

**KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**  
**PT. INDUSTRI TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO)**  
**BANDUNG**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

*Diajukan untuk memenuhi kelulusan matakuliah Praktik Kerja Lapangan  
pada Program Studi Manajemen Pemasaran Jurusan Administrasi Niaga*

oleh  
**IRSALINA FADHLILLAH**  
**115231045**



**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**POLITEKNIK NEGERI BANDUNG**  
**2014**

**KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**  
**PT. INDUSTRI TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO)**  
**BANDUNG**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

*Diajukan untuk memenuhi kelulusan matakuliah Praktik Kerja Lapangan  
pada Program Studi Manajemen Pemasaran Jurusan Administrasi Niaga*

oleh  
**IRSALINA FADHLILLAH**  
**115231045**



**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**POLITEKNIK NEGERI BANDUNG**  
**2014**

## **PERSETUJUAN LAPORAN PKL**

Laporan PKL oleh Irsalina Fadhlillah NIM 115231045 ini telah diperiksa dan disetujui.

Bandung, April 2014

Pembimbing Lapangan,  
PT. INTI (Persero)

Pembimbing Jurusan  
Administrasi Niaga,

**Agus Fathul Barry**  
**NIP 198408029**

**Tjetjep Djatnika, SE., MBA.**  
**NIP 19570919 198903 1 002**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke-hadirat Allah swt., yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan PKL ini.

Adapun tujuan dari laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan matakuliah Praktik Kerja Lapangan Program Studi Manajemen Pemasaran Politeknik Negeri Bandung. Dalam penulisan laporan ini penulis melakukan PKL di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero).

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan. Hal ini dikarenakan terbatasnya kemampuan penulis. Untuk semua itu, dengan segala kerendahan hati dan keterbukaan penulis sangat mengharapkan kritik serta sarana yang dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kemampuan penulis di masa yang akan datang.

Akhirnya, penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi kemajuan pendidikan dan pembelajaran di program studi pemasaran.

Bandung, April 2014

Penulis

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Eddy Syah Yahya, SE., MBA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran, Politkenik Negeri Bandung yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis;
2. Bapak Tjetjep Djatnika, SE., MBA., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dan kritik kepada penulis selama PKL hingga penyusunan laporan;
3. Bapak Agus Fathul Barry, selaku Pembimbing Perusahaan, yang telah membantu penulis selama PKL;
4. *Staff Account Private Enterprises*, yang telah bersedia membantu penulis selama PKL;
5. Kedua orangtua, yang telah memberikan dorongan materil, moril serta Do'a dan kasih sayangnya selama ini yang tidak mungkin terbalas oleh apa pun dan sampai kapan pun;
6. Kiki Zakiyah dan Neng Marina, selaku rekan selama PKL di PT. INTI yang selalu saling bekerjasama;
7. Teman-teman MPB dan MPA, yang selalu solid dan saling mendukung.

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah swt., amin.

## ***EXECUTIVE SUMMARY***

Praktik Kerja Lapangan merupakan kegiatan penerapan ilmu yang diperoleh mahasiswa selama kuliah untuk diterapkan di PKL. PT INTI yang terletak di Jalan Mohamad Toha No. 77 Bandung, merupakan tempat yang dijadikan sarana pelaksanaan PKL oleh penulis. Terdapat lima kegiatan yang dilaksanakan selama PKL di PT INTI yaitu: (1) Melakukan analisis pasar INTI Smart PBX dengan menggunakan *tools 4c*; (2) Membuat analisis *TOWS* untuk produk INTI Smart PBX; (3) Mengevaluasi *Customer Satisfaction Questionnaire*; (4) Menangani keluhan dan permintaan perawatan yang masuk melalui *helpdesk* PT. INTI ; (5) Membuat kajian bisnis untuk produk *Smart Control Unit* (SCU). Dari kelima kegiatan tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Dalam menganalisis produk INTI *Smart PBX* yang sudah cukup baik kinerjanya tetapi untuk hal memasarkan produk masih terdapat kekurangan; (2) Untuk produk SCU yang dalam hal ini kinerja dari produk masih kurang baik; (3) Dalam CSQ yang sudah ada di PT INTI terdapat satu pernyataan yang memiliki *double barreled*. Kemudian penulis dapat memberikan saran sebagai berikut: (1) Untuk produk INTI *Smart PBX* perlu ditingkatkan dan dibuat diferensiasi produk dengan pesaing. Selain itu harga yang ditawarkan harus lebih bersaing; (2) Pada produk SCU sebaiknya perlu ada pengontrolan secara berkala sehingga dapat diketahui mengenai keandalan produknya dan juga perlu adanya perbaikan produk agar performanya lebih baik lagi; (3) Untuk CSQ sebaiknya dilakukan pemisahan pernyataan agar tidak terjadi *double barreled* sehingga PT INTI dapat mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	ii
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	iii
<b>EXECUTIVE SUMMARY.....</b>	iv
<b>DAFTAR ISI.....</b>	v
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	vii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan PKL.....	2
1.3 Manfaat PKL.....	2
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan PKL .....	2
1.5 Ruang Lingkup PKL .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II TINJAUAN UMUM OBJEK PKL.....</b>	4
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	4
2.1.1 Profil Perusahaan .....	4
2.1.2 Sejarah PT. INTI.....	4
2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	7
2.1.3.1 Visi Perusahaan.....	7
2.1.3.2 Misi Perusahaan .....	7
2.1.4 Logo Perusahaan .....	7
2.1.5 Produk dan Layanan Perusahaan .....	8
2.1.5.1 Sistem Integrator .....	8
2.1.5.2 Pemeliharaan Jasa Pengaturan.....	10
2.1.5.3 IT & Services, <i>Seat Management</i> .....	11
2.1.5.4 Mobile Device & Content.....	11
2.1.5.5 Produk <i>Genuine</i> INTI .....	12
2.1.5.6 Manufaktur .....	14
2.1.6 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan Secara Umum.....	15
2.1.6.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	16
2.1.6.2 Deskripsi Pekerjaan Perusahaan .....	17
2.1.6.2.1 Direktur Utama.....	17
2.1.6.2.2 Direktur Keuangan .....	17
2.1.6.2.3 Direktur Operasional dan Teknik .....	18
2.1.6.2.4 Direktur <i>Corporate Service</i> .....	18
2.1.6.3 Struktur Organisasi Divisi <i>Account Private Enterprises</i> . ..	19
2.1.6.4 Deskripsi Pekerjaan Divisi <i>Account Private Enterprises</i> ..	19
2.1.6.4.1 Kepala Divisi <i>Account Private Enterprises</i> .....	19
2.1.6.4.2 Kepala Bagian <i>Account B2B Product</i> .....	21
2.1.6.4.3 Kepala Bagian <i>Account B2C Product</i> .....	23

2.1.6.4.4 Kepala Bagian <i>Account</i> Pertamina .....	24
2.1.6.4.5 Kepala Bagian Manajemen Produk .....	24
2.2 Kegiatan PKL.....	28
2.2.1 Pekerjaan yang Dilakukan .....	28
2.2.2 Proses Bisnis Utama .....	29
2.2.3 Peralatan dan Ruangan selama PKL .....	31
<b>BAB III HASIL PELAKSANAAN PKL.....</b>	<b>32</b>
3.1 Pembahasan Kegiatan PKL.....	32
3.1.1 Menganalisis Pasar INTI <i>Smart PBX</i> dengan Menggunakan <i>Tools 4C</i> .....	32
3.1.2 Membuat Analisi TOWS untuk Produk INTI <i>Smart PBX</i> .....	34
3.1.3 Mengevaluasi <i>Customer Satisfaction Questionnaire</i> .....	35
3.1.4 Menangani Keluhan dan Permintaan Perawatan yang Masuk Melalui <i>helpdesk</i> PT INTI .....	35
3.1.4.1 Persiapan dan Pengendalian di Unit Kerja <i>Call Center (helpdesk)</i> .....	35
3.1.4.2 Pelaksanaan Pekerjaan di <i>Call Center</i> .....	36
3.1.5 Membuat Kajian Bisnis untuk Produk <i>Smart Control Unit</i> .....	40
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>42</b>
4.1 Kesimpulan .....	42
4.2 Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
2.1	Sejarah Perkembangan PT INTI .....	6
2.2	Lingkup Pekerjaan, Proyek Unggulan, dan Kekuatan & Nilai Kunci Sistem Integrator.....	9
2.3	Proyek Unggulan dan Kekuatan & Nilai Kunci Pemeliharaan dan Jasa Pengaturan.....	11
2.4	Proyek Unggulan dan Kekuatan & Nilai Kunci <i>IT &amp; Service, Seat Management</i> .....	11
2.5	Proyek Unggulan dan Kekuatan & Nilai Kunci <i>Mobile Device &amp; Content</i> ..	12
2.6	Proyek Unggulan dan Kekuatan & Nilai Kunci Produk <i>Genuine INTI</i> .....	14
2.7	Proyek Unggulan dan Kekuatan & Nilai Kunci Manufaktur.....	15
3.1	TOWS Produk INTI <i>Smart PBX</i> .....	34

## **DAFTAR GAMBAR**

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Gedung Pusat PT INTI.....	4
2.2	Logo PT INTI.....	7
2.3	i-Perisalah.....	12
2.4	Turbin Arus Laut.....	14
2.5	Produk Manufaktur INTI .....	15
2.6	Struktur Organisasi Perusahaan .....	16
2.7	Struktur Organisasi Divisi <i>Account Private Enterprises</i> .....	19
2.8	Proses Bisnis Utama Pemasaran .....	29
2.9	Printer.....	31
2.10	Ruangan Divisi PE .....	31
3.1	Proses di <i>Call Center</i> .....	38
3.2	Proses <i>Monitoring Ticket</i> .....	38
3.3	Proses Penggunaan Produk yang Masih Memiliki Garansi .....	39
3.4	Proses Penggunaan Produk Non-Garansi.....	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Surat Ijin PKL .....	A
Log Book, Absensi Bimbingan, Absensi Kehadiran Perusahaan .....	B
Analisis INTI <i>Smart PBX</i> Menggunakan Tools 4c.....	C
<i>Customer Satisfaction Questionnaire</i> .....	D
Kajian Bisnis <i>Smart Control Unit</i> .....	E

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Praktik Kerja Lapangan merupakan kegiatan penerapan ilmu yang diperoleh mahasiswa selama kuliah untuk diterapkan dalam dunia kerja. Dalam penerapan ilmu tersebut terkadang terjadi perbedaan, perbedaan yang terjadi biasanya disebabkan penyesuaian dengan keadaan di lapangan. Tujuan diadakannya matakuliah PKL ini selain sebagai kegiatan penerapan ilmu juga merupakan kegiatan untuk mempelajari bagaimana prosedur kerja dalam sebuah perusahaan yang pada dasarnya memiliki prosedur yang berbeda-beda. Sehingga ketika memasuki dunia kerja diharapkan sudah memiliki pengalaman dari matakuliah PKL.

Perusahaan dengan skala besar maupun kecil, perusahaan yang bergerak dibidang jasa maupun penjualan produk saat ini semakin banyak ditemui di kota besar khususnya Kota Bandung. Salah satu perusahaan dengan skala besar yang melakukan penjualan produk di Kota Bandung adalah PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) atau yang lebih dikenal dengan nama PT INTI. PT INTI merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dibidang telekomunikasi. Banyak produk yang diproduksi oleh PT INTI diantaranya iPerisalah, smart PBX, KWH meter dll. Segmen dari produk yang dipasarkan oleh PT INTI adalah *business to business*. Dalam PT INTI terdapat tiga bagian pemasaran yaitu divisi celco, telco, dan *private enterprises*. Berdasarkan pertimbangan diatas maka penulis melakukan PKL di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) yang dikhkususkan pada bagian pemasaran divisi *private enterprises*.

## **1.2 Tujuan PKL**

Kegiatan PKL yang dilakukan oleh penulis yang menjadi salah satu penilaian mata kuliah memiliki tujuan. Adapun tujuan dari PKL, yaitu :

1. Dapat memahami kegiatan kerja yang sebenarnya dalam perusahaan;
2. Dapat mempelajari prosedur dalam memasarkan produk PT INTI
3. Dapat mengetahui kegiatan kerja divisi *account private enterprises* dalam upaya memasarkan produk PT INTI;
4. Dapat membuat strategi pemasaran yang tepat untuk memasarkan produk di PT INTI;
5. Dapat membuat kajian bisnis untuk produk yang akan dipasarkan oleh PT INTI.

## **1.3 Manfaat PKL**

Berdasarkan tujuan dari PKL tersebut, adapun manfaat yang akan diperoleh yaitu :

1. Bagi Perusahaan, kegiatan PKL ini diharapkan dapat membantu melakukan pekerjaan perusahaan yang sesuai dengan kemampuan dan akademik yang diperoleh mahasiswa khususnya pada divisi *account private enterprises*;
2. Bagi Program Studi Manajemen Pemasaran, kegiatan PKL ini diharapkan dapat membangun hubungan yang baik dengan perusahaan. Selain itu diharapkan dapat membantu menambah ilmu atau masukan baru dalam membuat pembelajaran mata kuliah yang ada menjadi lebih bertambah lagi.
3. Bagi Penulis, kegiatan PKL ini diharapkan dapat menambah pengetahuan untuk bekal didunia kerja dalam bidang pemasaran dan juga menambah pengalaman dengan ikut terlibat langsung dalam proses memasarkan produk pada perusahaan *business to business*.

## **1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan PKL**

Kegiatan PKL yang dilakukan oleh penulis dimulai tanggal 10 Februari hingga 16 April 2014 di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) atau lebih dikenal PT INTI. PT INTI terletak di Jalan Mohamad Toha No. 77 Bandung. Jadwal masuk selama penulis PKL adalah pada pukul 07.30 dan jadwal pulang menyesuaikan dengan pekerjaan yang dilaksanakan di hari tersebut.

## **1.5 Ruang Lingkup PKL**

Ruang lingkup PKL yang dilakukan oleh penulis di PT INTI pada divisi *account private enterprises*, yaitu :

1. Melakukan analisis pasar INTI Smart PBX dengan menggunakan *tools 4c*;
2. Membuat analisis *TOWS* untuk produk INTI Smart PBX;
3. Mengevaluasi *Customer Satisfaction Questionnaire*;
4. Menangani keluhan dan permintaan perawatan yang masuk melalui *helpdesk* PT. INTI ;
5. Membuat kajian bisnis untuk produk *Smart Control Unit* (SCU).

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari Laporan PKL ini meliputi tiga bagian yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang, tujuan PKL, manfaat PKL, ruang lingkup PKL, dan sistematika penulisan dari Laporan PKL.

### **BAB II PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai gambaran umum perusahaan, kegiatan PKL, dan pembahasan.

### **BAB III KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan Laporan PKL dan saran yang diberikan kepada perusahaan.

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **2.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **2.1.1 Profil Perusahaan**

Nama Perusahaan: PT. Industri Komunikasi Indonesia (Persero)

Alamat : Jl. Moch. Toha No. 77. Bandung 40253

Telepon : 022-5201501

Fax : 022-5202444

Email : [info@inti.co.id](mailto:info@inti.co.id)



Gambar 2.1 Gedung Pusat PT INTI  
Sumber: www.google.com

##### **2.1.2 Sejarah PT. INTI**

PT. INTI didirikan sebagai evolusi dari kerja sama PN Telekomunikasi dan Siemen AG pada tahun 1966. Kerja sama ini berlanjut pada pembentukan Pabrik Telepon dan Telegraf (PTT) sebagai Bagian dari LPP Postel pada tahun 1968. Pada tahun 1974, bagian ini dipisahkan dari LPP Postel menjadi sebuah Perseroan Terbatas yang berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Pos dan

Telekomunikasi. Pendirian Perusahaan ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No: 34 tahun 1974 tanggal 23 September 1974 tentang Penyetoran Modal Negara Republik Indonesia untuk Pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) di Bidang Industri Telekomunikasi dan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No: Kep-1771/MK/IV/12/1974 tanggal 28 Desember 1974 tentang Penetapan Modal Perusahaan Perseroan.

Anggaran Dasar Perusahaan dibuat oleh Akta Notaris Pengganti Warda Sungkar Alurmei, S.H., Nomor 322 tanggal 30 Desember 1974 dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: Y.A.5/273/10 tanggal 1 Agustus 1975, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Akta Notaris Muhammad Hanafi, S.H., Nomor: 30 tanggal 19 Juli 2012, dan telah mendapat persetujuan berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: AHU-40994.A.H.01.02, Tahun 2012 tanggal 27 Juli 2012.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara BUMN Nomor: 036/MPBUMN/1988, PT INTI (Persero) dimasukkan ke dalam kelompok Industri Strategis.

Pada tanggal 17 Januari 1998 dikeluarkan sebuah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No: 12 tahun 1998 yang menghilangkan peran departemen teknis dalam mengelola BUMN. Sebagai tindak lanjutnya, pembinaan INTI beralih ke Kementerian Negara Pendayagunaan BUMN. Pada tahun yang sama BPIS beralih status menjadi sebuah *holding company* dengan nama PT Bahana Pakarya Industri Strategis (Persero) atau PT BPIS dan sepuluh BUMN strategis di bawahnya menjadi anak perusahaan. Kondisi ini berakhir pada tahun 2002, dimana PT BPIS dibubarkan pada bulan Maret 2002 sesuai Peraturan Pemerintah Nomor: 52 Tahun 2002. Selanjutnya pengelolaan INTI beralih kembali ke Kementerian Negara Pendayagunaan BUMN.

Table 2.1 Sejarah Perkembangan PT INTI

Tahun	Perkembangan Perusahaan
1974 – 1984	PT. INTI (Persero) resmi berdiri pada tanggal 30 desember tahun 1974, bidang usaha INTI meliputi produk-produk radio sonde, radio <i>High Frequency</i> (HF), radio <i>Very High Frequency</i> (VHF), pesawat telepon dan stasiun bumi untuk sistem komunikasi satelit domestik (SKSD) Palapa.
1985 – 1998	PT. INTI ditunjuk sebagai pemasok tunggal sentral Telepon Digital Indonesia (STDI) yang dilaksanakan berdasarkan <i>Technical and Business Cooperation Agreement</i> (TBCA) dengan Siemens AG.
1998 – 2002	PT. INTI mengukuhkan dirinya sebagai penyedia solusi <i>engineering</i> , terutama sebagai <i>system integrator</i> untuk pembangunan infrastruktur telekomunikasi di Indonesia, setidaknya sudah membangun lebih dari 2000 BTS di seluruh penjuru Indonesia.
2003 – 2008	Bisnis terbesar pada periode ini adalah CDMA. RMJ ( <i>regional metro junction</i> ) dan jaringan akses <i>fiber optic</i> dan <i>Out site plant</i> (OSP), <i>digital microwave link</i> , pembangunan tower nasional, CME dan <i>power supply</i> serta <i>indoor coverage</i> .
2009 – sekarang	PT INTI (Persero) memantapkan langkahnya untuk memasuki bisnis solusi <i>Engineering</i> , <i>system integrator</i> dan pengembangan produk-produk <i>genuine</i> . Beberapa produk <i>genuine</i> unggulan PT INTI antara lain: <i>Smart PBX</i> , <i>GPA</i> , <i>IPUMC</i> , <i>FFWS</i> , <i>I-PERISALAH</i> , <i>KWH Meter</i> , dan <i>MSAN</i> .

Sumber : Dokumen Perusahaan

## **2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

### **2.1.3.1 Visi Perusahaan**

“*Creating values for smart customer*” yang memiliki arti “Menciptakan *value* untuk konsumen yang cerdas”.

### **2.1.3.2 Misi Perusahaan**

1. Fokus dalam memberikan solusi yang cerdas,
2. Mengoptimalkan *value* perusahaan dan menjaga pertumbuhan perusahaan yang berkesinambungan,
3. Sebagai perusahaan yang sangat berkualitas dalam kebangkitan industri Indonesia.

### **2.1.4 Logo Perusahaan**



Gambar 2.2 Logo PT INTI

Sumber : [www.google .com](http://www.google.com)

Logo PT. INTI ini memiliki makna yang merupakan kepanjangan dari masing-masing huruf, yaitu:

1. **Integrity**, Konsisten dalam tindakan maupun ucapan dengan berdasarkan pada norma-norma, nilai moral, etika profesi, dan bisnis yang berlaku, selalu jujur dan terbuka.
2. **Network**, Membangun, memelihara dan memanfaatkan jaringan kerja (*network*) yang luas dan mendayagunakan kontak bisnis yang luas demi kepentingan organisasi.
3. **Trust**, Kemampuan untuk bisa mempercayai orang lain termasuk kepercayaan pada prosedur dan aturan main. **Teamwork**, bekerja dengan kooperatif dan menempatkan diri dengan kelompok secara sinergi sebagai bagian dari perusahaan.

