

# **SISTEM INFORMASI PERUSAHAAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA**

**DOSEN : QUIDO C. KAINDE, ST, MT, MM**



**NAMA : RIKSON L.PASARIBU  
NIM : 17210015**

**UNIVERSITAS NEGERI  
MANADO 2017**

## **Kata Pengantar**

Puji serta syukur dipanjatkan kepada ALLAH SWT atas rahmat dan ridhoNya, paper ini dapat diselesaikan sebagai salah satu tugas dari mata kuliah Sistem Informasi. Paper ini membahas kajian tentang sistem informasi manajemen PT Telekomunikasi Indonesia atau disebut juga PT. Telkom Indonesia. Ruang lingkup pembahasan meliputi struktur organisasi perusahaan beserta tugas dan tanggung jawabnya dan kebutuhan sistem informasi pada perusahaan PT. Telkom Indonesia.

Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan pengajaran dan arahan yang telah diberikan oleh dosen mata kuliah sistem informasi bapak Quido C. Kainde,ST,MT,MM. Penulis menyadari bahwa penulisan paper ini masih jauh dari tingkat sempurna. Namun, dengan segala keterbatasan yang ada, penulis mengharapkan paper ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan guna memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan khususnya dalam bidang sistem informasi.

Tondano, 20 November 2017

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Sistem merupakan kumpulan dari beberapa komponen/unsur yang saling berhubungan/berkaitan untuk suatu tujuan. Sedangkan sistem informasi adalah suatu sistem yang menyediakan informasi berupa data atau komponen yang saling berkaitan dan berguna bagi penerima. Orang-orang yang menggunakan sistem informasi zaman sekarang bertujuan melakukan komunikasi dengan menggunakan berbagai jenis dari perangkat keras, perintah proses informasi dan prosedur perangkat lunak, jaringan komunikasi, serta data yang disimpan. Salah satu karakteristik dari sistem informasi adalah perbedaan komponen-komponen yang bergantung pada setiap data dan proses mengolahnya.

Informasi di dalam sebuah perusahaan sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangannya, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan. Jika perusahaan terlambat untuk mendapatkan informasi atau ada kemungkinan perusahaan tersebut tidak mendapatkan informasi, maka perusahaan tersebut akan mengalami ketidakmampuan dalam mengontrol sumber daya, sehingga dalam mengambil keputusan-keputusan strategis akan terganggu, yang pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan pesaing lainnya. Disamping itu, sistem informasi yang dimiliki seringkali tidak dapat bekerja dengan baik. Masalah utamanya adalah bahwa sistem informasi tersebut terlalu banyak informasi yang tidak bermanfaat atau berarti (sistem terlalu banyak data). Memahami konsep dasar informasi adalah sangat penting dalam mendesain sebuah sistem informasi yang efektif. Menyiapkan langkah atau metode dalam menyediakan informasi yang berkualitas adalah tujuan dalam mendesain sistem baru.

Paper ini menyajikan tentang penerapan sistem informasi pada PT Telkom Indonesia. Salah satu perusahaan yang menggunakan jaringan sistem informasi untuk mempermudah jalannya bisnis perusahaan adalah PT Telkom Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TELKOM) adalah perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan informasi di Indonesia. PT Telkom Indonesia didirikan pada tanggal 25 Oktober 1856 oleh Cacus Sudarjanto. Kemudian layanan komunikasi tersebut dikonsolidasikan oleh pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan Post Telegraaf Telefoon (PTT). Pada tahun 1961 berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN POSTEL), Kemudian pada tahun [1965](#), PN Postel dipecah menjadi **Perusahaan Negara Pos dan Giro** (PN Pos & Giro) dan **Perusahaan Negara Telekomunikasi** (PN Telekomunikasi). Pada tahun 1974 PN Telekomunikasi diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL).

Pada era 1973 s/d 1988 terjadi suatu loncatan besar dalam sejarah telekomunikasi di Indonesia dengan diluncurkannya satelit Palapa A1 pada tanggal 16 Agustus 1976 yang

menjadi sarana komunikasi yang mempersatukan rakyat Indonesia yang menempati ribuan pulau Nusantara. Hal tersebut menempatkan Indonesia sebagai negara ketiga yang memiliki satelit komunikasi setelah Amerika Serikat dan Kanada. Perubahan besar selanjutnya terjadi pada era 1989 – 1992, saat TELKOM menghadapi tantangan untuk segera mewujudkan otomatisasi seluruh Ibukota Kabupaten. Badan Usaha yang semula berbentuk PERUSAHAAN UMUM berubah menjadi PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO), dan seluruh Ibukota Kabupaten sudah terangkai dalam satu sistem telekomunikasi otomat nasional. Pada tahun 1992 – 1996, TELKOM melakukan tiga program besar, yaitu restrukturisasi internal (divisionalisasi), Kerjasama Operasi (KSO) dan Initial Public Offering (IPO/go public) di bursa saham Jakarta, London, dan New York yang menjadikan status TELKOM berubah menjadi perusahaan publik: PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Berikut adalah perubahan logo dari perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia dari awal dibentuk sampai sekarang.



