA)



Lampiran G



PREES CLIPPING

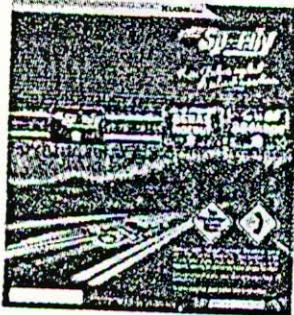
MEDIA : RADAR JEMBER

TANGGAL : 26 Juni 2006

HAL / KOL : 36 / 3-7

Telkom Jember akan Launching Speedy TELKOM

JEMBER-Kabar gembira bagi warga kota Jember, karena Telkom Jember akan segera melaunching Speedy. Layanan internet yang ditunggu banyak netter ini akan dioperasikan dan dipasarkan terlebih dahulu di wilayah Jember kota. Sedangkan untuk wilayah eks karisidenan yang termasuk wilayah Kandel Jember seperti Banyuwangi, Bondowoso, Situbondo, Lumajang dan Probolinggo akan dilakukan pada tahap berikutnya. Speedy merupakan produk Layanan Broadband Access atau akses internet berkecepatan tinggi dari PT Telkom dengan basis teknologi ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line). ADSL dapat mentransmisikan data dan suara se-



cara bersamaan (simultan) melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan hingga 384 kbps dari modem sampai dengan BRAS (Broadband Remote Access Server).

"Artinya dengan menggunakan

saluran telepon eksisting pelanggan dapat mengakses internet dan menggunakan telepon secara bersamaan tanpa saling mengganggu," ujar General Manager Teguh Widodo, "Dan tidak ada perubahan pada jaringan telepon pelanggan," tambahnya.

Ia menambahkan bahwa layanan SPEEDY yang sudah terlebih dulu dipasarkan dan dioperasikan di Surabaya ini mempunyai beberapa keunggulan. Di antaranya; berkecepatan tinggi, bisa digunakan secara simultan dengan telepon dan pelanggannya pun akan mendapatkan Service Level Guarante (SLG). Koneksinya bisa sepanjang 24 jam dengan tarif flat, tidak terikat durasi,

based on volume. Selain itu menilik taripnya, Speedy ini termasuk murah.

Teknologinya sesuai dengan karakteristik penggunaan internet. Karena *down stream*-nya lebih besar atau lebih lebar dari pada *up stream*-nya. Karena karakteristik pengguna internet itu lebih banyak ke *down load* dari pada *up load*-nya. Kini menjelang Launching Speedy, Telkom Jember mulai membuka pendaftaran inden. Pelanggan yang inden akan mendapat gimmick menarik yaitu bebas biaya registrasi (senilai Rp. 150 ribu) dan khusus pelanggan yg inden layanan Limited berhak mendapat Modem ADLS berkualitas bagus dengan harga murah yaitu cuma Rp. 200 ribu.

Selain itu para pelanggan akan diberi kesempatan free trial. Gimmick tersebut berlaku untuk 100 pelanggan pertama. Untuk sementara ini pelanggan yang bisa dilayani adalah area code 0331 dengan office code 32xxxx, 33xxx, 41xxxx, 42xxxx, 48xxxx. Bagi masyarakat, pengusaha dan lembaga yang berminat bisa inden atau daftar lebih dahulu di bagian petugas Customer Service di Plaza Telkom Gajah Mada. Atau jika kurang jelas masalah speedy, dapat call ke 147. (advertorial)

DISPOSISI :

Operasional Layanan Telkom Group Jember

TELKOM-TELKOMSEL

- Telkom dan Telkomsel membuka layanan PSO (Physical Sharing Outlet) - Juga lakukan sinergi dalam Sales Post Paid

SINERGI layanan Telkom group (Telkom dan Telkomsel) terus dilakukan oleh kedua operator tersebut. Kali ini 2 perusahaan yang masing-masing punya produk unggulan komunikasi Flexi dan Simpati ini kini membuka program baru yang bernama PSO (Physical Sharing Outlet). Antara Telkom - Telkomsel Jember telah membuka counter layanan Telkom di Grapari Telkomsel, dan counter layanan Telkomsel di Plaza Telkom. Ini merupakan bagian dari sinergi layanan Telkom - Telkomsel Nasional. Adapun sinergi nasional ini ada 2 macam, yaitu joint CSO (Customer Service Officer) dan PSO.