**4. Innovative**, menemukan dan menciptakan ide, pemikiran, dan cara baru yang lebih baik dari sebelumnya.

### **2.1.5 Produk dan Layanan Perusahaan**

Produk dan layanan INTI dikembangkan dari 4 pilar utama yaitu ICT-E (*Information System, Content, Telecommunication System dan Electronic*). Dari *core competency* ini, kemudian diturunkan ke dalam lini bisnis INTI sebagai berikut:

1. Sistem Integrator
2. *Maintenance/Managed Services*
3. *IT & Services, Seat Management*
4. *Mobile Device & Content*
5. *Genuine Product*
6. *Manufacturing*

#### **2.1.5.1 Sistem Integrator**

Sistem Integrator merupakan kompetensi utama PT. INTI sejak berdiri di tahun 1974 dengan memberikan solusi berupa desain dan *engineering*, pengadaan, manajemen proyek sampai uji terima proyek. Saat ini, solusi dan layanan yang diberikan difokuskan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, diantaranya;

##### 1. Telco:

Penyediaan dan pembangunan teknologi berbasis *fiber optic* mulai dari penyediaan dan pembangunan perangkat GPON (*Gigabit Passive Optical Network*) yang meliputi OLT (*Optical Line Termination*) dan ONT (*Optical Network Termination*), FTTH (*Fiber To The Home*), MSAN (*Multiservice Access Node*), FTM (*Fiber Termination Management*), ODC (*Optical Distribution Cabinet*) maupun ODP (*Optical Distribution Point*). Selain perangkat, PT. INTI menyediakan layanan berupa *engineering*, material *procurement*, manajemen proyek maupun integrasi ke sistem yang sudah ada.

##### 2. Selco dan Energi:

Di sektor ini, PT. INTI menyediakan produk dan layanan penyediaan radio Microwave SDH/PDH, antenna BTS, *indoor coverage* menggunakan wifi,

maupun penyediaan alat komunikasi dan navigasi untuk pertahanan. Untuk bidang energi PT. INTI membangun PLTS untuk beberapa lokasi seperti di Oxybil (Papua) dengan kapasitas 300KW, maupun PLTS di lokasi Bangka Belitung.

### 3. *Private & Enterprise:*

PT INTI menyediakan solusi edukasi berupa TIK (Teknologi Informasi dan Komputer) sekolah, aplikasi *smart clinic* untuk rumah sakit dan klinik, maupun pembangunan jaringan ICT.

Tabel 1.2 Lingkup Pekerjaan, Proyek Unggulan, dan Kekuatan & Nilai Kunci Sistem Integrator

Lingkup Pekerjaan	Proyek Unggulan	Kekuatan & Nilai Kunci
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan dan Perancangan Sistem           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Desktop study</i></li> <li>b. <i>Site Survey.</i></li> <li>c. <i>Design &amp; planning.</i></li> <li>d. Optimasi kinerja jaringan.</li> </ol> </li> <li>2. Implementasi Proyek           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Site &amp; acquisition</i> (Sitac) &amp; perijinan</li> <li>b. <i>Procurement &amp; Material delivery</i></li> <li>c. Instalasi dan <i>test commisioning.</i></li> <li>d. Tes interkoneksi dan interoperabilitas</li> <li>e. <i>System upgrade</i></li> <li>f. <i>Acceptance test</i></li> </ol> </li> <li>3. Manajemen Proyek           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Persiapan proses-proses rencana proyek.</li> <li>b. Penyusunan prosedur dan petunjuk kerja</li> <li>c. Rencana Proyek dan Jadwal Kerja</li> <li>d. Pengelolaan konsultan dan sub-kontraktor selama durasi kontrak.</li> <li>e. Laporan kemajuan proyek</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Project TITO (Trade In, Trade Off):</i> barter <i>scrap</i> kabel tembaga dengan <i>fiber optic network</i> dan modernisasi jaringan, PT. Telkom</li> <li>2. <i>Project FTTH:</i> pembangunan <i>fiber optic</i> sampai ke rumah-rumah PT. Telkom</li> <li>3. Proyek pembangunan TIK Jogja</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menekankan aspek <i>QDC</i> (<i>Quality, Delivery and Cost</i>)</li> <li>2. <i>Management</i> Proyek yang kuat didukung sistem pengelolaan berbasis SAP</li> <li>3. Hubungan solid dalam kemitraan</li> </ol>

Sumber : [www.inti.co.id](http://www.inti.co.id)

### **2.1.5.2 Pemeliharaan Jasa Pengaturan**

Solusi dan layanan dalam bisnis *maintenance* dan *managed service* merupakan layanan bagi pelanggan dalam pengelolaan aset yang dimilikinya. Dengan adanya layanan ini, memungkinkan pelanggan untuk mengurangi biaya operasionalnya dengan menyerahkan pengelolaan asetnya kepada INTI. Untuk mendukung aktifitas *maintenance* dan *managed services* ini, INTI membangun kompetensi sebagai berikut:

#### **1. Sistem Manajemen Logistik Suku Cadang**

INTI *Sparelog Management System* adalah layanan manajemen *warehouse* untuk mendukung para operator seluler domestik dalam memelihara aset jaringan secara efisien. Dengan dukungan *sparepool* yang berada di lebih dari 50 kota besar di Indonesia, INTI mampu melayani penggantian suku cadang dan logistik 24/7 dengan cepat, nyaman dan efisien.

#### **2. Pusat Pemeliharaan & Perbaikan**

Sebagai salah satu produsen sentral telepon utama di Indonesia sejak tahun 1980-an dan didukung kompetensi dalam teknologi *circuit switching*, INTI mampu memberikan layanan yang handal di bidang reparasi dan pemeliharaan peralatan *circuit switching*, baik untuk jaringan telekomunikasi tetap maupun jaringan telekomunikasi seluler. Pekerjaan yang pernah dilakukan diantaranya merawat dan melakukan perbaikan perangkat STDI PT. Telkom, maupun *repair & maintenance* terhadap produk radio Sagem.

#### **3. Jasa Pengaturan**

Layanan *managed service* INTI antara lain: Penyediaan infrastruktur telekomunikasi, pengelolaan proyek, serta pemantauan dan pemeliharaan sistem, jaringan, perangkat, maupun aplikasi/konten. Dalam bidang ini, salah satunya, INTI turut berkontribusi pada pengembangan operasi bisnis dan *managed service* penyedia Layanan Seluler di kawasan Indonesia Timur.

Tabel 2.2 Proyek Unggulan dan Kekuatan & Nilai Kunci Pemeliharaan dan Jasa Pengaturan

Proyek Unggulan	Kekuatan & Nilai Kunci
1. <i>Managed Services</i> pengelolaan BTS XL di Papua 2. <i>Sparelog Management System</i> untuk NSN dan Telkomsel 3. <i>Maintenance &amp; Repair Radio Microwave Telkom Maintenance</i>	1. <i>Customer relation &amp; intimacy</i> 2. <i>Repair &amp; maintenance center facility</i> 3. <i>Spare pool</i> dan <i>service center</i> di beberapa titik lokasi di seluruh Indonesia 4. <i>Trained &amp; skilled expertise</i>

Sumber : [www.inti.co.id](http://www.inti.co.id)

### 2.1.5.3 IT & Services, Seat Management.

Solusi dan layanan dalam bisnis *IT & Services, Seat Management* merupakan layanan bagi pelanggan dalam kepemilikan perangkat IT. Dikarenakan kecenderungan investasi pada perangkat IT relatif mahal dan usia teknologinya yang relatif pendek, sehingga kecenderungan pelanggan lebih ingin melakukan sewa perangkat IT. Adapun beberapa perangkat IT yang dapat disewakan adalah: Laptop, desktop, printer, proyektor, server, aplikasi, dll

Tabel 2.3 Proyek Unggulan dan Kekuatan & Nilai Kunci *IT & Service, Seat Management*

Proyek Unggulan	Kekuatan & Nilai Kunci
1. <i>Seat management III PT. Telkom</i> 2. <i>Seat management PT. KAI</i>	1. <i>Single point of Contract</i> 2. <i>Product life cycle management</i> 3. <i>Trend updated IT product.</i>

Sumber : [www.inti.co.id](http://www.inti.co.id)

### 2.1.5.4 Mobile Device & Content

Lini bisnis *mobile device & content* merupakan solusi untuk *end customer* dalam rangka meng-*enabler* infrastruktur IT yang sudah dibangun melalui konten dan aplikasi yang dibutuhkan oleh *end user*. Konten dan aplikasi ini umumnya dikembangkan dalam platform *smartphone* seperti android dan fokus pada masalah edukasi, kesehatan maupun *entertainment*. Dalam implementasinya aktifitas pengembangan produk maupun pasar untuk *mobile device & content* ditangani oleh PT. INTI Konten Indonesia (INTENS).

Beberapa produk unggulannya antara lain:

1. *Smart clinic*
2. *Mobile data services*
3. *Voice message/mail system*
4. *Android games & edukasi*

Tabel 2.4 Proyek Unggulan dan Kekuatan & Nilai Kunci *Mobile Device & Content*

Proyek Unggulan	Kekuatan & Nilai Kunci
1. <i>Mobile Data Services</i> untuk XL Axiata 2. Penyediaan aplikasi <i>smart Clinic</i>	1. INTI memiliki partner dan dukungan ekosistem yang kuat 2. Akses kepada komunitas <i>developer</i> 3. Teknologi yang <i>up to date</i> .

Sumber : [www.inti.co.id](http://www.inti.co.id)

#### 2.1.5.5 Produk *Genuine INTI*

INTI memiliki produk baik yang dikembangkan sendiri (*in-house development*) maupun hasil kerja sama pengembangan dengan mitra R&D eksternal. Beberapa produk yang sudah dikembangkan dan menjadi produk unggulan INTI diantaranya:

1. iPerisalah



Gambar 2.3 iPerisalah  
Sumber : [www.inti.co.id](http://www.inti.co.id)

iPerisalah merupakan produk yang memiliki kemampuan dalam mentranslasikan pembicaraan (rapat, pidato, diskusi) ke dalam teks dan meresumekannya. iPerisalah akan mendigitalisasikan suara, mengkuantisasi, merekam suara dan meresumekan serta membuat laporannya.

## 2. *Smart PBX*

*Smart PBX* merupakan *platform* komunikasi berbasis teknologi IP, sehingga mudah diintegrasikan dengan berbagai teknologi komunikasi yang ada, serta memberikan kemudahan untuk dapat berkomunikasi dari manapun dengan media apapun.

## 3. iNMS (*INTI Network Management System*)

iNMS adalah *software* untuk memantau jaringan telekomunikasi, melakukan konfigurasi dan *troubleshooting* perangkat serta mengatur seluruh jaringan dengan satu *platform*. iMNS memungkinkan penyedia layanan mengoptimalkan kemampuan dan nilai perangkat dan dapat saling beroperasi dengan sistem manajemen jaringan yang sudah ada melalui protokol-protokol telekomunikasi, termasuk CORBA, SNMP, TL I, HTTP dan JMX, SNMP, CLI dan XML.

## 4. GPA (*General Purpose Agent*) dan SCA (*Smart Controller Agent*)

GPA adalah perangkat kontrol dan monitor berbasiskan SNMP (*Simple Network Management Protocol*) yang dapat digunakan sebagai *interface* antara NMS dengan perangkat yang akan dimonitor atau dikontrol. Perangkat ini dapat dikembangkan ke untuk aktifitas lain seperti: IPMS (*INTI Power Management System*) dan FFWS (*Flood Forecasting and early Warning System*).

## 5. *Indonesian Surveillance Radar* (ISRA)

ISRA merupakan *surveillance* radar untuk daerah-daerah pantai. Perangkat radar ini merupakan produk kerjasama dengan LIPI dengan mayoritas komponen sudah diproduksi di dalam negeri.

## 6. Turbin Arus Laut

*Marine Current Turbine* adalah perangkat generator berbasiskan tenaga arus laut. Perangkat pembangkit ini memiliki kemampuan untuk supply 10 kW dengan velocity sampai 0.5 m/s



Gambar 2.4 Turbin Arus Laut

Sumber : [www.inti.co.id](http://www.inti.co.id)

Tabel 2.5 Proyek Unggulan dan Kekuatan & Nilai Kunci Produk *Genuine* INTI

Proyek Unggulan	Kekuatan & Nilai Kunci
1. Penyediaan iPerisalah di DPR RI 2. Pembangunan <i>Smart PBX</i> di PT. Pertamina 3. Penyediaan dan pembangunan FFWS untuk PUSAIR PU	1. <i>Customized &amp; tailored</i> sesuai dengan kebutuhan pelanggan 2. <i>Platform</i> produk <i>genuine</i> dapat dengan mudah dikustomisasi menjadi varian baru

Sumber : [www.inti.co.id](http://www.inti.co.id)

### 2.1.5.6 Manufaktur

*Manufacturing* merupakan aktifitas produksi dari mulai desain produk, pengadaan material, *inserting* komponen sampai *final assembly* dan pengetesan produk. *Quality control* memegang peranan penting untuk menjaga kualitas produk yang

dihadarkan. INTI berperan sebagai *lead integrator* dengan komponen maupun subsistem di-*supply* oleh anak perusahaan PT. INTI Pindad Mitra Sejati (IPMS).

Fasilitas yang ada di INTI adalah kemampuan untuk fleksibel *manufacturing* dimana fasilitas dan kemampuan SDM-nya mampu memproduksi berbagai produk sesuai dengan perkembangan teknologi dan bisnis. Beberapa produk yang diproduksi di INTI antara lain: *mobile phone (smart phone)*, KWH meter, *home gateway* maupun *RFID tag*. Adapun beberapa produk yang diproduksi di anak perusahaan diantaranya: *fiber optic cable*, *fiber termination*, *splitter FO*, material plastik, mekanik, tower, dll.



Gambar 2.5 Produk Manufaktur INTI

Sumber : [www.inti.co.id](http://www.inti.co.id)

Tabel 2.6 Proyek Unggulan dan Kekuatan & Nilai Kunci Manufaktur

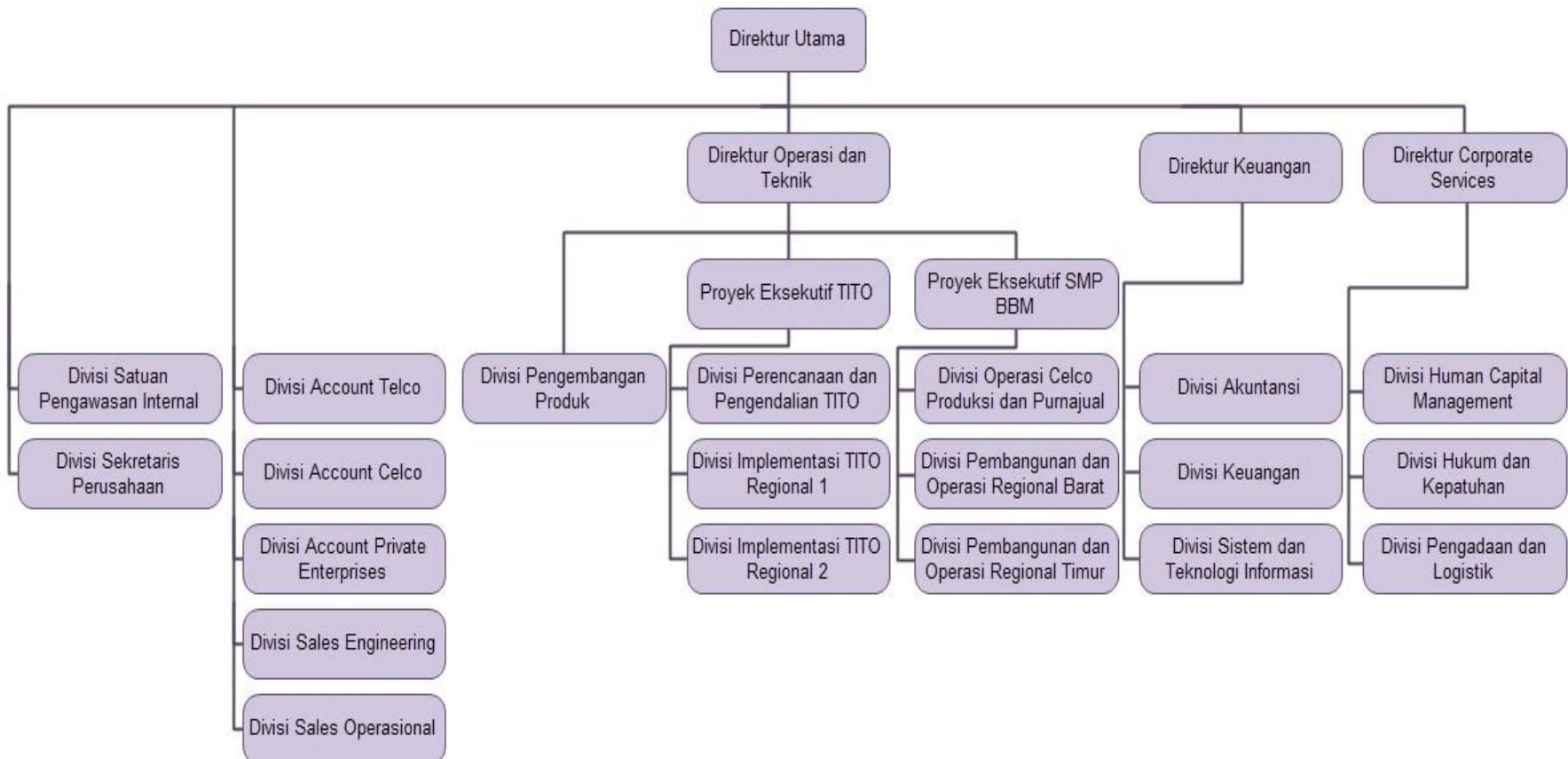
Proyek Unggulan	Kekuatan & Nilai Kunci
1. Penyediaan KWH Meter untuk PT. PLN 2. <i>Manufacturing Smartphone IMO</i>	1. Fasilitas manufaktur 2. Manajemen rantai persediaan terintegrasi 3. <i>Quality control</i> 4. <i>Product testing</i> 5. Sumber Daya Manusia terlatih dan memiliki keahlian 6. <i>Time to market</i>

Sumber : [www.inti.co.id](http://www.inti.co.id)

### 2.1.6 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan Secara Umum

Struktur organisasi adalah gambaran hubungan antara fungsi-fungsi wewenang dan tanggung jawab yang berhubungan satu sama lain, sedangkan batas-batas wewenang dan tanggung jawab setiap bagian dituangkan dalam *job description*. Berikut ini adalah struktur organisasi PT. INTI dan Divisi *Account Enterprises*:

### 2.1.6.1 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.6 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : Dokumen Perusahaan

### **2.1.6.2 Deskripsi Pekerjaan Perusahaan**

Secara garis besar tugas pokok, wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

#### **2.1.6.2.1 Direktur Utama**

Direktur utama berfungsi untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan direksi dalam pengelolaan perusahaan baik yang bersifat strategis, maupun operasional sesuai dengan fungsi direksi. Sehingga misi perusahaan dapat diemban dengan baik dan tujuan perusahaan dapat dicapai sesuai dengan ketentuan dalam Anggaran Dasar dan Keputusan-Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham. Direktur utama mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

1. Merencanakan dan menetapkan arah, strategi dan kebijakan pengelolaan Perusahaan serta mengendalikan implementasinya;
2. Memimpin dan mengkoordinasikan seluruh proses bisnis dan fungsi-fungsi di Perusahaan;
3. Disamping melakukan kegiatan sebagaimana dimaksud huruf a dan b ayat ini, juga merencanakan dan menetapkan arah, strategi dan kebijakan pengelolaan proses bisnis dan fungsi di bidang *Marketin*, Pengawasan Internal dan Sekretaris Perusahaan serta mengendalikan implementasinya;
4. Memimpin dan mengorganisasikan proses bisnis dan fungsi-fungsi sebagaimana dimaksud huruf c ayat ini;
5. Menjalin dan mengembangkan hubungan baik dengan pemegang kepentingan; Karyawan/Serikat Pekerja, Pemegang saham, Komisaris, Pemerintah/Regulator, Pelanggan, Pemasok, Kreditor, Mitra Usaha/Kerja, konsultan, Lembaga Pendidikan/Pelatihan, Lembaga Keuangan, Masyarakat Lingkungan Perusahaan dan Pemegang Kepentingan Lainnya.