Logo PN Postel



Logo PN Telekomunikasi/Perumtel (1965-1984)



Logo Perumtel (1984-1991)



Logo Telkom (1991-2002)



Logo Telkom (2002-23 Oktober 2009)



Telkom (23/10/2009-16/08/2013)



Logo Telkom (16/08/2013-sekarang)

Sistem informasi pada perusahaan ini dibuat sebagai wadah aliran informasi untuk ditransfer dari suatu divisi ke divisi lain yang berkaitan. Dengan perkembangan telekomunikasi yang semakin pesat dan semakin ketatnya persaingan di dunia telekomunikasi, oleh karena itu PT. Telkom Indonesia dituntut untuk semakin meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya agar dapat menjadi perusahaan telekomunikasi terbaik di Indonesia bahkan dunia, tidak hanya itu saja PT Telkom Indonesia juga menyadari bahwa terdapat perananan penting sumber daya manusia (SDM) dalam membantu perusahaan untuk mencapai sasaran utama, dan dalam pelaksanaannya harus mempertimbangkan kepentingan sosial, fungsional dan karyawan. Salah satu Badan

Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah mendeklarasikan pengelolaan pegawainya dengan sebutan human capital management adalah PT Telkom Indonesia.

## **2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dari paper ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana struktur organisasi dari perusahaan tersebut?
2. Bagaimana kebutuhan sistem informasi pada tiap-tiap level dari perusahaan tersebut?

## **3. Tujuan**

Tujuan dari penulisan paper ini adalah sebagai berikut:

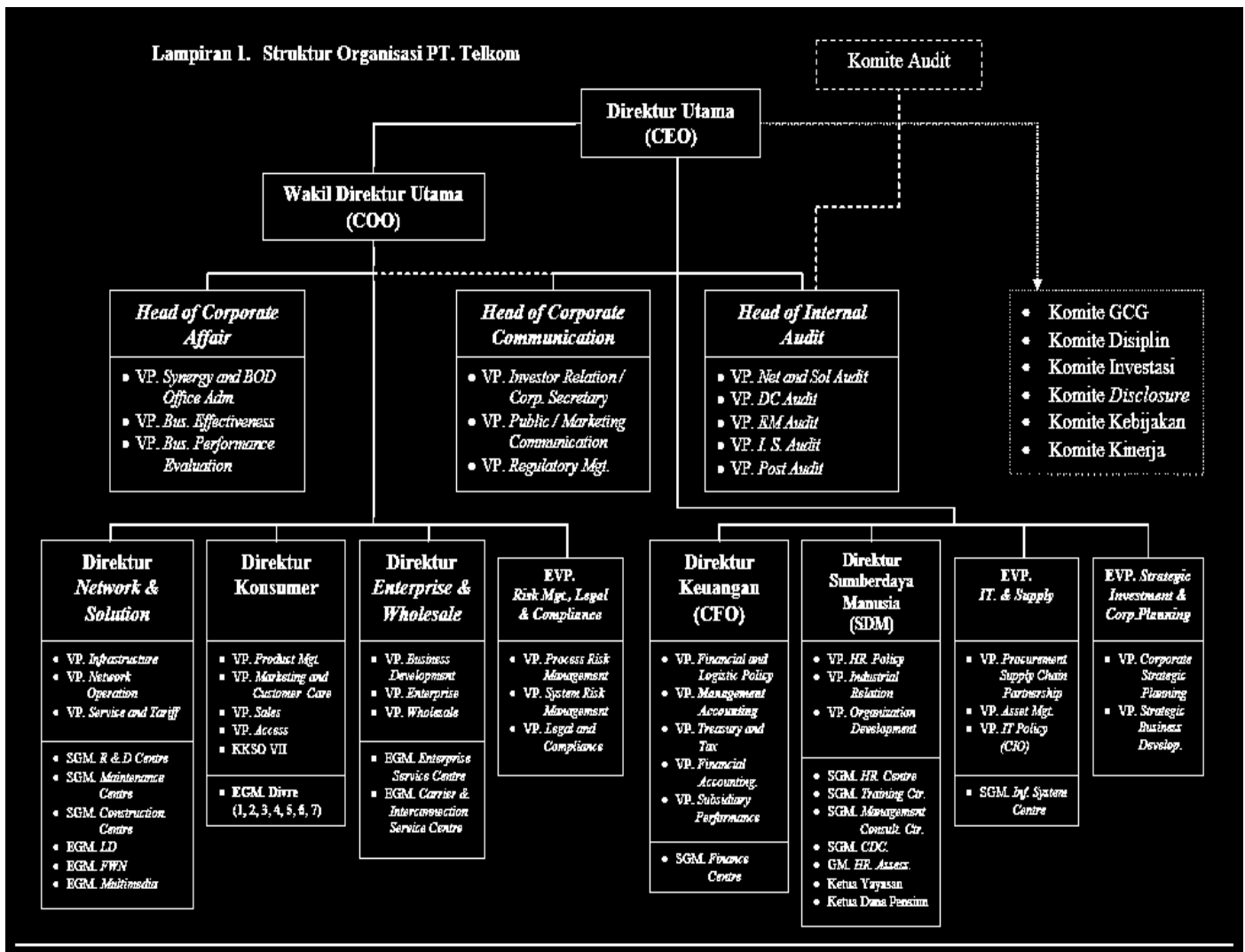
1. Mengetahui struktur organisasi dari perusahaan PT Telkom Indonesia.
2. Mengidentifikasi peranan dan kebutuhan sistem informasi pada PT Telkom Indonesia.