Joint CSO yang ada di Plaza Telkom maupun Grapari Telkomsel ini dapat melayani semua permintaan layanan Telkom dan Telkomsel. Untuk yang joint CSO di Jawa Timur berada di Surabaya dan Malang. Sedangkan untuk PSO-nya, ada di Telkom Jember dan Telkom Nganyuk. PSO ini pada saatnya nanti untuk tahap selanjutnya akan dikembangkan ke beberapa kota lainnya. Adapun counter telkom yang ada di Grapari, melayani jenis-jenis layanan yang sama dengan di Plaza Telkom baik dari jenis produk maupun transaksi; antara lain Pasang baru telepon tetap dan Flexi, mutasi, modifikasi fitur, print out data percakapan, keluhan pelanggan, dan layanan informasi.



MENUJADI YANG TERBAIK: Sinergi pelayanan Telkom dan Telkomsel Jember.

Sementara itu Telkom - Telkomsel juga lakukan program promo bersama dalam sales post paid, memasarkan wireline (telepon tetap), Classy dan Kartu Halo. Program promo bersama ini akan berjalan mulai 11 Juli sampai dengan 30 September 2006. Pelanggan Telkom dan Telkomsel yang melakukan transaksi pada saat yang ditentukan itu akan mendapatkan hadiah langsung untuk 400 pelanggan baru, berlaku masing-masing untuk Flexi & Kartu Halo. Hadiah ini bisa didapatkan dari tarif aktivasi, abonemen dan usage mengikuti program masing-masing.

Pengundian hadiah untuk pelanggan Telkom dan Telkomsel tersebut akan mempersembahkan 2 buah sepeda motor Honda Supra Fit non Cakram (Off The Road). Selain memperbukan sepeda motor, pelanggan juga berhak mendapatkan 400 hadiah hiburan yang

MENUJADI YANG TERBAIK: Sinergi pelayanan Telkom dan Telkomsel Jember.

dilakukan di Kantor Grapari dan Pesa Telkom terdekat dengan cara mengambil kupon doorprize di kotak undian. Program ini berlaku untuk pelanggan Telkom dan Telkomsel di seluruh wilayah Kota dan Kabupaten di Probolinggo, Lumajang, Bondowoso, Situbondo, Jember dan Banyuwangi. Peserta undian yang berhak itu adalah seluruh nomor telepon rumah, Flexi Classy dan Kartu Halo yang bertransaksi pada masa program (10 Juli s.d 30 September 2006).

Sedangkan untuk pelayanan Telkomsel yang ada di Plaza Telkom, kurang lebih sama dengan yang ada di Grapari. Layanannya antara lain meliputi: Mutasi (ganti kartu hilang/rusak, baik nama), Informasi produk & handling complain, Pengaktifan fitur kartu HALO, PSB Kartu Halo & Migrasi. Ganti paket antar HALO bebas dan Pembayaran tagihan Kartu HALO (*)

DISPOSISI :