#### **2.1.6.2.2 Direktur Keuangan**

Fungsi Direktur Administrasi dan Keuangan adalah merencanakan, meneruskan, dan mengendalikan kebijakan umum di bidang keuangan serta

sumber daya manusia dan organisasi. Direktur Keuangan mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

1. Merencanakan dan menetapkan arah, strategi dan kebijakan pengelolaan proses bisnis fungsi Sistem dan Teknologi Informasi, Keuangan dan Akuntansi serta mengendalikan implementasinya.
2. Memimpin dan mengorganisasikan semua proses bisnis dan fungsi-fungsi yang sebagaimana dimaksud huruf a ayat ini;
3. Menjalin dan mengembangkan hubungan baik dengan pemegang kepentingan; Karyawan/Serikat Pekerja, Pemegang saham, Komisaris, Pemerintah/Regulator, Pelanggan, Pemasok, Kreditor, Mitra Usaha/Kerja, konsultan, Lembaga Pendidikan/Pelatihan, Lembaga Keuangan, Masyarakat Lingkungan Perusahaan dan Pemegang Kepentingan Lainnya.

#### **2.1.6.2.3 Direktur Operasional dan Teknik**

Fungsi dari Direktur Operasional dan Teknik adalah merencanakan, merumuskan pengembangan, penerapan teknologi, dan mengendalikan kebijakan umum Operasi dan Teknik yang selanjutnya menjadi acuan dalam penyusunan strategi. Direktur Operasi dan Teknik mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

1. Merencanakan dan menetapkan arah, strategi dan kebijakan pengelolaan proses bisnis dan fungsi di bidang Pengelolaan Proyek serta Pengembangan Produk dan mengendalikan implementasinya;
2. Memimpin dan mengorganisasikan seluruh proses bisnis dan fungsi-fungsi yang sebagaimana dimaksud huruf a ayat ini;
3. Menjalin dan mengembangkan hubungan baik dengan pemegang kepentingan; Karyawan/Serikat Pekerja, Pemegang saham, Komisaris, Pemerintah/Regulator, Pelanggan, Pemasok, Kreditor, Mitra Usaha/Kerja, konsultan, Lembaga Pendidikan/Pelatihan, Lembaga Keuangan, Masyarakat Lingkungan Perusahaan dan Pemegang Kepentingan Lainnya.

#### **2.1.6.2.4 Direktur *Corporate Service***

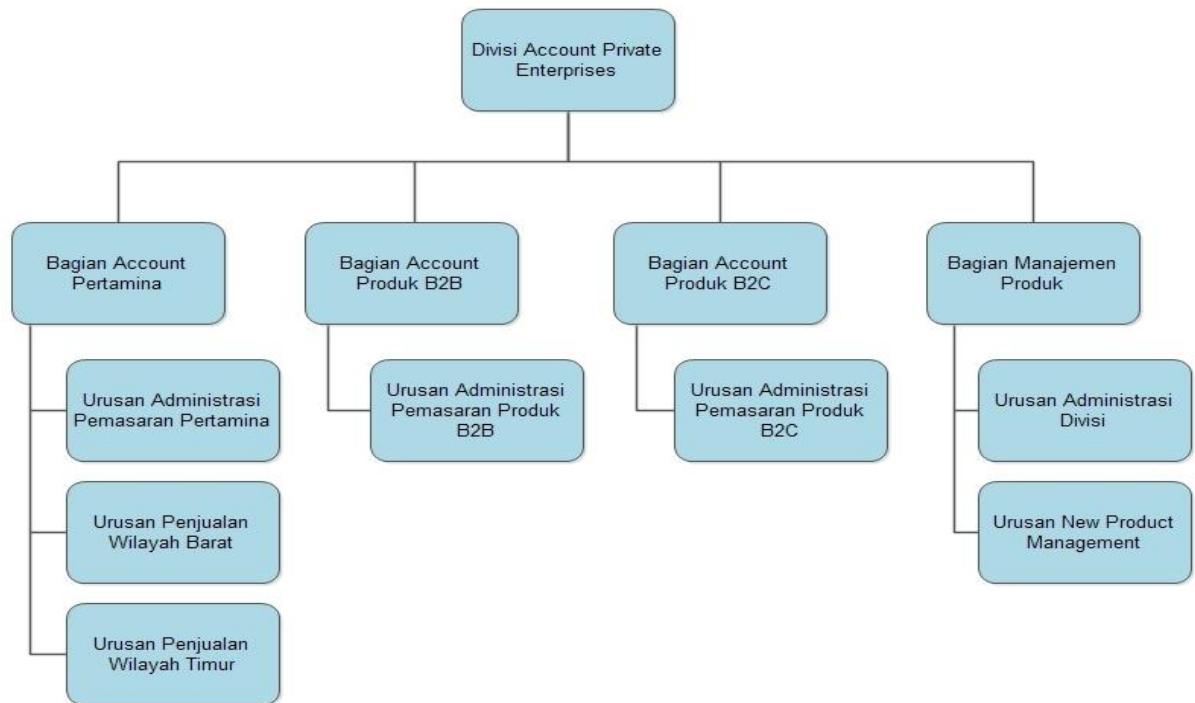
Tugas Pokok Direktur *Corporate Service* adalah sebagai berikut:

1. Merencanakan dan menetapkan arah, strategi dan kebijakan pengelolaan proses bisnis dan fungsi pelayanan korporasi yang meliputi fungsi pengelolaan SDM,

Hukum, tata kelola Perusahaan dan Logistik serta mengendalikan implementsinya.

2. Memimpin dan mengorganisasi semua proses bisnis dan fungsi-fungsi yang sebagaimana dimaksud huruf a ayat ini.
3. Menjalin dan mengembangkan hubungan baik dengan pemegang kepentingan; Karyawan/Serikat Pekerja, Pemegang Saham, Komisaris, Pemerintah/Regulator, Pelanggan Pemasok, Kreditur, Mitra Usaha/Kerja, Konsultan, Lembaga Pendidikan/Pelatihan, Lembaga Keuangan, Masyarakat Lingkungan Perusahaan, dan Pemegang Kepentingan Lainnya.

#### **2.6.1.3 Struktur Organisasi Divisi *Account Private Enterprises***



Gambar 2.7 Struktur Organisasi Divisi *Account Private Enterprises*  
Sumber : Dokumen Perusahaan

#### **2.1.6.4 Deskripsi Pekerjaan Divisi *Account Private Enterprises***

##### **2.1.6.4.1 Kepala Divisi *Account Private Enterprises***

###### A. Tugas Pokok

1. Memimpin, mengelola, dan merekomendasikan arah strategi *Account Private Enterprises*.

2. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan Channel dan Brand Management.
3. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan *Account* Produk.
4. Melaksanakan tugas-tugas khusus atau tambahan yang diberikan oleh Direksi.
5. Menyusun dan mengusulkan rencana kegiatan, program kerja, anggaran biaya dan investasi (RKAP) unitnya.
6. Menetapkan, menerapkan, memelihara, mendokumentasikan dan meningkatkan Sistem Manajemen Terintegrasi mengenai aspek Lingkungan (ISO 14001), Mutu (ISO 9001) dan SMK3 untuk kegiatan, produk dan jasa di unit kerjanya.
7. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan implementasi SAP.
8. Membina dan mengembangkan kompetensi karyawan di unitnya.

B. Tugas Penyelia

1. *Coaching*

2. *Mentoring*

3. *Counseling*

C. Tanggung Jawab

1. Tercapainya kinerja unit *Account Private Enterprises* sesuai dengan rencana.
2. Tercapainya kegiatan yang berhubungan dengan *Channel dan Brand Management* sesuai dengan rencana.
3. Tercapainya kegiatan yang berhubungan dengan *Account* Produk sesuai dengan rencana.
4. Terlaksananya tugas-tugas khusus atau tambahan yang diberikan oleh Direksi.
5. Terlaksananya Sistem Manajemen Terintegrasi.
6. Terlaksananya Implementasi SAO.
7. Terlaksananya pembinaan karyawan di unitnya.

D. Wewenang

1. Mengoptimalkan pemakaian sumber daya di unitnya;

2. Menandatangani dokumen-dokumen sesuai dengan batas-batas kewenangannya (*approval*);
3. Memberikan penghargaan atau sanksi kepada bawahan dan mengusulkan promosi, rotasi dan demosi sesuai dengan kebijakan yang berlaku;
4. Menganalisis dan mengevaluasi Sistem *Account Private Enterprises*.

E. Spesifikasi Pekerjaan

Kompetensi Teknis

1. *Marketing planning*
2. *Market knowledge management*
3. *Marketing & sales*
4. *New product management*

Kompetensi Personal

1. *Strategic orientation*
2. *Leadership of change*
3. *Organizational awareness*
4. *Level awareness*

**2.1.6.4.2 Kepala Bagian *Account B2B Product***

A. Tugas Pokok

1. Memimpin, mengelola dan merekomendasikan arah strategi *Account B2B Product*.
2. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan Perolehan Kontrak untuk *Genuine Product*.
3. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan Divisi Administrasi.
4. Melaksanakan tugas-tugas khusus atau tambahan yang diberikan oleh atasannya.
5. Menyusun dan mengusulkan rencana kegiatan, program kerja, anggaran biaya dan investasi (RKAP) unitnya.
6. Menetapkan, menerapkan, memelihara, mendokumentasikan, dan meningkatkan Sistem Manajemen Terintegrasi mengenai aspek lingkungan

(ISO 14001), Mutu (ISO 9001) dan SMK3 untuk kegiatan, produk dan jasa di unit kerjanya.

7. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan implementasi SAP.
8. Membimbing dan mengembangkan kompetensi karyawan di unitnya.

B. Tugas Penyelia

1. *Coaching*

2. *Mentoring*

3. *Counseling*

C. Tanggung Jawab

1. Tercapainya Kinerja Unit *Account Product* sesuai dengan rencana.
2. Tercapainya kegiatan yang berhubungan dengan Perolehan Kontrak untuk Produk *Genuine* sesuai dengan rencana.
3. Tercapainya kegiatan yang berhubungan dengan Divisi Administrasi sesuai dengan rencana.
4. Terlaksananya tugas-tugas khusus atau tambahan yang diberikan oleh atasannya.
5. Terlaksananya Sistem Manajemen Terintegrasi.
6. Terlaksananya Implementasi SAP.
7. Terlaksananya Pembinaan Karyawan di unitnya.

D. Wewenang

1. Mengoptimalkan pemakaian sumber daya di unitnya.
2. Menandatangani dokumen-dokumen sesuai dengan batas-batas kewenangannya (*approval*).
3. Memberikan penghargaan/tindakan (sanksi) kepada bawahan dan mengusulkan promosi, rotasi, dan demosi sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
4. Menganalisis dan mengevaluasi (Analeva) Sistem *Account Produk*.

E. Spesifikasi Pekerjaan

Kompetensi Teknis

4. *Marketing planning*

5. *Market knowledge management*

6. *Marketing & sales*
  7. *New product management*
- Kompetensi Personal
5. *Strategic orientation*
  6. *Leadership of change*
  7. *Organizational awareness*
  8. *Level awareness*

#### **2.1.6.4.3 Kepala Bagian Account B2C Product**

##### A. Tugas Pokok

1. Memimpin, mengelola dan merekomendasikan arah strategi *Account B2C Product*.
2. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan Perolehan Kontrak untuk *Genuine Product*.
3. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan Divisi Administrasi.
4. Melaksanakan tugas-tugas khusus atau tambahan yang diberikan oleh atasannya.
5. Menyusun dan mengusulkan rencana kegiatan, program kerja, anggaran biaya dan investasi (RKAP) unitnya.
6. Menetapkan, menerapkan, memelihara, mendokumentasikan, dan meningkatkan Sistem Manajemen Terintegrasi mengenai aspek lingkungan (ISO 14001), Mutu (ISO 9001) dan SMK3 untuk kegiatan, produk dan jasa di unit kerjanya.
7. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan implementasi SAP.
8. Membimbing dan mengembangkan kompetensi karyawan di unitnya.

##### B. Tugas Penyelia

1. *Coaching*
2. *Mentoring*
3. *Counseling*

##### C. Tanggung Jawab

1. Tercapainya Kinerja Unit *Account Product* sesuai dengan rencana.
2. Tercapainya kegiatan yang berhubungan dengan Perolehan Kontrak untuk Produk *Genuine* sesuai dengan rencana.
3. Tercapainya kegiatan yang berhubungan dengan Divisi Administrasi sesuai dengan rencana.
4. Terlaksananya tugas-tugas khusus atau tambahan yang diberikan oleh atasannya.
5. Terlaksananya Sistem Manajemen Terintegrasi.
6. Terlaksananya Implementasi SAP.
7. Terlaksananya Pembinaan Karyawan di unitnya.

D. Wewenang

1. Mengoptimalkan pemakaian sumber daya di unitnya.
2. Menandatangani dokumen-dokumen sesuai dengan batas-batas kewenangannya (*approval*).
3. Memberikan penghargaan/tindakan (sanksi) kepada bawahan dan mengusulkan promosi, rotasi, dan demosi sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
4. Menganalisis dan mengevaluasi (Analeva) Sistem *Account Produk*.

E. Spesifikasi Pekerjaan

Kompetensi Teknis

1. *Marketing planning*
2. *Market knowledge management*
3. *Marketing & sales*

Kompetensi Personal

1. *Strategic Orientation*
2. *Leadership of change*
3. *Organizational awareness*
4. *Level awareness*

**2.1.6.4 Kepala Bagian *Account* Pertamina**

A. Tugas Pokok

1. Memimpin, mengelola dan merekomendasikan arah strategi *Account* Pertamina

2. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan Perolehan Kontrak untuk *Genuine Product* yang berkaitan langsung dengan konsumen.
  3. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan Divisi Administrasi.
  4. Melaksanakan tugas-tugas khusus atau tambahan yang diberikan oleh atasannya.
  5. Menyusun dan mengusulkan rencana kegiatan, program kerja, anggaran biaya dan investasi (RKAP) unitnya.
  6. Menetapkan, menerapkan, memelihara, mendokumentasikan, dan meningkatkan Sistem Manajemen Terintegrasi mengenai aspek lingkungan (ISO 14001), Mutu (ISO 9001) dan SMK3 untuk kegiatan, produk dan jasa di unit kerjanya.
  7. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan implementasi SAP.
  8. Membimbing dan mengembangkan kompetensi karyawan di unitnya.
- B. Tugas Penyelia
1. *Coaching*
  2. *Mentoring*
  3. *Counseling*
- C. Tanggung Jawab
1. Tercapainya Kinerja Unit *Account* Pertamina sesuai dengan rencana.
  2. Tercapainya kegiatan yang berhubungan dengan Perolehan Kontrak untuk Produk *Genuine* sesuai dengan rencana.
  3. Tercapainya kegiatan yang berhubungan dengan Divisi Administrasi sesuai dengan rencana.
  4. Terlaksananya tugas-tugas khusus atau tambahan yang diberikan oleh atasannya.
  5. Terlaksananya Sistem Manajemen Terintegrasi.
  6. Terlaksananya Implementasi SAP.
  7. Terlaksananya Pembinaan Karyawan di unitnya.

D. Wewenang

5. Mengoptimalkan pemakaian sumber daya di unitnya.
6. Menandatangani dokumen-dokumen sesuai dengan batas-batas kewenangannya (*approval*).
7. Memberikan penghargaan/tindakan (sanksi) kepada bawahan dan mengusulkan promosi, rotasi, dan demosi sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
8. Menganalisis dan mengevaluasi (Analeva) Sistem *Account* Pertamina.

E. Spesifikasi Pekerjaan

Kompetensi Teknis

1. *Marketing planning*
2. *Market knowledge management*
3. *Marketing & sales*

Kompetensi Personal

1. *Strategic orientation*
2. *Leadership of change*
3. *Organizational awareness*
4. *Level awareness*

#### **2.1.6.4.5 Kepala Bagian Manajemen Produk**

A. Tugas Pokok

1. Memimpin, mengelola dan merekomendasikan arah strategi manajemen dan *New Product Management*.
2. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan manajemen produk.
3. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan Divisi manajemen *brand*.
4. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan produk baru.
5. Melaksanakan tugas-tugas khusus atau tambahan yang diberikan oleh atasannya.
6. Menyusun dan mengusulkan rencana kegiatan, program kerja, anggaran biaya dan investasi (RKAP) unitnya.

7. Menetapkan, menerapkan, memelihara, mendokumentasikan, dan meningkatkan Sistem Manajemen Terintegrasi mengenai aspek lingkungan (ISO 14001), Mutu (ISO 9001) dan SMK3 untuk kegiatan, produk dan jasa di unit kerjanya.

8. Merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan implementasi SAP.

9. Membina dan mengembangkan kompetensi karyawan di unitnya.

B. Tugas Penyelia

1. *Coaching*

2. *Mentoring*

3. *Counseling*

C. Tanggung Jawab

1. Tercapainya Kinerja Unit manajemen produk sesuai dengan rencana.

2. Tercapainya kegiatan yang berhubungan dengan manajemen produk untuk Produk *Genuine* sesuai dengan rencana.

3. Tercapainya kegiatan yang berhubungan dengan manajemen *brand* sesuai dengan rencana.

4. Tercapainya kegiatan yang berhubungan dengan *New Product Management* sesuai dengan rencana.

5. Terlaksananya tugas-tugas khusus atau tambahan yang diberikan oleh atasannya.

6. Terlaksananya Sistem Manajemen Terintegrasi.

7. Terlaksananya Implementasi SAP.

8. Terlaksananya Pembinaan Karyawan di unitnya.

D. Wewenang

1. Mengoptimalkan pemakaian sumber daya di unitnya.

2. Menandatangani dokumen-dokumen sesuai dengan batas-batas kewenangannya (*approval*).

3. Memberikan penghargaan/tindakan (sanksi) kepada bawahan dan mengusulkan promosi, rotasi, dan demosi sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

4. Menganalisis dan mengevaluasi (Analeva) Sistem *Account* Pertamina.

E. Spesifikasi Pekerjaan

Kompetensi Teknis

1. *Marketing planning*
2. *Market knowledge management*
3. *Marketing & sales*
4. *New product management*

Kompetensi Personal

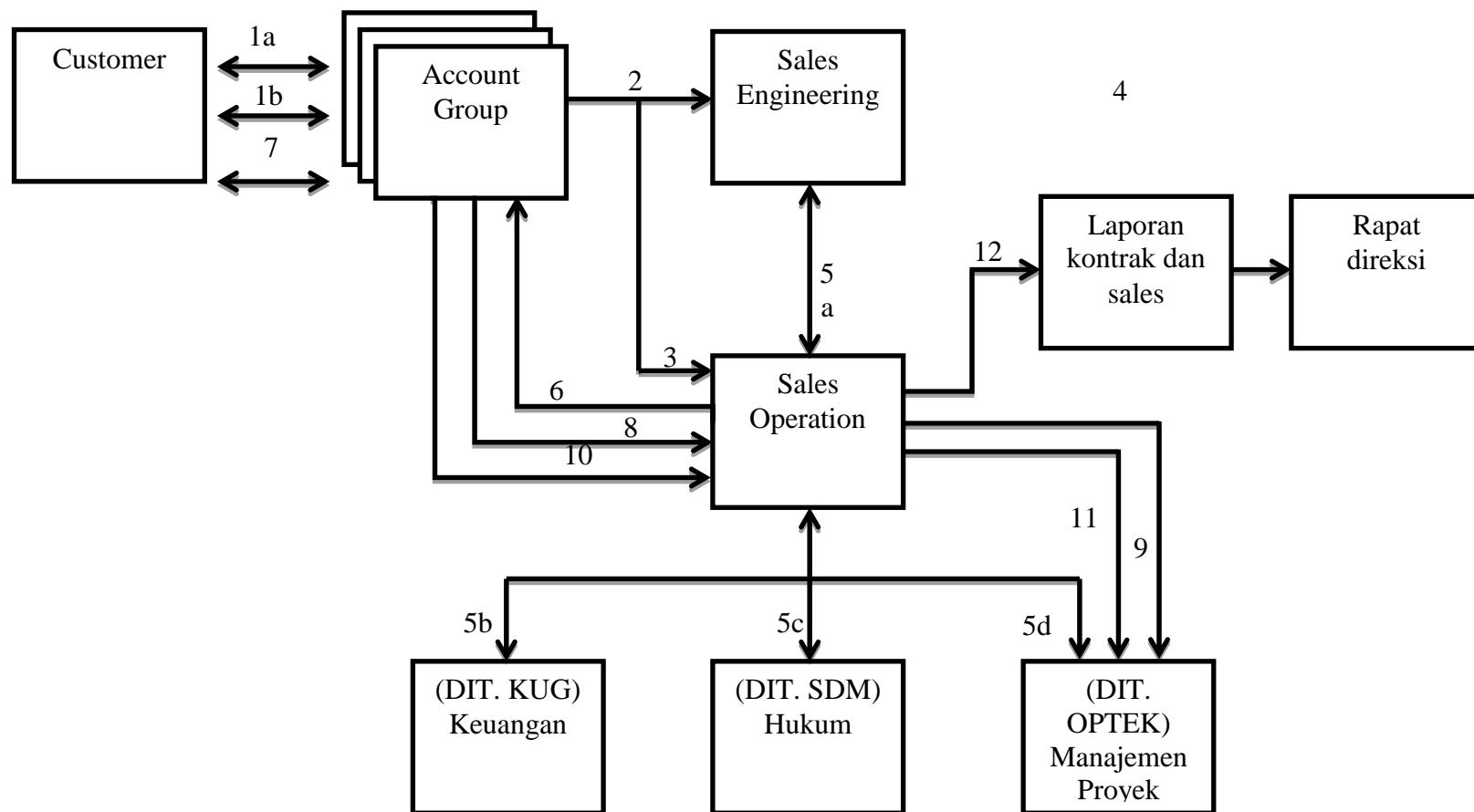
1. *Strategic orientation*
2. *Leadership of change*
3. *Organizational awareness*
4. *Level awareness*

## 2.2 Kegiatan PKL

### 2.2.1 Pekerjaan yang Dilakukan

1. Melakukan analisis pasar INTI Smart PBX dengan menggunakan *tools 4c*.
  - a. Mengalisis *change* berdasarkan teknologi, politik, sosial-budaya, ekonomi, dan pasar;
  - b. Menganalisis *competitor*;
  - c. Menganalisis *customer*;
  - d. Menganalisis *company*.
2. Membuat analisis *TOWS* untuk produk INTI Smart PBX;
3. Mengevaluasi *Customer Satisfaction Questionnaire*;
4. Menangani keluhan dan permintaan perawatan yang masuk melalui *helpdesk* PT. INTI;
5. Membuat kajian bisnis untuk produk *Smart Control Unit (SCU)*.
  - a. Menganalisis produk *Smart Control Unit*;
  - b. Menganalisis peluang pasar;
  - c. Menganalisis kompetitor;
  - d. Mengajukan rencana promosi secara garis besar.