## BAB 2

### PEMBAHASAN

#### 1. Struktur Organisasi

Struktur kepemimpinan dari perusahaan PT telekomunikasi Indonesia dapat dilihat pada bagan berikut.



Berikut secara ringkas akan dijelaskan tugas dan wewenang di PT Telekomunikasi Indonesia:

##### 1. Direktur Utama (CEO)

Tugas:

- a. Mengkoordinir Direksi,
- b. Mengendalikan langsung Direktur yang memimpin Direktorat pada corporate

- office dalam penyelenggaraan operasional fungsinya, dan
- c. Mengendalikan direktur yang memimpin Direktorat pada operating business.

Direktur Utama bertanggung jawab atas:

- a. Koordinasi fungsi-fungsi corporate untuk hal-hal yang terkait dengan penetapan kebijakan dan strategi, pengendalian capital & resource allocation, pengendalian resiko, serta interfacing with external constituent.
- b. Pengendalian operasional Corporate Office dengan fokus driving new business, enter/develop new market, talent development, serta internasionalisasi/regionalisasi.
- c. Pengendalian fungsi perencanaan strategis (TELKOM Group) dan mengarahkan upaya pertumbuhan dengan fokus pada bisnis baru (non organik), melalui unit strategic investment & corporate planning.
- d. Penetapan arah, kebijakan, strategi dan rencana strategis serta pengendalian pengelolaan bisnis TELKOM yang diselenggarakan melalui subsidiaries, yang perumusannya dilaksanakan dalam Forum CEO.
- e. Pengendalian fungsi-fungsi keuangan dan SDM yang diselenggarakan secara tersentralisasi melalui Direktorat Keuangan dan Direktorat SDM, serta fungsi-fungsi IT & Supply dan Internal Audit.
- f. Koordinasi (secara langsung) penyelenggaraan fungsi Corporate Support yang terkait dengan fungsi Corporate Communication (mencakup komunikasi dengan Investor, Public/ Community, dan Marketing Communication serta Regulatory Management), serta mengendalikan kebijakan pengelolaan Unit Community Development Center.
- g. Koordinasi (melalui Wakil DIRUT) penyelenggaraan fungsi Corporate Support yang terkait dengan fungsi Corporate Affair (synergi, business effectiveness, serta business performance evaluation, BOD Office Administration).
- h. Koordinasi (melalui Wakil DIRUT) penyelenggaraan Unit Risk Management, Legal & Compliance.
- i. Tercapainya integrasi dan sinergi kebijakan, serta penggunaan sumber daya untuk mencapai sasaran perusahaan.
- j. Terlaksananya rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan oleh Direksi.
- k. Pengangkatan dan pemberhentian pemangku jabatan sesuai dengan kebijakan manajemen karir yang ditetapkan.

1. Pelaporan secara periodik kinerja perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada perusahaan publik.
- m. Perumusan strategi bisnis yang dilakukan bersama dengan pemangku jabatan kunci, penetapan dan pengendalian implementasinya.