Lampiran I

Tabel Tarif 2005 007
Telkom Indonesia

No.	Negara Tujuan	Time Band	Kode	Tarif	Telkom 007	
				Pemerintah Rp/Mnt	Pricing Rp/Mnt	Disc
144	South Africa*	D	27	5.650	5.090	9.9%
145	Spain	D	34	10.700	9.630	10.0%
146	Sri Lanka (Ceylon)*	C	94	6.250	5.620	10.1%
147	Sudan*	C	249	5.650	5.090	9.9%
148	Suriname	B	597	5.650	5.090	9.9%
149	Sweden*	D	46	10.700	9.630	10.0%
150	Switzerland*	D	41	10.700	9.630	10.0%
151	Syrian Arab Republic*	D	963	6.250	5.620	10.1%
152	Taiwan	B	886	8.300	6.640	20.0%
153	Tajikistan	C	737.992	5.650	5.090	9.9%
154	Tanzania (Zanzbar)*	C	255	5.650	5.090	9.9%
155	Thailand	B	66	6.250	5.280	15.5%
156	Timor Leste	D	670	10.700	9.630	10.0%
157	Togo*	D	228	5.650	5.090	9.9%
158	Tonga Islands	A	676	7.150	6.440	9.9%
159	Trinidad & Tobago	B	1868	5.650	5.090	9.9%
160	Tunisia*	D	216	5.650	5.090	9.9%
161	Turkey	D	90	7.150	6.440	9.9%
162	Turkmenistan*	C	993	5.650	5.090	9.9%
163	Turkmenistan*	A	688	7.150	6.440	9.9%
164	Uganda*	C	256	5.650	5.090	9.9%
165	Ukraine*	D	380	7.150	6.440	9.9%
166	United Arab Emirates	C	971	9.400	8.460	10.0%
167	United Kingdom*	D	44 - (7)	9.400	7.520	20.0%
168	United States	B	1	8.300	6.640	20.0%
169	Uruguay	B	598	5.650	5.090	9.9%
170	Uzbekistan*	C	998	5.650	5.090	9.9%
171	Venezuela	B	58	5.650	5.090	9.9%
172	Vietnam	B	84	4.900	4.410	10.0%
173	Virgin Islands (US)	B	1340	5.650	5.090	9.9%
174	Yemen*	C	967	5.650	5.090	9.9%
175	Yugoslavia*	D	381	7.150	6.440	9.9%
176	Zaire*	D	243	5.650	5.090	9.9%
177	Zambia*	D	260	5.650	5.090	9.9%
178	Zimbabwe (Rhodesia)*	D	263	5.650	5.090	9.9%

Kelompok Time Band

Tarif Kelompok Time Band	Tarif Standar (100%)	Tarif Premium (120%)	Tarif Reduksi (75%)
Kelompok A	06.00 < t < 09.00 12.00 < t < 22.00	09.00 < t < 12.00	22.00 < t < 06.00
Kelompok B	07.00 < t < 09.00 12.00 < t < 23.00	09.00 < t < 12.00	23.00 < t < 07.00
Kelompok C	08.00 < t < 11.00 14.00 < t < 00.00	11.00 < t < 14.00	00.00 < t < 08.00
Kelompok D	11.00 < t < 14.00 17.00 < t < 03.00	14.00 < t < 17.00	03.00 < t < 11.00

* Tarif hari Sabtu, Minggu dan hari libur berlaku tarif reduksi 75% selama 24 jam.



TELKOM



**Cara Baru
Telepon Ke Luar Negeri**



The Real Connection
TELKOM International Call

Tekan 007 + Kode Negara + Kode Wilayah + No. Telepon

Info Lengkap, hubungi
147 atau PUSAT TELKOM terdekat

Lampiran J



TELKOMNet

- Speedy hadir sebagai layanan broadband terkini dari PT. Telkom Indonesia dengan teknologi ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), yang dapat memberikan layanan akses internet dengan kecepatan luar biasa hingga 384 kbps.
- Tidak mengganggu saluran telepon Anda saat berinternet.
- Tersedia beberapa paket pilihan sesuai kebutuhan.



Kini Bebas Ngebut di seluruh Nusantara

JALUR INTERNET
**BEBAS
NGEBUT**
↑

up to **384kbps**
↑



Tak Mengganggu Saluran Telepon

Bisa menghubungi :



Informasi: **147** www.telkomspeedy.com