## 2.2.2 Proses Bisnis Utama Pemasaran



Gambar 2.8 Proses Bisnis Utama Pemasaran

Sumber: Dokumen Perusahaan

**Proses Perolehan Kontrak:**

1. (a) Proses tender (Rencana Kerja dan Syarat-Syarat) antara kastemer dengan *Account Group*. (b) Proses penunjukan (Surat Permintaan Penawaran Harga, Surat Penawaran Harga, Nego, PO/SPMK) antara kastemer dengan *Account Group*.
2. Evaluasi teknis dari *Account Group* kepada *Sales Engineering*.
3. Dukungan teknis *Sales Engineering* kepada *Sales Operation*.
4. Dukungan tender dari *Account Group* ke *Sales Operation*.
5. Koordinasi dokumen tender dengan pihak terkait yaitu antara *Sales Operational* dengan *Sales Engineering*, Manajemen Proyek, Hukum, Keuangan, Logistik, dan Operasi.
6. Dokumen tender dari *Sales Operation* ke *Account Group*.
7. Finalisasi kontrak antara *Account Group* dengan kastemer.

Catatan: Khusus penunjukan langsung, setelah PO langsung ke poin 7.

8. Pembuatan Nota Permintaan Barang atau Jasa (NPBJ) dan kontrak PO/SPK/SPP dari *Account Group* ke *Sales Operation*.
1. (a) Pembuatan Surat Permintaan Barang atau Jasa (SPB/J) dan Rancangan Anggaran Biaya (RAB) untuk kontrak sistem atau pembangunan dari *Sales Operation* ke Manajemen Proyek.

**Proses Pelaporan Kontrak & Sales:**

9. Update Target & Pencapaian Kontrak
10. Update Progress Proyek & Sales
11. Laporan ke Direktur Pemasaran

### 2.2.3 Peralatan dan Ruangan selama PKL



Gambar 2.9 Printer  
Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 2.10 Ruangan Divisi PE  
Sumber : Dokumentasi Pribadi

## **BAB III**

### **HASIL PELAKSANAAN PKL**

#### **3.1 Pembahasan Kegiatan PKL**

##### **3.1.1 Menganalisis INTI Smart PBX dengan menggunakan *tools 4c***

Analisis yang dilakukan untuk produk INTI Smart PBX menggunakan *tools 4C* yaitu *change*, *competitor*, *customer*, dan *company*. Hal tersebut dilakukan untuk menganalisis pasar yang ingin dicapai.

###### *1. Change*

Analisis yang pertama dilakukan adalah menganalisis *change* atau perubahan yang terjadi dari segi teknologi, sosial-budaya, politik, ekonomi, dan *market* atau pasar. Menurut (Marketeers 2011) *change* atau perubahan dalam bisnis telah berubah dari eksklusivitas menuju inklusivitas dan paradigma bisnis berubah dari vertikal ke horizontal. Dapat dijelaskan dalam hal ini perubahan didunia teknologi dari yang sulit didapatkan menjadi mudah didapatkan. Selain itu konsumen yang selama ini menjadi objek pemasaran perusahaan berubah menjadi subjek yang sejajar dari perusahaan. Selain itu menurut (Kartajaya 2010) *change* (perubahan dalam hal teknologi, politik dan legal, ekonomi, sosial budaya, dan pasar) merupakan perubahan yang mengubah dua aspek lainnya yaitu *customer* dan *competitor*. Setelah mengetahui penjelasan tersebut maka yang selanjutnya dilakukan adalah melakukan analisis pada produk INTI Smart PBX. Kemudian didapat dalam hal teknologi, menurut survei yang dilakukan oleh (Marketeers 2013) mengatakan bahwa data pengguna telepon selular dan pengguna internet meningkat dari tahun ke tahun. Responden dalam survei tersebut berusia antara 15-64 tahun. Hal tersebut disebabkan juga oleh sosial-budaya yang berkembang di masyarakat saat ini. Sehingga hal ini menyebabkan semakin berkembangnya teknologi telepon berbasis IP yang mampu dimanfaatkan oleh berbagai pihak.

Dengan adanya perkembangan yang terjadi dalam teknologi telepon berbasis IP yang mendasari terbentuknya IP PBX. Dalam hal ekonomi, nilai pasar IP PBX

di Indonesia semakin baik dari tahun ke tahun. Pada tahun 2005 saja mendapatkan sebesar USD 20 juta dan diperkirakan akan tumbuh setiap tahunnya sebesar 17%. Sedangkan untuk *market size* dari IP PBX mencapai 72 juta jaringan. Hal tersebut membuat pemerintah membuat standarisasi produk IP PBX dengan mengeluarkan Peraturan Direktur Jendral Pos dan Telekomunikasi Nomor: 382/DIRJEN/2010 tentang Persyaratan Teknis Alat dan Perangkat Telekomunikasi *Internet Protocol –Private Branch Exchange* (IP-PBX). Perubahan yang terjadi inilah yang kemudian dapat merubah konsumen dan pesaing ataupun sebaliknya.

## 2. *Competitor*

Analisis lanjutan mengenai kompetitor yang kemudian diketahui bahwa kompetitor dari produk IP PBX diantaranya adalah Avaya, Cisco, Alcatel-Lucent, NEC, Siemens, astTECS, Huawei, Atcom, Panasonic, Samsung, dan Toshiba. Berdasarkan data yang diperoleh oleh penulis yang merujuk kepada data milik (Swa 2011) yang menyatakan bahwa untuk produk IP PBX, kompetitor terbesar adalah Avaya.

## 3. *Customer*

Analisis ketiga mengenai *customer*, diketahui bahwa *customer* dari INTI Smart PBX yang ingin dicapai adalah terdapat dari beberapa sektor yaitu *education*, *business/hotels*, *hospital*, *corporate organization*, dan bank. Dalam hal ini kebutuhan akan IP PBX dari berbagai sektor dirasa cukup tinggi mengingat sangat terbantunya dalam meminimalisir biaya operasional dan mempermudah mobilitas penggunanya.

Untuk produk ini salah satu *customer* yang memiliki potensi cukup baik adalah bank. Karena berdasarkan data yang diperoleh dari ([indonesiamedia.com](http://indonesiamedia.com) 2012) bahwa bank merupakan salah satu yang berhasil mencapai penjualan tertinggi dibanding sektor lainnya. Selain itu cabang yang dimiliki bank sangat banyak sehingga potensi penjualan produk INTI *Smart PBX* dirasa cukup menjanjikan.

#### 4. Company

Analisis keempat mengenai *company*, analisis ini dilakukan oleh karyawan PT INTI bukan oleh penulis karena analisis ini bersifat internal. Analisis dapat dilakukan dengan menilai kekurangan dan kelebihan dari perusahaan. Sehingga perusahaan dapat menilai apakah perusahaan seharusnya melanjutkan proyek ini atau lebih baik berhenti dari proyek ini.

##### 3.1.2 Membuat analisis TOWS untuk produk INTI Smart PBX

Table 3.1 TOWS Produk INTI Smart PBX

	Threats	Opportunities
Weaknesses	Kualitas layanan IP PBX sangat dipengaruhi oleh besar atau kecilnya <i>bandwidth</i> atau jenis <i>broadband</i> yang dipakai. Sehingga bagus atau tidaknya layanan INTI Smart PBX tidak dikontrol sepenuhnya oleh PT. INTI. PT. INTI dapat memberikan saran mengenai kapasitas maksimal yang dapat dipakai agar kualitasnya baik dengan <i>bandwidth</i> yang tersedia.	Pasar IP PBX yang menjanjikan ini harus disertai dengan inovasi yang terus menerus dan perbaikan yang terus menerus agar INTI Smart PBX dapat bersaing dengan kompetitor dan terus memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga konsumen selalu merasa terpuaskan.
Strengths	Avaya sebagai pemimpin pasar yang memiliki fitur penggabungan antara IP dengan <i>telephony</i> tradisional harus dihadapi dengan kelebihan INTI Smart PBX yang memiliki <i>Smart Routing</i>	
Genuine produk PT. INTI		
Layanan standar <i>voice</i> dan <i>video call</i>		
Pemeliharaan mudah		
	Tingginya mobilitas karyawan perusahaan menyebabkan perlunya ada sistem komunikasi seperti IP PBX	

<i>Smart Routing System</i>	System sehingga dapat menekan biaya operasional. Selain itu INTI Smart PBX merupakan <i>genuine</i> produk PT. INTI sehingga setiap keluhan yang datang dapat langsung ditangani dengan cepat dan tanggap.	lainnya.
-----------------------------	--	----------

Sumber : Olah Data

### 3.1.3 Mengevaluasi *Customer Satisfaction Questionnaire*

Evaluasi yang dilakukan pada bagian ini dilakukan dengan membagi pernyataan mengenai persepsi *customer* mengenai kualitas pelayanan. Dalam pernyataan yang dibuat oleh PT INTI mengenai kualitas pelayanan terlalu banyak aspek yang dicakupnya sehingga dapat menimbulkan *double barreled*. Maka penulis membagi aspek tersebut kedalam masing-masing pertanyaan. Agar *customer* dan perusahaan dapat menilai secara lebih spesifik. Penulis membagi pernyataan yang ada menjadi seperti berikut ini :

1. Kualitas pelayanan keramahan SDM PT INTI
2. Kualitas pelayanan kesopanan SDM PT INTI
3. Kualitas pelayanan penampilan SDM PT INTI

Dimana sebelumnya pernyataan mengenai keramahan, kesopanan, dan penampilan dimasukkan kedalam satu pernyataan saja.

Selain itu penulis juga menambahkan pertanyaan mengenai berikut :

Dari mana pertama kali Anda mengetahui tentang produk PT INTI :

- |                        |  |
|------------------------|--|
| a. Pameran             | c. Website                                   |
| b. Kunjungan Penjualan | d. Promosi Lainnya (Gathering, Workshop dll) |

### 3.1.4 Menangani keluhan dan permintaan perawatan yang masuk melalui *helpdesk* PT. INTI

Dalam menangani keluhan dan permintaan perawatan yang ada di PT INTI, kesemuanya dinyatakan pada bagian *call center*. Adapun *Standard Operation Procedure* (SOP) yang ada di *call center* sebagai berikut :

#### 3.1.4.1 Persiapan dan Pengendalian di Unit Kerja Call Center (*help desk*)

- a. Standar sapaan *call center* di PT INTI :

Dikarenakan *call center* adalah jembatan penghubung antara PT INTI dengan seluruh kastemer yang telah menerima hasil kerja baik berupa

barang maupun jasa, maka setiap petugas *call center* dalam melayani keluhan pelanggan wajib memakai kata-kata yang jelas, sopan dan santun.

Setiap menerima keluhan dari kastemer ucapan kata-kata sapaan :

**“INTI Care Center, selamat pagi/sore/malam, ada yang bisa kami bantu....”**

Setiap akan mangakhiri percakapan ucapan :

**“Terimakasih ibu/bapak telah menghubungi kami”**

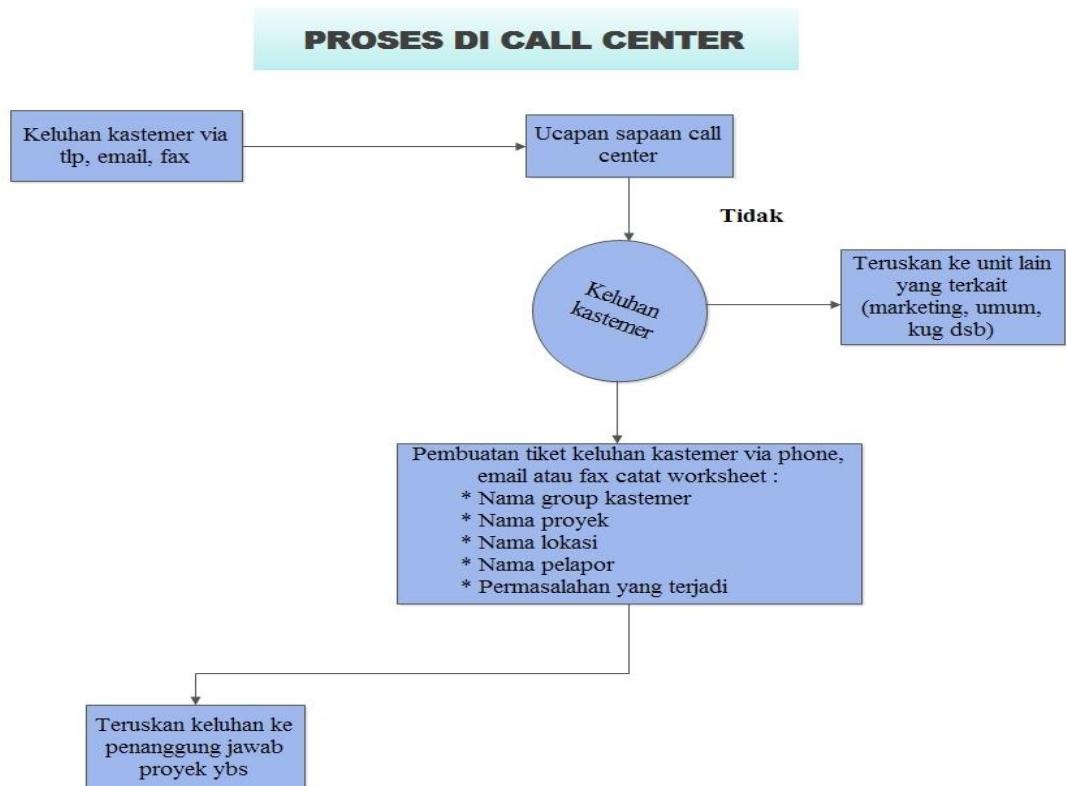
- b. Siapkan *worksheet*
- c. Catat tanggal setiap keluhan
- d. Lakukan verifikasi apakah mengenai keluhan proyek atau permintaan harga/info produk. Apabila permintaan harga atau produk, agar dibantu dihubungkan ke divisi *marketing* atau PIC yang bersangkutan.

#### **3.1.4.2 Pelaksanaan Pekerjaan di *Call Center***

- 1. Untuk setiap keluhan proyek kastemer
  - a. Keluhan dalam bentuk *voice/telepon*, diterima oleh *call center* dengan jelas dan sopan
  - b. Lakukan pencatatan nomor tiket keluhan kastemer
  - c. Lakukan pencatatan ID kastemer
  - d. Lakukan pencatatan proyek ID
  - e. Lakukan pencatatan ID lokasi
  - f. Lakukan verifikasi terhadap kastemer/data yang ada masih garansi/tidak
  - g. Tanyakan siapa petugas dari INTI yang selama ini menangani
  - h. Catat nomor kontak penelepon untuk mengontak ulang apabila membutuhkan informasi balik yang lebih detail
  - i. Ucapkan terimakasih untuk meluangkan waktu untuk menghubungi INTI
- 2. Keluhan kastemer dalam bentuk fax
  - a. Lakukan verifikasi apakah mengenai keluhan proyek atau permintaan harga/info produk
  - b. Lakukan pencatatan nomor tiket keluhan kastemer
  - c. Lakukan pencatatan tanggal pada saat penerimaan keluhan

- d. Lakukan pencatatan ID kastemer
  - e. Lakukan pencatatan proyek ID
  - f. Lakukan pencatatan ID lokasi
  - g. Lakukan verifikasi terhadap kastemer/data yang ada masih garansi/tidak
  - h. Lakukan pencatatan keluhan pelanggan
  - i. Tanyakan siapa petugas dari INTI yang selama ini menangani
  - j. Catat nomor kontak penelepon untuk mengontak ulang apabila membutuhkan informasi balik yang lebih detail
- k. Lakukan panggilan balik ke nomor yang tertera dalam fax untuk melakukan verifikasi data dan ucapan terimakasih
3. Keluhan pelanggan dalam bentuk e-mail
- a. Lakukan verifikasi apakah mengenai keluhan proyek atau permintaan harga/produk
    - Apabila mengenai produk atau harga agar diteruskan ke div.*marketing*
  - b. Lakukan pencatatan waktu informasi diterima
  - c. Lakukan pencatatan ID kastemer
  - d. Lakukan pencatatan proyek ID
  - e. Lakukan pencatatan ID lokasi
  - f. Lakukan verifikasi terhadap kastemer/data yang ada masih garansi/tidak
  - g. Lakukan verifikasi/dokumentasi atas keluhan yang diterima
  - h. Lakukan pencatatan dan verifikasi terhadap petugas yang selama ini menangani
  - i. Catat nomor kontak penelepon untuk mengontak ulang apabila membutuhkan informasi balik yang lebih detail mengenai keluhan yang dihadapi
  - j. Kirim e-mail balasan yang isinya menyatakan bahwa “emailnya telah diterima dan sudah kami teruskan ke petugas berikutnya”.