## 2. Wakil Direktur Utama (COO)

### Tugas:

Membantu Direktur Utama dalam mengintegrasikan penyelenggaraan operasi Direktorat-Direktorat yang berada dalam kelompok Operating Business, dan fungsi Corporate Support yang berkaitan dengan risk, legal, & compliance, dan corporate affair.

Wakil Direktur Utama bertanggung jawab atas:

- a. Pengendalian operasional unit-unit Operating Business dengan fokus driving existing business, sinergi & integrasi operasi, revenue enhancement, serta pengendalian cost/efisiensi.
- b. Kualitas dan sinergi dari perencanaan serta pelaksanaan kebijakan dan strategi operasional unit Operating Business (Direktorat Network & Solution, Direktorat Konsumer, dan Direktorat Enterprise & Wholesale) sehingga dapat memenuhi sasaran kinerja yang telah ditetapkan.
- c. Terbentuknya sinergi operasi dan bisnis dengan subsidiary (perusahaan afiliasi/asosiasi) yang sudah established, serta efektifitas pengelolaan Sistem Informasi Perusahaan.
- d. Pengendalian operasional Unit Risk Management, Legal & Compliance.
- e. Koordinasi (secara langsung) penyelenggaraan fungsi Corporate Support yang terkait dengan fungsi Corporate Affair (yang mencakup Synergy, BOD Administration, Business Effectiveness, dan Business Performance Evaluation).
- f. Koordinasi dengan Corporate Office dan Direktorat terkait untuk memenuhi kebutuhan dari unit-unit Operating Business yang menjadi tanggung jawabnya dalam rangka mendukung pencapaian kinerja yang telah ditetapkan.



### 3. Direktur Keuangan (CFO)

Tugas:

- a. Tugas pokok Direktur Keuangan di samping tugasnya sebagai anggota Direksi, adalah mengelola dan mengendalikan keuangan perusahaan (fungsi Chief Financial Officer) di Kantor Perusahaan dan seluruh unit bisnis, serta melakukan pengendalian penyelenggaraan aktivitas keuangan secara terpusat.
- b. Guna penyelenggaraan aktivitas operasional keuangan secara terpusat, Direktur Keuangan mengendalikan unit Finance Center, yaitu unit organisasi di luar organisasi Corporate Office yang diperankan sebagai pusat penyelenggara operasional keuangan.

Direktur Keuangan bertanggung jawab atas:

- a. Kualitas kebijakan dan strategi yang terkait dengan financial accounting, treasury & tax, management accounting, asset & procurement management.
- b. Kualitas financial management system & control (ketepatan, kelengkapan, akurasi, dan keandalan).
- c. Efektivitas penyelenggaraan fungsi financial perusahaan secara terpusat, yang mencakup penyelenggaraan financial accounting, management accounting, treasury, dan pengelolaan sistem serta kebijakan keuangan dan logistik.
- d. Kualitas perencanaan/ proyeksi keuangan perusahaan jangka menengah dan jangka panjang.
- e. Kualitas Financial Reporting (ketepatan, kelengkapan, akurasi, keandalan), termasuk Consolidated Financial Reporting.
- f. Terkendalinya performansi keuangan perusahaan, termasuk hal-hal yang terkait langsung dengan upaya pengendalian biaya (cost control) dan efisiensi, serta review performansi keuangan seluruh unit bisnis dan subsidiary.
- g. Kesesuaian kesisteman keuangan perusahaan termasuk kesisteman asset management dan logistik, baik terhadap berbagai regulasi/ norma yang dipersyaratkan dalam penyelenggaraan manajemen keuangan bagi perusahaan publik, maupun terhadap perkembangan bisnis TELKOM.
- h. Kualitas manajemen pendanaan dan optimalisasi pendayagunaan sumberdaya finansial termasuk pendanaan dalam penyelenggaraan bisnis TELKOM, serta terantisipasi resiko finansial.
- i. Ketepatan penyelesaian kewajiban perpajakan perusahaan.