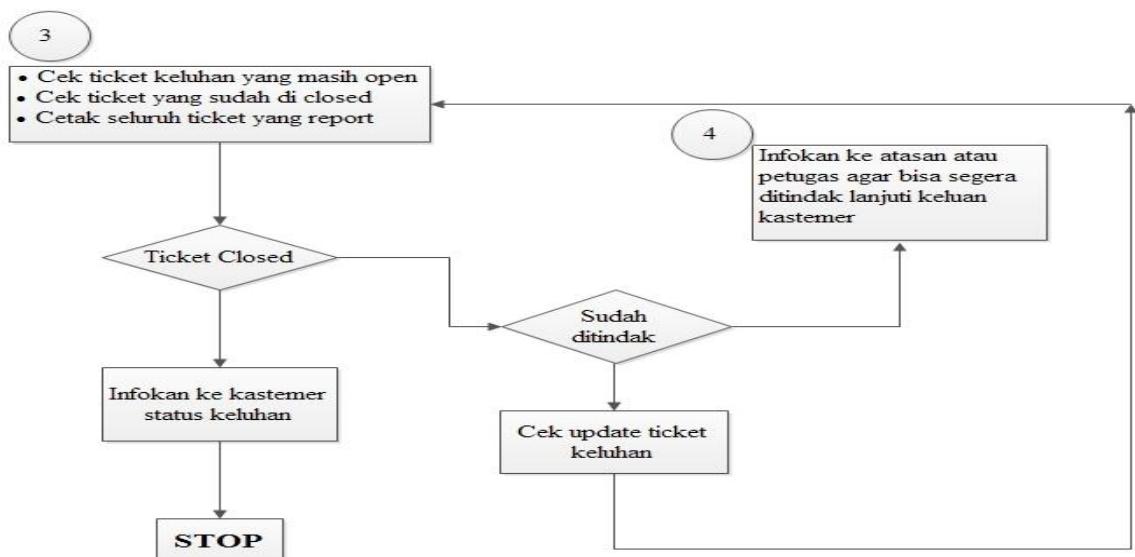
Berikut proses yang ada di *call center* mengenai keluhan dan permintaan perawatan :



Gambar 3.1 Proses di *Call Center*  
Sumber : Dokumen Perusahaan

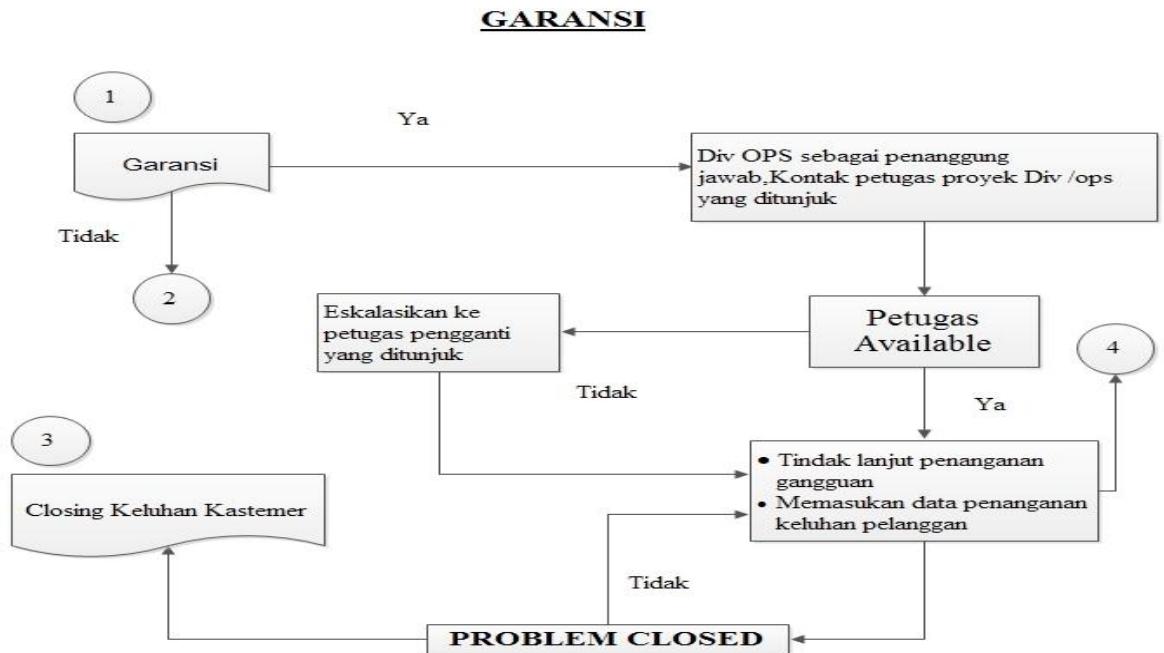
#### 4. Proses *Monitoring Ticket*

##### **Proses Monitoring Ticket**



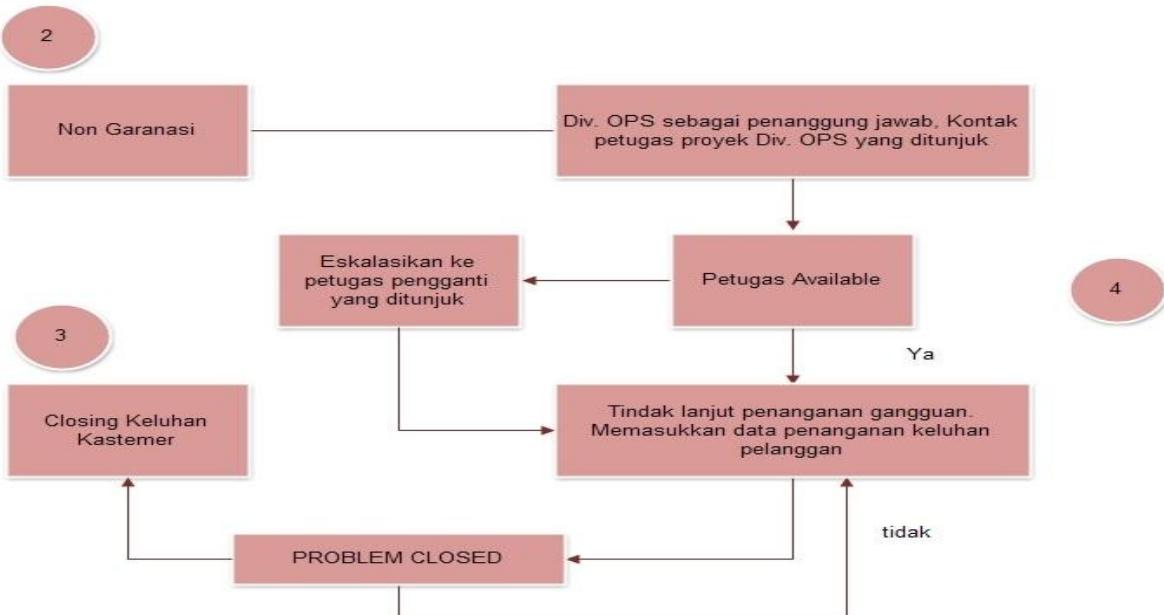
Gambar 3.2 Proses *Monitoring Ticket*  
Sumber : Dokumen Perusahaan

Apabila *customer* yang melakukan keluhan dan permintaan perawatan dan produk tersebut masih memiliki garansi maka prosesnya sebagai berikut :



Gambar 3.3 Proses Penggunaan Produk yang Masih Memiliki Garansi  
Sumber : Dokumen Perusahaan

Sedangkan apabila produk yang diminta perawatan dan dikeluhkan sudah tidak memiliki garansi, maka proses yang ada adalah :



Gambar 3.4 Proses Penggunaan Produk Non-Garansi  
Sumber : Dokumen Perusahaan

Pemberian keluhan dan permintaan perawatan dari *customer* sangatlah baik bagi PT INTI karena hal tersebut dapat dijadikan masukan untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja SDM dan produknya.

### **3.1.5 Membuat kajian bisnis untuk produk *Smart Control Unit* (SCU).**

Pada kegiatan ini penulis membuat kajian bisnis pada produk SCU, dalam kajian bisnis tersebut penulis melakukan analisis sebagai berikut :

#### **1. Definisi Produk**

*Smart Control Unit* atau SCU adalah *platform* lengkap sebuah *general purpose logger* yang menggunakan telemetri seluler sebagai media transmisi. Sistem ini mengintegrasikan *logger*, GSM modem dan catu daya (*Solar Charger Controller dan cycles use Battery*). Sistem ini dirancang untuk dapat menggunakan sistem catu daya panel surya sebagai energi utama. Fitur dan spesifikasi teknis dari produk SCU adalah :

- a. Kompatibel dengan berbagai jenis sensor;
- b. 8 Analog, 8 Digital input dan 8 I/O;
- c. Transmisi Data Melalui Jaringan Selular;
- d. Catu Daya Dengan Back Up 3 hari Otonomi Baterai;
- e. Praktis dan Mudah dalam Instalasi.

Sedangkan kondisi saat ini dari produk SCU adalah sebagai berikut :

- a. *Logger* dengan menggunakan perangkat utama menggunakan GPA;
- b. Sudah terpasang sebanyak 561 pos tergelar di sungai-sungai seluruh Indonesia;
- c. Performansi yang kurang memuaskan, dari 561 pos, hanya berfungsi 120 Pos (20%);
- d. Kerusakan diakibatkan oleh:
  - Kualitas GPA yang tidak handal;
  - Kualitas material pendukung diluar kontrol Inti;
  - Kesalahan instalasi;
  - Faktor Geografis.

Harga dari produk SCU adalah 25.000.000 /UNIT dengan nilai HPP dari produk sebesar 11.000.000 yang diestimasikan mendapatkan kontribusi margin sebesar 67 %.

## 2. Pasar / Peluang Pasar

Pasar dari produk SCU ini adalah Kementerian Pekerjaan Umum, Direktorat Sumber Daya Air, dan Pusat Penelitian dan Pengembangan Air (Pusair). Adapun peluang pasar dari produk SCU adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah sungai di Indonesia 5.950;
- b. Jumlah bendungan 496;
- c. Kebutuhan pengamatan tiap sungai dan bendungan;
- d. Harga jual satuan;
- e. Kontribusi margin.

## 3. Kompetitor

- a. PT Nathan Telemetry Nusantara;
- b. PT Hydrosix;
- c. Global Water;
- d. PT INTI KONTENS.

## 4. Rencana Pemasaran

Menggunakan dua macam rencana pemasaran produk ini yaitu dengan menggunakan promosi melalui *marketing tool*, pameran/seminar, *workshop*, *gathering*, *channel distribution*. Selain itu menggunakan *sales* yang ditempatkan di wilayah barat maupun timur untuk memasarkan produk SCU.

## 5. Solusi

Solusi yang penulis ajukan adalah sebagai berikut :

- a. Memperbaiki dan memaksimalkan kualitas GPA
- b. Meningkatkan kualitas SDM yang akan melakukan instalasi
- c. Semua yang menyangkut produk SCU diproduksi INTI sendir

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan diatas yang sesuai dengan kegiatan PKL yang telah penulis lakukan di PT INTI, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal yaitu sebagai berikut :

1. Dalam menganalisis produk INTI *Smart PBX* yang sebenarnya sudah cukup baik kinerjanya tetapi dalam hal memasarkan produk masih terdapat kekurangan karena masih banyak produk pesaing yang menjadi pilihan konsumen;
2. Untuk produk *Smart Control Unit* yang dalam hal ini kinerja dari produk masih kurang maksimal sehingga perlu adanya perbaikan produk untuk meningkatkan performa;
3. Dalam *Customer Satisfaction Questionnaire* yang sudah ada di PT INTI terdapat satu pernyataan yang mengandung *double barreled*.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, sehingga dalam hal ini penulis memberikan masukan kepada PT INTI dengan tidak mengurangi rasa hormat. Adapun saran yang penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk produk INTI *Smart PBX* perlu adanya peningkatan performa dan perlu dibuat diferensiasi produk dengan pesaing. Agar lebih banyak lagi konsumen yang tertarik menggunakan produk ini. Selain itu harga yang ditawarkan untuk produk INTI *Smart PBX* harus lebih bersaing sehingga banyak konsumen lebih memilih produk PT INTI;
2. Pada produk SCU atau *Smart Control Unit* sebaiknya perlu adanya pengecekan secara berkala sehingga dapat diketahui mengenai keandalan

produk, performa, dan agar perusahaan dapat melakukan perbaikan dan peningkatan performa produk tersebut;

3. Untuk *Customer Satisfaction Questionnaire* sebaiknya dilakukan pemisahan pernyataan agar tidak ada pernyataan yang mengandung *double barreled* sehingga PT INTI dapat mengetahui kepuasan konsumen dari setiap variabel yang ditanyakan. Dengan begitu perusahaan dapat terus menjaga kepuasan konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

indonesiamedia.com (2012). "10 Perusahaan RI di Daftar 2000 Raksasa Dunia." Retrieved 14 Februari 2014, from <http://www.indonesiamedia.com/2012/04/22/10-perusahaan-ri-di-daftar-2000-raksasa-dunia/>.

Kartajaya, H. (2010). Connect! : Surfing New Wave Marketing. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.

Marketeers (2011). "New Wave Marketing : Pemasaran dalam Dunia yang Tunggang Langgang." Retrieved 13 Februari 2014, from <http://www.themarketeers.com/archives/wave-marketing-pemasaran-dalam-dunia-yang-tunggang-langgang.html#.U0vKS6iSw0M>.

Swa (2011). "Avaya Pimpin Pasar IP PBX Telephony di Indonesia." Retrieved 13 Februari 2014, from <http://swa.co.id/listed-articles/avaya-pimpin-pasar-ip-pbx-telephony-di-indonesia>.

Marketeers, N. W. M. (2013). "MarkPlus Insight: Pengguna Internet Indonesia 74 Juta di tahun 2013." from <http://www.themarketeers.com/archives/Indonesia%20Internet%20Users.html>.

[www.google.com](http://www.google.com)

[www.inti.co.id](http://www.inti.co.id)

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



### **DATA DIRI**

Nama : Irsalina Fadhlillah  
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 6 November 1992  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Golongan Darah : A  
Tinggi Badan : 155 cm  
Berat Badan : 54 kg  
Alamat : Komplek Melong Green Garden, Jl. Foker Utara  
IV No. 345 RT/RW 05/23. Cimahi Selatan 40534  
Email : [irsalinafadh@gmail.com](mailto:irsalinafadh@gmail.com)

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

#### **PENDIDIKAN FORMAL**

- 2011-Sekarang : Politeknik Negeri Bandung Program Studi Manajemen Pemasaran
- 2008-2001 : SMA Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung
- 2005-2008 : SMP Negeri 36 Bandung
- 1999-2005 : SD Negeri Perumnas Cijerah 3 Bandung
- 1998-1999 : TK Ananda

#### **PENDIDIKAN NON-FORMAL**

- ESQ Leadership Training tahun 2011
- Regenerasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung tahun 2011-2012

- Table Manners Course at GH. Universal Hotel Bandung tahun 2012
- Beauty Class Sari Ayu Martha Tilaar Kosmetika Indonesia tahun 2013
- Sertifikasi Ekspor Impor Indonesia oleh LSP EII tahun 2013

### **PENGALAMAN ORGANISASI**

- Wakil Ketua Koordinator Pasukan Pelajar Pengibar Bendera (PAJARBARA) SMP Negeri 36 Bandung periode 2007-2008
- Anggota Himpunan Mahasiswa Administrasi Niaga (HMAN) Politeknik Negeri Bandung periode 2011-Sekarang
- Tim Disiplin Regenerasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Niaga (HMAN) Politeknik Negeri Bandung periode 2012-2013
- Tim Disiplin Regenerasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Niaga (HMAN) Politeknik Negeri Bandung periode 2013-2014

# LAMPIRAN

ABSENSI BIMBINGAN, ABSENSI KEHADIRAN  
PERUSAHAAN



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BANDUNG

FORMULIR BIMBINGAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama : Irsalina Fadhlillah  
NIM : 115231045  
Pembimbing : Tjetjep Djatnika, SE., MBA.

NO	TANGGAL	AGENDA	PARAF	KET
1	14-02-2014	Pembekalan PKL	<i>TGP</i>	
2	21-02-2014	Pembahasan judul TA Analisis 4C INTI Smart PBX	<i>TGP</i>	
3	25-02-2014	Analisis 4C dan TOWS INTI Smart PBX	<i>TGP</i>	
4	28-02-2014	Pembahasan judul TA	<i>TGP</i>	
5	7-03-2014	Pembahasan tentang isu-isu yang ada di tempat PKL	<i>TGP</i>	
6	11-03-2014	Pembahasan proposal TA	<i>TGP</i>	
7	14-03-2014	Mendiskusikan mengenai kajian bisnis Smart Control Unit	<i>TGP</i>	
8	28-03-2014	Mendiskusikan mengenai kajian bisnis Smart Control Unit	<i>TGP</i>	
9	4-04-2014	Pembahasan laporan KP	<i>TGP</i>	
10	11-04-2014	Pembahasan laporan KP	<i>TGP</i>	
11	17-04-2014	Pembahasan laporan KP	<i>TGP</i>	

Bandung, 17 April 2014.....

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Tjetjep Djatnika".

Tjetjep Djatnika, SE., MBA.  
NIP 19570919 198903 1 002



### ABSENSI PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Bulan : Februari .....

Nama : Irsalina Fadhlillah .....

NIS / NIM : 115231045 .....

Lembaga : Politeknik Negeri Bandung .....

Tempat PKL : Divisi Account Private Enterprises .....

NO	TANGGAL	JAM DATANG	JAM PULANG	PARAF	KETERANGAN
1	10 Feb 2014	07.30	15.30	✓	
2	11 Feb 2014	07.30	14.30	✓	
3	12 Feb 2014	07.30	13.30	✓	
4	13 Feb 2014	07.30	14.30	✓	
5	17 Feb 2014	07.30	15.30	✓	
6	18 Feb 2014	07.30	13.30	✓	
7	19 Feb 2014	07.30	13.30	✓	
8	20 Feb 2014	07.30	16.00	✓	
9	24 Feb 2014	09.00	16.00	✓	
10	25 Feb 2014	08.00	14.30	✓	
11	26 Feb 2014	07.30	15.30	✓	
12	27 Feb 2014	07.30	15.30	✓	

Bandung, 28 Maret 2014 .....

Mengetahui,

Pembimbing

Agus Fathul Berry .....

NIP. 198408029

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)

Kantor Pusat :  
Jl. Moch. Toha No. 77  
Bandung 40253  
Tlp : (62-22) 5201501 (10 Saluran)  
Fax : (62-22) 5202442  
E-mail : info@inti.co.id

Kantor Cabang Jakarta :  
Gedung Setiabudi 2, Lantai 2, Suite 201  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. 62, Kuningan  
Jakarta 12920  
Tlp : (62-21) 52900629  
Fax : (62-21) 52900626



### ABSENSI PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Bulan : Maret .....

Nama : Irsalina Fadhlillah  
NIS / NIM : 115231045  
Lembaga : Politeknik Negeri Bandung  
Tempat PKL : Divisi Account Private Enterprises

NO	TANGGAL	JAM DATANG	JAM PULANG	PARAF	KETERANGAN
1	3 Maret 2014	07.30	15.30		
2	4 Maret 2014	07.30	15.30		
3	5 Maret 2014	07.30	15.30		
4	13 Maret 2014	07.30	15.30		
5	14 Maret 2014	07.30	13.00		
6	17 Maret 2014	07.30	15.30		
7	18 Maret 2014	07.30	15.30		
8	19 Maret 2014	07.30	15.30		
9	20 Maret 2014	07.30	15.30		
10	21 Maret 2014	07.30	13.00		
11	24 Maret 2014	07.30	15.30		
12	25 Maret 2014	07.30	15.30		

Bandung, 25 Maret 2014 .....

Mengetahui,

Pembimbing

( Agus Fachul Barry..... )

NIP. 198408029

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)

Kantor Pusat :  
Jl. Moch. Toha No. 77  
Bandung 40253  
Tlp : (62-22) 5201501 (10 Saluran)  
Fax : (62-22) 5202444  
E-mail : info@inti.co.id

Kantor Cabang Jakarta :  
Cedung Setiabudi 2, Lantai 2, Suite 201  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. 62, Kuningan  
Jakarta 12920  
Tlp : (62-21) 52900829  
Fax : (62-21) 52900826



### ABSENSI PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Bulan : Maret - April .....

Nama : Irsalina Fadhlillah .....

NIS / NIM : 115231045 .....

Lembaga : Politeknik Negeri Bandung .....

Tempat PKL : Divisi Account Private Enterprises .....

NO	TANGGAL	JAM DATANG	JAM PULANG	PARAF	KETERANGAN
1	26 Maret 2014	07.30	13.30		
2	27 Maret 2014	07.30	13.30		
3	28 Maret 2014	07.30	13.00		
4	1 April 2014	07.30	13.30		
5	2 April 2014	07.30	13.30		
6	3 April 2014	07.30	13.30		
7	7 April 2014	07.30	13.30		
8	8 April 2014	07.30	13.30		
9	10 April 2014	07.30	13.30		
10	14 April 2014	07.30	13.00		
11	15 April 2014	07.30	13.00		
12	16 April 2014	10.00	13.00		

Bandung, 16 April 2014 .....

Mengetahui,

Pembimbing

( Agus Fathul Barry ..... )  
NIP. 198408029 .....

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)

Kantor Pusat :  
Jl. Moch. Toha No. 77,  
Bandung 40253  
Tlp : (62-22) 5201501 (10 Saluran)  
Fax : (62-22) 5202444  
E-mail : info@inti.co.id

Kantor Cabang Jakarta :  
Cedung Setiabudi 2, Lantai 2, Suite 201  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. 62, Kuningan  
Jakarta 12920  
Tlp : (62-21) 52900829  
Fax : (62-21) 52900826

# LAMPIRAN

ANALISIS INTI *SMART PBX* MENGGUNAKAN  
TOOLS 4C

# CHANGE

## ○ TEKNOLOGI

Data pengguna internet di Indonesia



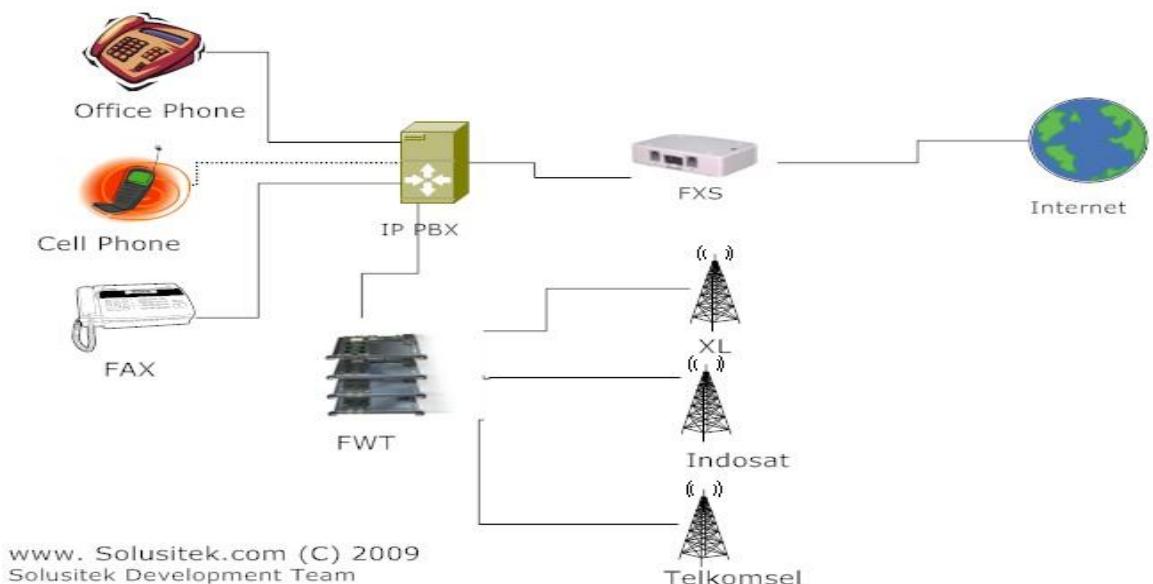
Jumlah pelanggan telepon seluler di Indonesia

Tahun	Jumlah Pelanggan	Pertumbuhan (%)
1996	563.107	-
1997	1.067.700	89,6
1998	1.065.800	-0,2
1999	2.220.900	108,4
2000	3.669.300	65,2
2001	6.222.600	69,6
2002	11.300.674	81,6
2003	14.690.876	30,0
2004	19.098.139	30,0
2005*	24.927.580	30,5
2006*	28.275.055	13,4
2007*	32.958.678	16,6
	Rata-rata kenaikan (%/tahun)	59,4

Sumber: INDOCOMMERCIAL, 2004

- IP PBX : PBX yang men-support data suara digital yang beroperasi di jalur IP. ([http://lecturer.eepis-its.edu/~prima/jaringan\\_teleponi/bahan\\_ajar/IP%20PBX.pdf](http://lecturer.eepis-its.edu/~prima/jaringan_teleponi/bahan_ajar/IP%20PBX.pdf))
- IP PBX merupakan jaringan komunikasi generasi masa depan atau NGN (Next Generation Network) yang dapat mengintegrasikan jaringan telepon konvensional (PSTN/POTS), jaringan telepon bergerak (GSM/CDMA), jaringan telepon satelit, jaringan Cordless (DECT), dan jaringan berbasis paket (IP/ATM). ([http://id.wikipedia.org/wiki/IP\\_PBX](http://id.wikipedia.org/wiki/IP_PBX))

IP PBX Diagram



- POLITICAL-LEGAL
  - PERDIRJEN NO.382/DIRJEN/2010 mengenai Persyaratan Teknis Alat Dan Perangkat Telekomunikasi IP PBX (<http://www.postel.go.id/?mod=reg&cid=42&page=1>)
  - Peraturan Menteri Kominfo No.41/PER/M.KOMINFO/10/2009 mengenai Tata Cara Penilaian Pencapaian Tingkat Komponen Dalam Negeri pada Penyelenggaraan Telekomunikasi (<http://www.postel.go.id/content/ID/regulasi/telekomunikasi/kepmen/permekominfo%20no.%2041.pdf.new.pdf>)

- SOCIO-CULTURAL

- Pertumbuhan trafik data (Internet) yang sangat signifikan.
- Perkembangan fitur/aplikasi konvergensi layanan suara dan data yang semakin kaya dan menarik khususnya yang menggunakan basis

IP.(<http://ristishop.com/index.php?ch=8&lang=&s=fgu37r9ceilt0qe5lii39ae6b7&n=242&page=5>)

- ECONOMY

- Nilai pasar IP PBX di indonesia terus bertumbuh. Pada tahun 2005 sebesar USD 20juta dan diperkirakan bertumbuh 17% setiap tahunnya.

(<https://lib.atmajaya.ac.id/default.aspx?tabID=61&src=a&id=133830>)

- Tingkat inflasi

Bulan Tahun	Tingkat Inflasi
Januari 2014	8.22 %
Desember 2013	8.38 %
Nopember 2013	8.37 %
Okttober 2013	8.32 %
September 2013	8.40 %
Agustus 2013	8.79 %
Juli 2013	8.61 %
Juni 2013	5.90 %
Mei 2013	5.47 %
April 2013	5.57 %
Maret 2013	5.90 %
Februari 2013	5.31 %
Januari 2013	4.57 %
Desember 2012	4.30 %
Nopember 2012	4.32 %
Okttober 2012	4.61 %
September 2012	4.31 %
Agustus 2012	4.58 %
Juli 2012	4.56 %
Juni 2012	4.53 %

---

<http://www.bi.go.id/id/moneter/inflasi/data/Default.aspx>

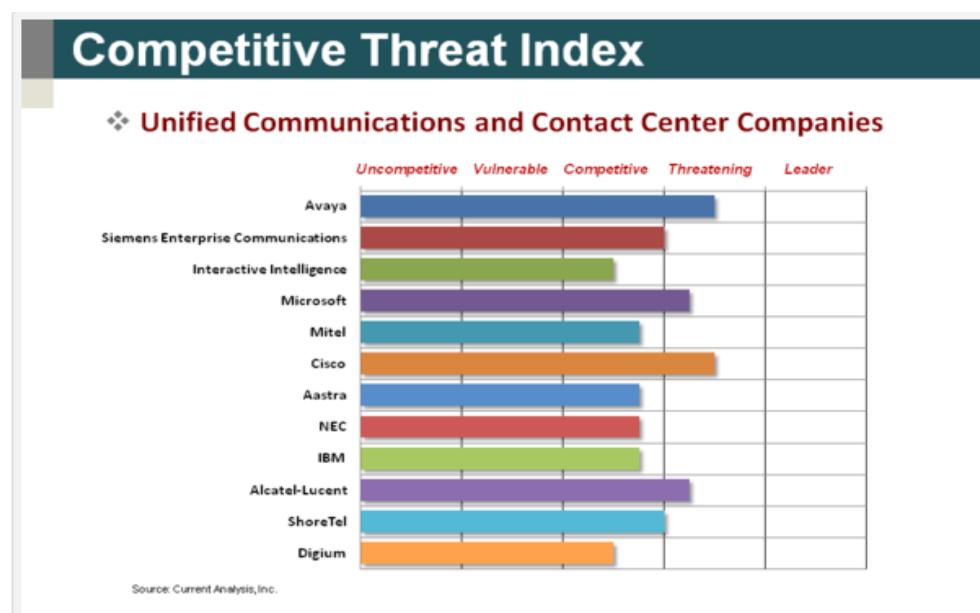
- MARKET
- The global PBX/KTS market totaled \$8.1 billion in 2012, down 4% from 2011
- North America and APAC were the regions to net positive revenue gains in the PBX market in 2012, growing a modest 2% and 1%, respectively over the previous year.

(<http://www.infonetics.com/pr/2013/4Q12-Enterprise-UC-VoIP-TDM-Equipment-Market-Highlights.asp>)

## COMPETITOR

- **Market Size** – The current total market size for business telephone lines is 72 million lines (although not an exact match, for purposes of comparison, I am going to assume that a business line is equivalent to a PBX seat).

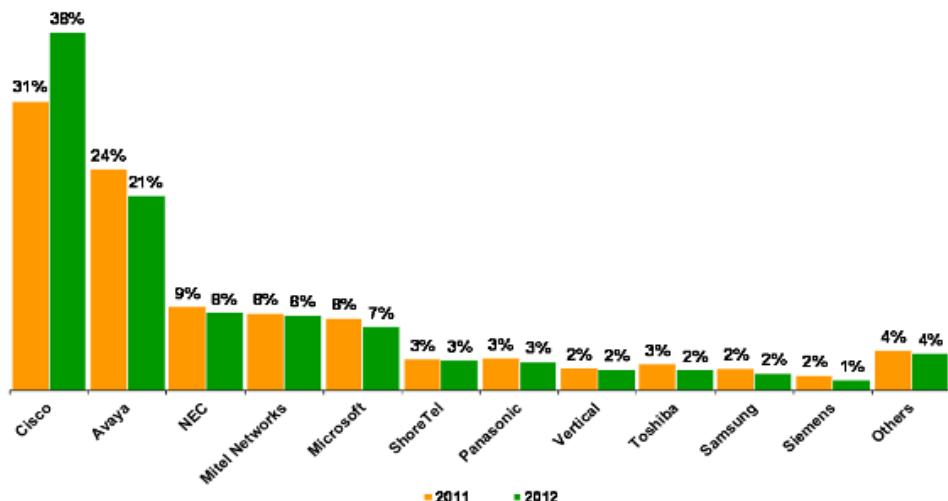
(<http://www.netsapiens.com/2012/05/29/hosted-pbx-market-size/>)



<http://toddcarothers.com/2011/02/the-world-north-american-pbxip-pbx-market-charts/>

## Market Shares – North America Total Market

**NORTH AMERICA PBX/IP PBX MARKET**  
Manufacturer Market Shares, by Volume, Total Extensions Sold (excl Micro PBX)



<http://www.nojitter.com/post/240150322/ippbx-market-microsofts-doing-wellciscos-doing-better>

## Avaya

System evaluated	S8710 Media Server & G650 Media Gateway; Communication Manager v3.0
IP-station, call-load capacity	Up to 12,000 IP stations, any mix of IP hard and softphones; up to 300,000 Busy-Hour Call Attempts (BHCA)
Call-load completion success	100 percent, perfect call-completion performance, validated by tests delivering 50,000 BHCA continuous for 9 hours, including complex voice prompts and DTMF tones
Protocols and standards supported	Native call control is H.323-based with Avaya extensions. A new standalone Converged Communications Server (CCS) provides rich SIP protocol support, lets over a dozen 3rd party SIP endpoints connect and interoperate
Call control redundancy	Multiple levels of call-control redundancy and fail-over supported, from local hot-standby to off-site, survivable call controllers
Call-control fail-over time	Fastest call-control fail-over time of the systems tested; 6 seconds (local hot-standby, active-passive call control)
Endpoints	Awarded the only perfect Endpoint score (20) for breadth and depth of IP stations and endpoints. Over a dozen IP station endpoints, including several versions of softphone; desktop point-to-point video; SIP-based Meeting Exchange

18-September-2012

Pada acara peluncuran Avaya IP Office 8.1, Avaya Switch 3500 series, dan Avaya Radvision video conferencing system

Endang Rachmawati, Country Director Avaya Indonesia

#### Strategi Avaya

Acara dibuka Endang dengan menjelaskan alasan Avaya membuka kantor di Indonesia, dan keunggulan produk Avaya dibanding kompetitornya. Saat ini Avaya memimpin di pasar aplikasi contact center di Asia Pasifik dengan pangsa pasar sebesar 19,5 persen dan mendominasi pasar Automated Call Distribution di Asia Pasifik dengan pangsa pasar sebesar 48,5 persen. Avaya juga menyediakan IP PBXs ketiga terbesar di Indonesia, dengan pangsa pasar 19,4 persen dan pangsa pasar keseluruhan sebesar 14,6 persen di pasar Enterprise Telephony Indonesia.

Strategi yang diterapkan Avaya: menawarkan kepada dunia usaha kebebasan memilih untuk menggunakan jaringan all-IP atau solusi campuran yang mengkombinasikan IP dan traditional telephony. Hal ini memberikan kesempatan kepada mereka untuk membuat keputusan yang lebih fleksibel ketika memutuskan untuk bermigrasi ke teknologi IP, sementara di sisi lain tetap memperoleh manfaat dari investasi di jaringan telephony yang sudah ada. Kinerja yang sangat luar biasa dari Avaya di pasar juga membantu efektivitas pelaksanaan strategi untuk menyediakan serangkaian solusi IP Telephony yang lengkap, termasuk all-IP dan solusi IP-enabled yang sesuai dengan kebutuhan pelanggannya.

Sumber: <http://swa.co.id/listed-articles/avaya-pimpin-pasar-ip-pbx-telephony-di-indonesia>

#### Cisco

## 2.0 UNIFIED MESSENGER SERVER REQUIREMENTS

- **Integration cables** (PN 057-1580-000 &, 033-1091-000)
- **Brooktrout VPS4 and VRS24 cards** (4 and 24 ports/cards)
- **Brooktrout Vantage PCI Line cards** (8 port card)
- **Software Release 4.0 or higher**

### 3.0 PBX HARDWARE REQUIREMENTS

- Analog ports, one per Unified Messenger port. Analog Station ports are provided via FXS ports on Cisco Analog Gateway, such as AS-4, AS-8, VG200 Gateways or WS-X6624-FXS Analog Interface Modules.
- DB25 to DB9 connector
- Cisco CallManager PC with one available serial (COM) port
- **Cables:**
  - RJ11 four-wire telephone cord, one per Voice Server port
  - ~~Station forward to personal greeting~~
    - all calls
    - busy
    - ring-no-answer
- Direct Call
- Message Waiting
- Automated Attendant (*see section 8.3*)
- Multiple return-to-operator

### Alcatel-Lucent

■ Architectural flexibility, which enables centralized or decentralized IP configurations, a choice of IP, IP/TDM or TDM, **which minimizes additional investment, and at the same time, ensures interoperability through support of open standards.** The Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise provides SIP at the core, enabling a smooth migration at your own pace, when and where it makes financial sense.

*Intelligent networking*, reducing the cost to support all users at different sites. For instance, feature transparency across servers, or advanced route selection (ARS) is available from any site without having to duplicate the software at each site.

A single image across fully networked servers provides simplified management of large and very large configurations.

## TECHNICAL SPECIFICATIONS

### **Software**

- Client/server
- Chorus MIX micro kernel operating system
- SQL/CQL database
- Linux LILO/GRUB-compliant
- Linux Red Hat and Linux Kernel 2.4.17

### **System**

- Centralized or distributed system
- Communication server and database duplication
- Main-standby seamless communications fail-over
- Passive communication server watchdog: central or remote
- Single server: 15,000 IP users/5,000 TDM users
- 100 servers in a single network
- Fully networked servers, 100,000 IP/TDM users with single image
- 250 servers in a supra network
- >1 million users in a supra-network
- BHCC per server: 300,000

### **Hardware**

- Industry appliance servers or "in-the-skin processing"
- Native Ethernet connectivity on all CPUs
- Modular hardware
- TDM or IP switching
- Power supply
- Auxiliary power supply

### **Alcatel-Lucent My Instant Communicator Clients and IP Touch phones**

#### *Desktop softphone: My Instant Communicator Client (ICC)*

- Business communication services
- Thick and thin client versions/Microsoft toolbar (Systray)
- Incoming/outgoing interaction management including instant message, voice, presence, video
- Personal and group phonebook
- Call-by-name through universal directories access with presence
- Directory pop-up
- Call log (history call files)
- Visual mailbox
- Multi-line mode
- Manager/assistant
- Mobile or fixed set tandem

NEC  
SL1000

## Specifications

AC Power Input	90 VAC to 264 VAC, 50/60Hz
Power Consumption	172VA @220V-AC (per KSU Cabinet)
Environment	Temperature: 0°C - 40°C (32F -104F)
Humidity	10% - 90% (non-condensing)
Dimension	378mm(W) x 115mm(D) x 290mm(H) (for KSU)

Number of KSU (Key Service Unit / Main Cabinet)		1 KSU	2 KSU	3 KSU	4 KSU
Total Ports		66	132	198	230
Trunk Ports	Maximum Capacity	42	84	126	126
	Analog	16	32	48	48
	ISDN BRI	12	24	36	36
	ISDN PRI/E1 (2M)	30	60	90	90
	IP Trunk (SIP/H.323)	16	16	16	16
	External Paging Speaker	1	2	3	3
	External MOH (Music On Hold)	1	1	1	1
	BGM (Back Ground Music)	1	1	1	1
Extension Ports	Maximum Capacity	32	64	96	128
	Multi-Line Terminal	24	48	72	96
	Analog Terminal	32	64	96	128
	IP Terminal (IP-Multi Line/Standard-SIP)	16	16	16	16
	DSS Console	3	6	9	12
	Door phone	2	4	6	8
Virtual Extension Port		50	50	50	50
Power Failure Circuit		4	8	12	12
Door Relay		2	4	6	8
Ethernet Port		1	1	1	1
Built-In Answering Machine Channel		1	1	1	1
VRS (Voice Response System) Channel		4	16	16	16
In-Mail (Voice Mail) Channel		8	16	16	16
Analog Modem		1	1	1	1

## AFFORDABILITY



### Handy and Useful Functions

SL1000 is equipped with rich Built-in functions that improve the employees' communication environment, contributing to save the Total Cost of Ownership.

### Hybrid Concept

SL1000 provides Hybrid ports, realizing seamless integration of multiline terminal, single line telephones, facsimiles, and more without complex settings.

### Scalable Architecture

SL1000 starts from 4 trunk lines and 8 extensions, scales up to 128 extensions (230 ports). The system is flexible to suit any changing demands of communication infrastructure.

## EFFICIENCY



### Productive Communication

Increase efficiency by fully utilizing features such as, Conference, Automated Attendant, Call Forwarding and more, in the system for a productive office communication environment.

### Web-based Manager

The terminal and system setting are easily customizable to suit the user's preference.

### Unique Features

Office / Home Guard functions are provided. Also Mobile Extension feature provides "Mobility".

## IP Telephony



### IP-Enabled

SL1000 is ready with the capability of VoIP (Voice over IP) trend, or for possible change in the future for both H.323 and standard SIP (Session Initiation Protocol) trunks and extensions.

### Feature Rich IP Terminal

SL1000 provides 24-key IP terminal, having the same usage as a multiline terminal in the office IP environment. And this IP terminal can be located out of office as Remote Extension.

## ECOLOGY



### Lower Power Consumption

SL1000 uses less power consumption than most legacy systems. It is approximately 25%\* lower than previous models, and reduces the total cost of ownership by minimizing the office electricity expense, at the same time saving the environment by going green.

\* Comparison with our conventional model.

### Power Saving Mode

SL1000 allows automatic standby mode during office closing hours. This feature saves the system's energy when it is not in use, and increases its overall performance.

# Siemens

## HiPath 1100 range - basic voice features

- Access category for night service
- Alarm announcement
- Association of caller number with HiPath 1100 speed dial name
- Auto attendant with announcement
- Auto hands free activation and deactivation on key sets
- Baby phone/paging with ext. access
- Call back - on busy and no answer
- Call barring with country default
- Caller list
- Call forwarding: internal/external
- Call hold /park
- Call group (default 1st 10 extension)
- Call pickup: group/selective
- CLIP info in each ext. CLIP phone

- CTI protocol via V.24/USB
- Conference
- Consultation with attendant console
- DISA Direct Inward Dialling
- Do not disturb
- DTMF suffix dialling
- Electronic lock
- Emergency call
- Event signalling (fax, printer)
- External dialling restriction
- External call diversion
- Extension name display
- Fax Gr. 3&4 Software
- Flash on trunk
- Hunt group (linear/cyclic)
- Music on hold
- MW on each CLIP device
- Night service

- Number redial
- Remote programming
- Programmable keys
- Sensor/relay features (1120 only)
- Speed dial central (90 x 30 long)
- Secretarial service (associated call)
- UCD statistical software
- Wake-up call
- VMle - extended Voice Mail Interface

## Administration features

- Administration over ISDN/ADSL/USB/V24
- Automatic In-Service of all extensions
- Connected Phone recognition and report
- D-Channel Tracing
- MIDI file playback for Music on Hold
- Remote administration with password

## Miscellaneous features

- Call Timer for limited conversation

## Sensors and Relays features (1120)

- Activation by consultation on hold
- Relays control and status check for: switch, toggle & mono-with acknowledge

## PC-Software features

- CDR (call charge with export function)
- Graphical LCR prog. tool (via Manager)
- NDIS WAN Drv with dyn chn grouping

## Additional features

- Automatic flash time detection
- Call forwarding conditional
- CTI Interface upgrade
- Entry Voice Mail
- FAX/DID integrated
- Internet access (through Dial-up Net)
- LED Status display
- More Powerful LCR improvements
- Special COS for locked Station
- UPO/E Support

## Option ISDN features

- AOC Call Charge
- CCBS Call Complete to Busy Subscriber
- CFB Call Forward Busy
- CFNR Call Forward no reply
- CFU Call Forward Unconditional
- CLIP Calling Line Identity Presentation
- CLIR Calling Line Identity Restriction
- COLP Connected Line Presentation
- COLR Connected Line Restriction
- DID Direct Inward Dialing
- MSN Multiple Subscriber Numbering
- PMP Point to Multipoint
- PP Point to Point
- SO trunk lines supporting SO bus

# astTECS



## FEATURES

- Open Source Asterisk IP PBX
- Interactive Voice Response (IVR)
- Video conference
- Built in call recording
- Voice Mail to E mail
- Distributed office set up
- Centralized Administration
- Call Detail Report
- FOP- Web Based Receptionist Console
- GSM Integration
- Parallel Ringing
- Voice Logger
- Audio Conference Bridging
- Fax Support
- Logical Partitioning

## Interfaces:

- ▶ Network interface: 2X Ethernet 10/100 base-RJ-45
- ▶ ISDN: PRI interface (optional)
- ▶ Mobile: 4GSM (optional) o 1 antenna/4 channels, o 1 SIM/channel

## Protocols:

- ▶ VoIP: SIP, H.323, MGCP, SCCP, IAX 2
- ▶ ISDN: PRI DSS 1 (Q931, National variant)
- ▶ Mobile: GSM 850/1800/1900 MHZ channels.

## Codecs:

ADPCM, G.711(A-& u-Law, G.722, G.723.1 (pass through), G.726, G.729 (through purchase of a commercial license), GSM,iLBC, Linear,LPC-10 Speex

## PRI Card:

T1 / E1 port with optimum PCI interface.

#### TECHNICAL SUPPORT

Dimensions:

4U form factor chassis.

Power:

800 MA peak, operational 300 mA max at +3.3 V ;4U – 100-240 VAC, 200 W

Size:

#### THIRD PARTY INTEGRATION

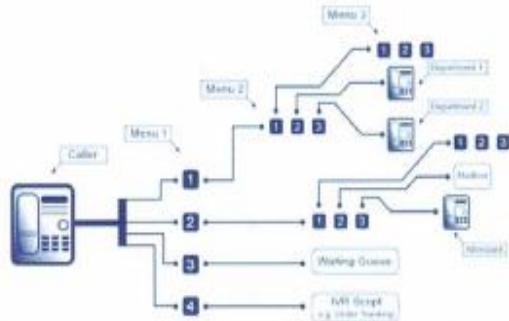
Our Technical support team is trained professionals on all types of Asterisk applications, with troubleshooting experience ranging from basic dial plan construction to real-time configuration management. We believe in a Quality and efficiency driven services. We have 24/7 customer care support, striving to make the customers experience fruitful with us.

### AUDIO CONFERENCE BRIDGING

With its built in conference facility **\*astTECS** IP PBX makes it easy for all your users host their own password protected conference calls. Support multiparty conferencing with 6 or more people. Talker Optimization feature treats talkers who are not speaking as being muted, causing no buildup in background noise.

### INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR)

Interactive Voice Response (IVR) is the technology that let you interact with a menu using a touch-tone telephone. It is very easy to set-up such a menu with **\*astTECS** IP PBX. In telephony, interactive voice response, or IVR, is a computerized system that allows a caller to select an option from a voice menu and otherwise interface with a computer system.



## VOICE MAIL TO E MAIL

The voice messaging capabilities in \*astTECS IP PBX deliver productivity and efficiencies day-in and day-out. Have voice mail options for all the extensions. It also offers an option to the user to send Voice Mail as an attachment along with notification message to your e-mail. You may receive the mail, wherever you are on your mobile, and reply to it day in and day out, if you prefer so."



## FOP - WEB BASED RECEPTIONIST CONSOLE

FOP with PBX enables the operator to view the detail information

## VIDEO CALLING & CONFERENCING – IMPROVED PERSONAL TOUCH



\*astTECS IP PBX support superior quality video calling. No other extra hardware requirement except video cameras. When logged into the conference, users have the option to share their video over the web using a in-built or external webcam. Multiple participants and a presenter can share their video simultaneously.

### Presentation Control

Multiple PDF's or Office documents can easily be uploaded. The participants are able to see the current slide of PDF/ Office document as the presenter moves through their presentation.

### Audio Engagement:

The presenter has complete control over all the audio engagement within the conference. They are able to mute, un-mute and eject any of the participants by simply click on the necessary icon within the listeners' module.

astTECS IP PBX				
Components	Models			
	e100	e300	e500	e1000
FXO (Analog)	2-8	2-16	2-16	2-16
PRI (ISDN)	1	2	3	4
IP Extension (SIP)	100	300	500	1000
FXS (analog)	Optional	Optional	Optional	Optional
Trunk Calls	30	60	90	120
Intercom Calls	Unlimited	Unlimited	Unlimited	Unlimited
Number of Participants – Video Conference	5	10	15	20
Redundancy				
Power	Optional	Optional	Optional	Optional
Failover	Optional	Optional	Optional	Partial
Interface (PRD)	Optional	Optional	Optional	Partial
Hard Disk	Optional	Optional	Optional	Optional

## Huawei Features

The SoftCo 9500, SoftCo 5816, and SoftCo 5500 support various types of services such as mobile office, unified messaging, status presence, data, voice, video conferencing, remote collaboration, and voice mailbox, as well as provide customized services. With open system platforms, the SoftCo 9500, SoftCo 5816, and SoftCo 5500 can integrate associated products of mainstream hardware and software manufactures and create perfect overall UC solutions.

In addition, the SoftCo 9500, SoftCo 5816, and SoftCo 5500 provide the strong firewall function, and adopt the measures such as authentication and authority subdivision of the enterprise VPN and system, to guarantee communications security of enterprises.

SoftCo products can be networked with access gateways such as integrated access devices (IADs), IP terminals, and PC software terminals, and can also be accessed to the NGN, GSM, and IMS networks, to provide enterprise users with high-quality voice and associated services.

## Applications & Benefits

Huawei IP PBX products have been widely used in government sectors, industries such as finance, power, petroleum, and hotel, and large and medium-sized enterprises in more than 20 countries and regions all over the world.

Therefore, enterprises' internal communication mode becomes more flexible, communication efficiency is significantly improved, and core competitiveness is enhanced.

With a series of telecommunications access platforms and carrier-class reliability, Huawei IP PBX products can guarantee customer data security and stable service running. Incorporating the green design that boasts the industry's highest integration, Huawei IP PBX products can save space and energy consumption.

With unified network management, Huawei IP PBX products can significantly reduce operation and maintenance costs as well as total cost of ownership (TCO).

IP PBX products can be networked with IP phones, unified message servers (UMSs), IADs, routers, and multimedia control units (MCUs), laying a solid foundation for the effective implementation of Huawei UC solution.

Atcom  
IP01

Hardware Features	
LAN Port	No
WAN Port	1 10 / 100Mbps
Analog Port	1 RJ11
ATCOM Telephony Module supported	1 Port FXO or 1 Port FXS
SIP Features	
SIP Compatibility	SIP(RFC3261)
Concurrent Calls	8
Maximum Registered Users Supported	64

Network Features	
DHCH Server / Client	Yes
DDNS	Yes
Static IP	Yes
VLAN (802.1Q)	Yes
VPN	Yes (PPTP)
Installation & Configuration	
Installation	Desktop or Wall mount
Configuration	Web based configuration
Others	
Power Consumption	5W
Storage Temperature	20°C - 65°C (-4°F - 149°F)
Operating Temperature	0°C - 40°C (32°F - 104°F)
Operating Humidity	10 - 90%, Non-condensing
Dimension	100 x 100 x 28mm
Weight	0.35 Kg

Basic Feature	Advance Feature
Blacklist Caller ID Call Back Call Detail Records (CDR) Call Pickup (Group Pickup & Directed Pickup) Call Parking Call Queues Call Recording Call Routing Call Transfer (Blind Transfer & Attend Transfer) Call Waiting Conference Do Not Disturb (DND) Follow me Interactive Voice Response (IVR) Intercom/Paging Music on Hold (MoH) Ring Group Skypy Integration (Skype for SIP) Voice Mail to Email	Call Recording Direct Inward System Access (DISA) Dual-OS Redundancy External Storage Supported IP Restriction Personal Web Portal Storage Quota Privilege Tcpdump diagnostic tool Auto Provisioning Customized Dialplan

## IP04

Hardware Features			Network Features	
LAN Port	No		DHCH Server / Client	Yes
WAN Port	1 10 / 100Mbps		DDNS	Yes
Analog Port	4 RJ11		Static IP	Yes
ATCOM Telephony Module supported	Up to 4 Port FXO or 4 Port FXS		VLAN (802.1Q)	Yes
			VPN	Yes (PPTP)
			Installation & Configuration	
			Installation	Desktop or Wall mount
			Configuration	Web based configuration
SIP Features			Others	
SIP Compatibility	SIP(RFC3261), IAX2(RFC5457)		Power Consumption	5W
Concurrent Calls	12		Storage Temperature	20°C - 65°C (-4°F - 149°F)
Maximum Registered Users Supported	96		Operating Temperature	0°C - 40°C (32°F - 104°F)
			Operating Humidity	10 - 90%, Non-condensing
			Dimension	225 x 120 x 30mm
			Weight	0.80Kg

Basic Feature	Advance Feature
Blacklist	Call Recording
Caller ID	Direct Inward System Access (DISA)
Call Back	Dual-OS Redundancy
Call Detial Records (CDR)	External Storeage Supported
Call Pickup (Group Pickup & Directed Pickup)	IP Restriction
Call Parking	Personal Web Portal
Call Queues	Storage Quota Privilege
Call Recording	Tcpdump diagnostic tool
Call Routing	Auto Provisioning
Call Transfer (Blind Transfer & Attend Transfer)	Customized Dialplan
Call Waiting	
Conference	
Do Not Disturb (DND)	
Follow me	Fax Features* T.38,Fax to Email
Interactive Voice Response (IVR)	
Intercom/Paging	Audio Codec G711(A/μ), G.722,G726,G729,GSM,Speex,ADPCM
Music on Hold (MoH)	Video Codec H261, H263,H263P,H264
Ring Group	
Skypy Integration (Skype for SIP)	
Voice Mail to Email	

## IP4G

Hardware Features	
LAN Port	1 10 / 100Mbps
WAN Port	1 10 / 100Mbps
Analog Port	No
ATCOM Telephony Module supported	Up to 4 GSM modules
SIP Features	
SIP Compatibility	SIP(RFC3261), IAX2(RFC5457)
Concurrent Calls	16
Maximum Registered Users Supported	128

Network Features	
DHCH Server / Client	Yes
DDNS	Yes
Static IP	Yes
VLAN (802.1Q)	Yes
VPN	Yes (PPTP)
Port Forward	Yes
Installation & Configuration	
Installation	Desktop or Wall mount
Configuration	Web based configuration
Others	
Power Consumption	5W
Storage Temperature	20°C - 65°C (-4°F - 149°F)
Operating Temperature	0°C - 40°C (32°F - 104°F)
Operating Humidity	10 - 90%,Non-condensing
Dimension	300 x 133 x 37mm
Weight	1.10 Kg

Basic Feature	Advance Feature
Blacklist	<b>Auto Provision</b>
Caller ID	Call Recording
Call Back	Direct Inward System Access (DISA)
Call Detial Records (CDR)	Dual-OS Redundancy
Call Pickup (Group Pickup & Directed Pickup)	External Storage Supported
Call Parking	IP Restriction
Call Queues	Personal Web Portal
Call Recording	Storage Quota Privilege
Call Routing	Tcpdump diagnostic tool
Call Transfer (Blind Transfer & Attend Transfer)	Auto Provisioning
Call Waiting	<b>Customized Dialplan</b>
Conference	
Do Not Disturb (DND)	
Follow me	
Interactive Voice Response (IVR)	Audio Codec G711(A/μ), G.722,G726,G729,GSM,Speex,ADPCM
Intercom/Paging	Video Codec H261, H263,H263P,H264
Music on Hold (MoH)	Fax Features* T.38,Fax to Email
Ring Group	
Skypy Integration (Skype for SIP)	
Voice Mail to Email	
Hardware Features	
LAN Port	1 10 / 100Mbps
WAN Port	1 10 / 100Mbps
Analog Port	4 RJ11
ATCOM Telephony Module supported	Up to 4 Port FXO or 4 Port FXS, and Up to 2 GSM modules
SIP Features	
SIP Compatibility	SIP(RFC3261), IAX2(RFC5457)
Concurrent Calls	16
Maximum Registered Users Supported	128
Network Features	
DHCH Server / Client	Yes
DDNS	Yes
Static IP	Yes
VLAN (802.1Q)	Yes
VPN	Yes (PPTP)
Port Forward	Yes
Installation & Configuration	
Installation	Desktop or Wall mount
Configuration	Web based configuration
Others	
Power Consumption	5W
Storage Temperature	20°C - 65°C (-4°F - 149°F)
Operating Temperature	0°C - 40°C (32°F - 104°F)
Operating Humidity	10 - 90%,Non-condensing
Dimension	300 x 133 x 37mm
Weight	1.10 Kg

Basic Feature	Advance Feature
Blacklist	Auto Provision
Caller ID	Call Recording
Call Back	Direct Inward System Access (DISA)
Call Detail Records (CDR)	Dual-OS Redundancy
Call Pickup (Group Pickup & Directed Pickup)	External Storage Supported
Call Parking	IP Restriction
Call Queues	Personal Web Portal
Call Recording	Storage Quota Privilege
Call Routing	Tcpdump diagnostic tool
Call Transfer (Blind Transfer & Attend Transfer)	Auto Provisioning
Call Waiting	Customized Dialplan
Conference	
Do Not Disturb (DND)	
Follow me	
Interactive Voice Response (IVR)	Audio Codec
Intercom/Paging	Video Codec
Music on Hold (MoH)	Fax Features*
Ring Group	
Skypy Integration (Skype for SIP)	
Voice Mail to Email	

## Panasonic

KX-TDA100	DECT Features
System Capacity	• Automatic Handover
• 64 Extension Ports	• Wireless XDP Parallel Mode
• 64ch Trunk Ports	
System Features	ISDN Service Features
• Automatic ISDN Setting (BRI)	• Calling Line Identification Presentation (CLIP)
• Automatic Route Selection (ARS) / Least Cost Routing (LCR)	• Direct Dialling Inward (DDI)
• PC Console/PC Phone	• ISDN Call Forward (CFU/CFNR/CFB)
• PC Programming	• Multiple Subscriber Numbers (MSN)
• VIP-Call	
• Visual Caller ID	Networking Features
• Digital eXtra Device Port (XDP)	• ARS with VoIP
• Hands-free Operation	• QSIG Connection
	• VoIP Network (Built-in IP-GW)

## KX-TDA200

### System Capacity

- 5553 Extension Ports
- 5553ch Trunk Ports

### System Features

- Automatic ISDN Setting (BRI)
- Automatic Route Selection (ARS) / Least Cost Routing (LCR)
- PC Console
- PC Programming
- VIP-Call
- Visual Caller ID
- Digital eXtra Device Port (XDP)
- Hands-free Operation

### DECT Features

- Automatic Handover
- Wireless XDP Parallel Mode

### ISDN Service Features

- Calling Line Identification Presentation (CLIP)
- Direct Dialling Inward (DDI)
- ISDN Call Forward (CFU/CFNR/CFB)
- Multiple Subscriber Numbers (MSN)

### Networking Features

- ARS with VoIP
- QSIG Connection
- VoIP Network (Built-in IP-GW)

### System Capacity

- Up to 960 extensions

### System Features

- Automatic ISDN Setting (PRI/BRI)
- Automatic Route Selection (ARS) / Least Cost Routing (LCR)
- PC Console/PC Phone
- PC Programming
- VIP-Call (Call Centre Solutions)
- Visual Caller ID
- Digital eXtra Device Port (XDP)
- Hands-free Operation
- Multi Party Conference
- Built-in Hospitality Service
- CTI Integration (USB/LAN)

### DECT Features

- Automatic Handover
- Wireless XDP Parallel Mode

### ISDN Service Features

- Calling Line Identification Presentation (CLIP)
- Direct Dialling Inward (DDI)
- ISDN Call Forward (CFU/CFNR/CFB)
- Multiple Subscriber Numbers (MSN)

### Networking Features

- ARS with VoIP
- QSIG Connection
- VoIP Network (Built-in IP-GW)

# Samsung

## MAXIMUM CAPACITIES

Stations	Wireless Handsets	16
	Analog Phones	10
	Digital Phones	8
	Samsung IP Phones	16
	Voice Mail / Auto Attendant	256 users/2 ports
	<b>Maximum Stations</b>	<b>20</b>
Trunks	SIP Trunks	8
	Analog Trunks	4
	Networking Trunks (SPNet)	8
	<b>Maximum Trunks</b>	<b>8</b>
<b>Maximum Stations + Trunks + Voice Mail</b>		<b>20+8+2=30</b>

## Advanced Features

- Affordable voicemail with email gateway to deliver voice messages to your MS Outlook Inbox (optional)
- SPNet enables networking to other **OfficeServ** platforms at remote offices
- **OfficeServ** Connect allows your desk phone and mobile phone to ring simultaneously, optimizing staff mobility on and off premises
- Supports VoIP technology and cost-saving SIP trunking, which reduces recurring phone company charges and offsets the costs of the system
- Enhances on- and off-site productivity with Computer Telephony Integration (CTI) and SoftPhone connectivity, which can turn a laptop into a full-featured phone
- Allows wireless handsets and PDAs to integrate seamlessly with phone system features through Wireless Access Points

## SYSTEM FEATURES

Account Code Entry	Call Forwarding	External Page Interfaces	SIP Services
· Forced-Verified	· All Calls	Flash Key Operation	Speed Dial Numbers
· Forced-Not Verified	· Busy	Flexible Numbering	· Station List
· Voluntary	· No Answer	Group Busy Setting	System List
Account Code Key	· Busy/No Answer	Hot Desking (ITP Keystsets)	Speed Dial by Directory
One Touch	· Forward DND	Hot Line	Station Hunt Groups
Administrator Program Key	· Follow Me	In Group/Out of Group	· Distributed
All Call Voice Page	· External	Incoming Call Distribution	· Sequential
Attention Tone	· To Voice Mail	Incoming/Outgoing Service	· Unconditional
Audio Message with Alarm	· Preset Destination	Individual Line Control	Station Message
Automatic Reminder	· Preset Forward Busy	ITP Keystsets	Detail Recording (SMDR)
Audio Ringback Tones	Call Park	LAN Interface	Station Alert
Authorization Codes	· Exclusive	Least Cost Routing	System Alarms
· Forced	· System	Live System Programming	System Maintenance
· Voluntary	· Remote	· From Any Digital Keystset	Alarms
Auto Answer on CO	Call Park and Page	· With a Personal Computer	System Directory
Auto Attendant	Call Pickup	Meet Me Page and Answer	Tenant Service
Automatic Call Distribution (ACD)	· Directed	Memory Protection	Toll Restriction
Automatic Hold	· Groups	Message Waiting	· By Day or Night
Background Music	· Established	Indicators	· By Location / Station
Branch Group	Call Recording	Message Waiting Key	Eight Dialing Classes
Call Activity Display	Call Waiting / Camp-On	Microphone On / Off	Special Count Table
Call Center	Centrex / PBX Use	per Station	Toll Restriction Override
· Agent Busy/Manual Wrap Up Key	Chain Dialing	Mobile Extension (MOBEX)	Tone or Pulse Dialing
· Agent PIN (ID) Numbers	Chain Forward	Mobility Solution	Traffic Reporting
· Auto Logon & Logout	Class of Service	Multiple Language Support	Transfer
· Automatic Logout	Common Bell Control	Music On Hold-Flexible	· Screened / Unscreened
· Automatic Wrap-Up Timer	Computer Telephony	Music On Hold-Sources	· Voice Mail Transfer Key
· Priority Call Queuing	Intercom (ITP)	Music On Hold-Recording	· With Camp-On
· Embedded Reporting Package	· OfficeLink	SPNet over IP	Trunk Groups
· Agent Statistics	· OfficeServ DataView	Operator Group	Twinning
· Call Statistics	· OfficeServ EasySet	Overflow	Unified Voicemail
· Group Supervisors	· OfficeServ Call	· Operator	Uniform Call Distribution (UCD)
· IP Address Reports	· OfficeServ Operator	· Station Group	Universal Answer
· OfficeServ DataView	· OfficeServ Softphone	Override Codes	Virtual Extensions
· UCD Statistics	Conference	Paging	Voice Mail
· UCD Monitoring	Conference Group	· Internal Zones (5)	· Inband Signaling
· Wall-Style Display	Customer Set Relocation	· Programmable Zones (2)	· Endpoints on Main Unit
· Windows	Database Security	· All External	Voice over IP (VoIP)
Call Costing	Database Printout	· Page All	Walking Class of Service
Caller Identification (CID)	Daylight Savings Time-Auto	Park Orbits	Wireless Handsets
· Caller ID	Direct In Lines	Prime Line Selection	
· Caller ID Features	Direct Inward System	Priority Call Queuing	
· Name/Number Display	Access (DISA)	Private Lines	
· Next Call	Direct Trunk Selection	Programmable Line Privacy	
· Save Caller ID Number	Directed Number	Programmable Timers	
· Store Caller ID Number	DIS Security	Results	
· Inquire Park / Hold	Distinctive Ringing	Recall to Operator	
· Caller ID Review List	Door Lock Release	Redial Review	
· Investigate	(Programmable)	Remote Programming-PC	
· Advanced Call List	Door Phones	Ring Modes	
· Caller ID on SMDR	E-Mail Gateway	· Time-Based Routing Plans	
· Number to Name	Executive Barge-In	· Automatic/Manual	
· Translation	(Override)	· Holiday Schedule	
· Caller ID to Analog Port	Without Warning Tone	· Line Number Override	
	· Without Warning Zone	Ring Over Page	
	· Trunk Monitor or Service Observing	Secretary Pooling	
		Simultaneous Ringing	
		Single Line Connections	

This is a comprehensive listing of all features supported by the OfficeServ 7030. Some may require additional hardware or software.

## Toshiba

### ❖ IP Telephony (Anywhere)

- IPT Anywhere Solution makes it possible for employees to conduct day-to-day operation from their home offices, branch offices and even on site at customer's location. It could be integrated into your existing Strata CTX System on a "when-needed" basis.

### ❖ Call Centre

- Call Centre Solution provides a fast and effective method of handling customers' calls by matching them to the most appropriate agent. This in return increases customer satisfaction and the agent's efficiency.

### ❖ Voice Over Internet Protocol (VoIP)

- Voice Over Internet Protocol Solution of VoIP for short allows voice data to be transmitted over a data network to save on costly long-distance calls charged by traditional phone companies.

### ❖ Multiple Office Networking

- Multiple-Office Networking Solution is a private networking application based on QSIG, an international standard for the interconnection of PBX. It can help to better manage communication resources and traffic.

### ❖ Call Billing

- Call Billing Solution can easily log all call traffic and generate reports to analyse user's phone usage pattern.

### ❖ Voice Mail

- Voice Mail Solution makes it easy for callers to leave a message for you when you are engaged on another call or are unavailable. You will be notified of the message and can listen to it from anywhere.

### ❖ Voice Logger

- Voice Logger Solution allows important telephone conversation to be recorded digitally onto a searchable system, providing a valuable tool for future reference.

# CUSTOMER

- EDUCATION SECTOR  
(e.g. University, Polytechnic)
- BUSINESS SECTOR/HOTELS  
(e.g. mall, hotel, apartement)
- HOSPITALS  
(e.g. Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Swasta)
- CORPORATE ORGANIZATION  
(private corporate, public corporate, public service corporate)
- BANKS

Daftar 10 Perusahaan BUMN dan Swasta dalam “The Global 2000”

Perusahaan	Penjualan (US\$)
Bank Rakyat Indonesia	5,9 miliar
Bank Mandiri	6 miliar
Bank Central Asia	3,1 miliar
Telkom Indonesia	7,6 miliar
Bank Negara Indonesia	3,1 miliar
PGN	2,2 miliar
Gudang Garam	4,2 miliar
Bank Danamon Indonesia	2,4 miliar
Semen Gresik	1,6 miliar
Bumi Resources	4,4 miliar

<http://www.indonesiamedia.com/2012/04/22/10-perusahaan-ri-di-daftar-2000-raksasa-dunia/>

## Daftar korporasi sektor bisnis

No	Name of Corporation	Type of Corporation	Business Sector
1	PT BADAk NGL	Government owned	Liquid Natural Gas
2	Pertamina	Government owned	Gas and oil
3	PT Pupuk Kaltim	Government owned	Fertilizer
4	PT Pupuk Kujang	Government owned	Fertilizer
5	PT Semen Padang	Government owned	Insurance & finance
6	PT PAMA Bontang	Government owned	Mining
7	PT Telkom	Government owned	Telecommunication
8	PT Hotel Indonesia	Government owned	Hospitality

## 10 Universitas terbaik di Indonesia

1. Universitas Gadjah Mada (UGM)
2. Universitas Indonesia
3. Institut Teknologi Bandung (ITB)
4. Institut Teknologi Sepuluh November (ITS)
5. Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)
6. Universitas Gunadarma (UG)
7. Institut Pertanian Bogor (IPB)
8. Universitas Brawijaya (UB)
9. Universitas Sebelas Maret (UNS)
10. Universitas Diponegoro (Undip)

Edisi Juli 2012 versi webometrics.com

[http://www.academia.edu/5980214/Islamic\\_philanthropy\\_and\\_the\\_private\\_sector\\_in\\_Indonesia](http://www.academia.edu/5980214/Islamic_philanthropy_and_the_private_sector_in_Indonesia)

## Rumah Sakit di Bandung

- Rumah Sakit Advent Bandung
- Rumah Sakit Umum Pusat Hasan Sadikin
- Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin atau yang sering disingkat
- Rumah Sakit Santo Boromeus
- RSU Al Islam
- Santosa Bandung Internasional Hospital

<http://bandung.jacktour.com/2011/05/rumah-sakit-di-bandung.html>

Tender proyek ( 10/02/2014 ) **Disposal Well Data Acquisition and Operate CIF & DIF Facility Services**  
(Tender No. CW1177865 )  
Pemilik proyek : CHEVRON PACIFIC INDONESIA

Tender proyek ( 10/02/2014 ) **Pengadaan Alat Pengolah Data**  
(Tender No. 1795218 )  
Pemilik proyek : Kementerian Kelautan dan Perikanan

Tender proyek ( 10/02/2014 ) **Pengadaan Personal Komputer dan Scanner, RS. Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita**  
(Tender No. 6804047 )  
Pemilik proyek : Kementerian Kesehatan

Tender proyek ( 10/02/2014 ) **Engineering Electrical Construction & Instrumentation Software Bundle 2014-2018**  
(Tender No. CTBS002226-VR (RE-TENDER) )  
Pemilik proyek : TOTAL E&P INDONESIE

Tender proyek ( 10/02/2014 ) **Penyediaan Jasa Komunikasi Lapangan**  
(Tender No. 13415 IT 14 )  
Pemilik proyek : CITIC SERAM ENERGY LIMITED

Tender proyek ( 10/02/2014 ) **Pengadaan Jasa Pemeliharaan Jaringan Internet dan Intranet**  
(Tender No. 267174 )  
Pemilik proyek : Universitas Hasanuddin

Tender proyek ( 11/02/2014 ) **Server**  
(Tender No. 01.PB1/600/IP/2014 tanggal 10 Februari 2014 )  
milik proyek : PLN (PERSERO)

Tender proyek ( 11/02/2014 ) **Provision of Rental PC, Printer and Banner for Cepu Gas**  
(Tender No. A2440581 )  
milik proyek : MOBIL CEPU LTD.

Tender proyek ( 11/02/2014 ) **Pengadaan Alat Pengolah Data Biro rencanaan**  
(Tender No. 848069 )  
milik proyek : BPPT

Tender proyek ( 11/02/2014 ) **Pengadaan Koneksi Virtual Private twork 2014**  
(Tender No. 138275 )  
milik proyek : Badan Pusat Statistik

[http://tender-indonesia.com/Project\\_room/category\\_form.php?option=tend&CAT=CT0004](http://tender-indonesia.com/Project_room/category_form.php?option=tend&CAT=CT0004)

# LAMPIRAN

*CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONNAIRE*

(Sebelum diperbaiki)

Tanggal Pengisian :

Nama Perusahaan :

Unit Kerja :

Posisi/Jabatan :

**Kami telah menggunakan produk/barang/jasa PT INTI berupa:**

<input type="checkbox"/> MSAN/GPON	<input type="checkbox"/> MODERNISASI JARINGAN	<input type="checkbox"/> SPFR	<input type="checkbox"/> ISE 3000	<input type="checkbox"/> IPMS	<input type="checkbox"/> SEAT MANAGEMENT
<input type="checkbox"/> I-PERISALAH	<input type="checkbox"/> ANTENA	<input type="checkbox"/> FFWS	<input type="checkbox"/> RURAL BTS	<input type="checkbox"/> INSTALATION SERVICE	<input type="checkbox"/> MANAGE SERVICE
<input type="checkbox"/> POWER SUPPLY/RECTIFIER	<input type="checkbox"/> LAINNYA				

**Persepsi Anda Terhadap PT INTI**

1. Kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai produk (barang/jasa) PT INTI yang Anda butuhkan:

Sangat Sulit       Sulit       Cukup       Mudah       Sangat Mudah

2. Penguasaan staf/tim dari PT INTI terhadap teknologi produk (barang/jasa) yang ditawarkan kepada pelanggan:

Sangat tdk menguasai       Tidak Menguasai       Cukup       Menguasai       Sangat menguasai

3. Respon tim Marketing PT INTI terhadap peluang bisnis yang ada di Perusahaan Anda:

Sangat Lamban       Lamban       Cukup       Cepat       Sangat Cepat

4. Kualitas pelayanan SDM PT INTI (Keramahan, Kesopanan, Peanmpilan):

Sangat Buruk       Buruk       Cukup       Baik       Sangat Baik

**Skala Kepuasan dan Kepentingan Terhadap Produk, Barang/Jasa PT INTI**

Skala KEPUASAN : apakah aspek yang ditanyakan “tidak memenuhi” atau “memenuhi” harapan Anda?

Beri Tanda (X) pada : 1. Sangat Tidak Puas, 2. Tidak Puas, 3. Puas, 4. Sangat Puas

NO	Uraian	Skala Kepuasan			
		1	2	3	4
<b>Persepsi Anda Terhadap Produk (Barang/Jasa) PT INTI</b>					
1	Harga Produk (Barang/Jasa) yang ditawarkan bersaing di pasaran				
2	Produk (barang/jasa) sesuai dengan persyaratan/spesifikasi				
3	Proses pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan prosedur				
4	Produk (barang/jasa) memenuhi syarat keamanan (safety)				
5	Produk (barang/jasa) memenuhi persyaratan terkait lingkungan (ramah lingkungan)				
6	Kejelasan mengenai pengaruh Produk (barang/jasa) terhadap lingkungan				
7	Kehandalan produk (barang/jasa) yang dikirimkan ke pelanggan				
8	Ketepatan waktu dalam penyerahan produk (barang/jasa)				
9	Keahlian SDM PT INTI dalam menangani produk (barang/jasa)				

**Pelayanan Purna Jual Produk (Barang/Jasa) PT INTI**

1	Respon terhadap keluhan kastemer				
2	Penanganan dalam melakukan perbaikan				
3	Ketersediaan suku cadang produk(barang/jasa) PT INTI				

**Mohon dituliskan saran dan keluhan Anda terhadap PT INTI**

Apabila saran dan keluhan yang Anda sampaikan tidak mencukupi dalam kolom ini, mohon dituliskan pada halaman belakang.

- 1. Apa saran Anda untuk peningkatan performansi produk (barang/jasa) PT INTI**

- 2. Menurut Anda apa yang harus dilakukan PT INTI agar bisa lebih banyak membantu memberikan solusi masalah dan kebutuhan yang ada di Perusahaan Anda**

- 3. Apabila ada, sampaikan keluhan Anda mengenai produk (barang/jasa) PT INTI**

(Setelah diperbaiki)

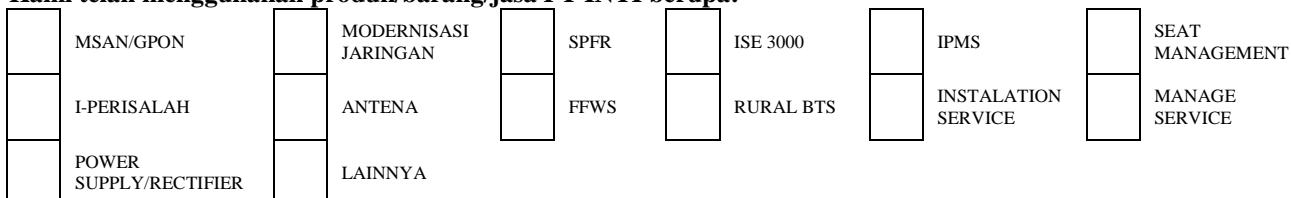
Tanggal Pengisian : \_\_\_\_\_

Nama Perusahaan : \_\_\_\_\_

Unit Kerja : \_\_\_\_\_

Posisi/Jabatan : \_\_\_\_\_

**Kami telah menggunakan produk/barang/jasa PT INTI berupa:**



**Persepsi Anda Terhadap PT INTI**

4. Kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai produk (barang/jasa) PT INTI yang Anda butuhkan:

Sangat Sulit       Sulit       Cukup       Mudah       Sangat Mudah

5. Penguasaan staf/tim dari PT INTI terhadap teknologi produk (barang/jasa) yang ditawarkan kepada pelanggan:

Sangat tdk menguasai       Tidak Menguasai       Cukup       Menguasai       Sangat menguasai

6. Respon tim Marketing PT INTI terhadap peluang bisnis yang ada di Perusahaan Anda:

Sangat Lamban       Lamban       Cukup       Cepat       Sangat Cepat

7. Kualitas pelayanan keramahan SDM PT INTI :

Sangat Buruk       Buruk       Cukup       Baik       Sangat Baik

8. Kualitas pelayanan kesopanan SDM PT INTI :

Sangat Buruk       Buruk       Cukup       Baik       Sangat Baik

9. Kualitas pelayanan penampilan SDM PT INTI :

Sangat Buruk       Buruk       Cukup       Baik       Sangat Baik

**Skala Kepuasan dan Kepentingan Terhadap Produk, Barang/Jasa PT INTI**

Skala KEPUASAN : apakah aspek yang ditanyakan “tidak memenuhi” atau “memenuhi” harapan Anda?

Beri Tanda (X) pada : 1. Sangat Tidak Puas, 2. Tidak Puas, 3. Puas, 4. Sangat Puas

NO	Uraian	Skala Kepuasan			
		1	2	3	4
<b>Persepsi Anda Terhadap Produk (Barang/Jasa) PT INTI</b>					
1	Harga Produk (Barang/Jasa) yang ditawarkan bersaing di pasaran				
2	Produk (barang/jasa) sesuai dengan persyaratan/spesifikasi				
3	Proses pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan prosedur				
4	Produk (barang/jasa) memenuhi syarat keamanan (safety)				
5	Produk (barang/jasa) memenuhi persyaratan terkait lingkungan (ramah lingkungan)				
6	Kejelasan mengenai pengaruh Produk (barang/jasa) terhadap lingkungan				
7	Kehandalan produk (barang/jasa) yang dikirimkan ke pelanggan				
8	Ketepatan waktu dalam penyerahan produk (barang/jasa)				
9	Keahlian SDM PT INTI dalam menangani produk (barang/jasa)				

Dari mana pertama kali Anda mengetahui tentang produk PT INTI :

- |                        |  |
|------------------------|--|
| c. Pameran             | c. Website                                   |
| d. Kunjungan Penjualan | d. Promosi Lainnya (Gathering, Workshop dll) |

<b>Pelayanan Purna Jual Produk (Barang/Jasa) PT INTI</b>					
1	Respon terhadap keluhan kastemer				
2	Penanganan dalam melakukan perbaikan				
3	Ketersediaan suku cadang produk(barang/jasa) PT INTI				

**Mohon dituliskan saran dan keluhan Anda terhadap PT INTI**

Apabila saran dan keluhan yang Anda sampaikan tidak mencukupi dalam kolom ini, mohon dituliskan pada halaman belakang.

1. **Apa saran Anda untuk peningkatan performansi produk (barang/jasa) PT INTI**

2. **Menurut Anda apa yang harus dilakukan PT INTI agar bisa lebih banyak membantu memberikan solusi masalah dan kebutuhan yang ada di Perusahaan Anda**

3. **Apabila ada, sampaikan keluhan Anda mengenai produk (barang/jasa) PT INTI**

# LAMPIRAN

KAJIAN BISNIS *SMART CONTROL UNIT*

## **DEFINISI PRODUK**

Smart Control Unit (SCU) :

Merupakan Platform lengkap sebuah general purpose logger yang menggunakan telemetri seluler sebagai media transmisi. Sistem ini mengintegrasikan Logger, GSM Modem dan Catu Daya (Solar Charger Controller dan cycles use Battery).

Sistem ini dirancang untuk dapat menggunakan sistem catu daya panel surya sebagai energi utama.

## **FITUR & SPESIFIKASI TEKNIS**

- Kompatibel dengan berbagai jenis sensor
- 8 Analog, 8 Digital input dan 8 I/O
- Transmisi Data Melalui Jaringan Selular
- Catu Daya Dengan Back Up 3 hari Otonomi Baterai
- Praktis dan Mudah dalam Instalasi

## **KONDISI SAATINI**

- Logger dengan menggunakan Perangkat utama menggunakan GPA
- Sudah terpasang sebanyak 561 pos tergelar di sungai-sungai seluruh Indonesia
- Performansi yang kurang memuaskan, dari 561 pos, hanya berfungsi 120 Pos (20%)
- Kerusakan diakibatkan oleh:
  - Kualitas GPA yang tidak handal
  - Kualitas material pendukung diluar kontrol Inti
  - Kesalahan instalasi
  - Faktor Geografis

**PASAR**  
Kementerian Pekerjaan Umum  
Direktorat sumber Daya Air  
Pusat Penelitian dan Pengembangan Air (Pusair)

**PELUANG PASAR**

1. Jumlah sungai di Indonesia 5.950
2. Jumlah bendungan 496
3. Kebutuhan pengamatan tiap sungai dan bendungan
4. Harga jual satuan
5. Kontribusi margin

**KOMPETITOR**



NT WL - 108

1. PT. NATHAN TELEMETRY NUSANTARA

**NT WL - 108 / WS - 008 WATER LEVEL RECORDER**

Sistem telemetri untuk mengukur dan merekam tingkat air (air tanah ,sungai ,bendungan air), aliran air/kapasitas dan volume tangki pengukuran di lokasi. Data pengukuran kemudian dapat ditampilkan di layar komputer dalam bentuk grafik dan tabulasi.



NT WS - 008



## 2. PT. HYDROSIX

### *HWL-01*

Instrumen untuk pengukuran tinggi muka air di sungai, saluran irigasi, sumur pantau air tanah dan lain lain sangat dibutuhkan baik untuk perencanaan, pengelolaan sumber daya air dan kebutuhan lainnya.

## 3. GLOBAL WATER

- Water Level
- Water Flow
- Water Samplers
- Water Quality

## 4. PT. INTI KONTENS

INTENS FEWS menggunakan teknologi solar powered data logger, Short Messaging System, dan Geographical Information System (GIS). Monitoring Pipeline dilakukan menggunakan Distributed Temperature Sensor.

## **HARGA**

25.000.000 /UNIT

HPP 11.000.000

CM 67 %

## **RENCANA PEMASARAN**

### **1. PROMOSI**

- Marketing Tool
- Pameran / Seminar
- Workshop
- Gathering
- Channel Distribution

### **2. SALES**

- Wilayah Barat maupun Wilayah Timur

## **SOLUSI**

- Memperbaiki dan memaksimalkan kualitas GPA
- Meningkatkan kualitas SDM yang akan melakukan instalasi
- Semua yang menyangkut produk SCU diproduksi INTI sendiri