- j. Penyiapan Corporate Annual Message dan diseminasinya kepada seluruh Direktorat dan Unit Bisnis TELKOM.
- k. Penyelesaian proses penetapan RKAP perusahaan serta ketepatan dan kecepatan distribusinya kepada seluruh Direktorat dan Unit Bisnis.
- l. Penyelesaian proses penetapan CAPEX (mencakup CAPEX seluruh unit bisnis dan CAPEX untuk investasi melalui subsidiary), serta review dan monitoring performansinya.
- m. Kelayakan dan kesesuaian cost-benefit dari seluruh CAPEX, yang secara berkala dilakukan review.
- n. Ketepatan dan kelayakan dalam penyajian perhitungan profit/ loss (P/L) seluruh Unit Bisnis dan P/L major product.
- o. Pemberian informasi, usulan, rekomendasi, dan masukan kepada BOD atas hal-hal yang terkait dengan penetapan Corporate Strategy Scenario (CSS).
- p. Kepastian aliran informasi billing secara cepat dan valid (bersama dengan seluruh Unit Bisnis terkait) dalam rangka pengelolaan debt management.
- q. Peran selaku CFO, yang bertanggung jawab memimpin Komite Investasi dalam menetapkan kelayakan dan eksekusi investasi perusahaan.

#### 4. VP. Management Accounting

##### Tugas:

- a. Mengarahkan penjabaran CSS dalam bentuk Proyeksi Keuangan Tahunan per unit bisnis ke dalam bentuk Corporate Annual Message dan Annual Target Setting serta mengkomunikasikannya kepada Unit Bisnis dan Anak Perusahaan dalam rangka penyusunan RKAP.
- b. Menetapkan panduan penyusunan RKAP berupa format, asumsi, prioritas, kalender anggaran, rasio-rasio keuangan, dan standar cost, serta merekomendasikan strategi, kebijakan, guidelines, prosedur & sistem pengelolaan management accounting.
- c. Memastikan penyusunan RKAP telah selaras dengan Corporate Annual Message dan Annual Target Setting yang telah ditetapkan Direksi serta mempersiapkan hal-hal yang diperlukan guna persetujuan Dewan Komisaris atas usulan RKAP TELKOM.
- d. Mengkoordinasikan penjabaran target keuangan dan sasaran bisnis perusahaan dalam bentuk proyeksi P/L, balance sheet dan cashflow plan dalam satu tahun anggaran tertentu, serta mengkoordinasikan aktivitas business & investment analysis.

- e. Merumuskan kebijakan transfer pricing, dan menetapkan formula imbal jasa, serta mengendalikan dan mengevaluasi implementasinya.
- f. Menetapkan struktur biaya perusahaan dan merumuskan hasil perhitungan biaya produk berdasar pendekatan metoda costing tertentu.
- g. Menyelenggarakan pengendalian CAPEX dari sisi finansial, serta melakukan evaluasi dan melaporkan realisasi anggaran secara periodik untuk kebutuhan budget committee nasional.
- h. Menyelenggarakan peran sekretariat budget committee di tingkat perusahaan.
- i. Menyiapkan laporan manajemen.
- j. Mengendalikan penyelenggaraan budget operation & control.

VP. Management Accounting bertanggung jawab atas:

Terkendalnya anggaran perusahaan dengan upaya memastikan efektivitas pengelolaan strategic budgeting, business & investment analysis, budgeting operation & control, costing, transfer pricing, dan subsidiaries financial performance.

## 5. Direktur Sumberdaya Manusia

Tugas:

- a. Tugas pokok Direktur Sumber Daya Manusia (SDM) di samping tugasnya sebagai anggota Direksi, adalah memberdayakan secara optimal seluruh SDM perusahaan guna merealisasikan strategi perusahaan dalam mewujudkan tujuan perusahaan, serta mengendalikan penyelenggaraan operasional manajemen SDM secara terpusat.
- b. Guna penyelenggaraan aktivitas operasional manajemen SDM secara terpusat, Direktur SDM mengendalikan unit Human Resource Center, yaitu unit organisasi diluar organisasi Corporate Office yang diperankan sebagai pusat penyelenggara layanan operasional manajemen SDM di seluruh unit organisasi TELKOM.

Direktur Sumberdaya Manusia bertanggung jawab atas:

- a. Kualitas perencanaan, pengembangan dan implementasi serta kebijakan & strategi pengelolaan Sumberdaya Manusia (yang mencakup kebijakan dalam hal Workforce Planning & Strategy, rekrutasi, placement, pengembangan SDM, pengembangan karir, sistem remunerasi, hubungan industrial, performance appraisal, retirement, serta administrasi dan sistem informasi manajemen SDM), sehingga mampu mendukung pencapaian tujuan perusahaan.
- b. Ketersediaan Master Plan perencanaan SDM jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek, yang terus di up date, sebagai rujukan induk bagi kesinambungan pengelolaan SDM perusahaan.
- c. Kesesuaian kebijakan dan strategi SDM, baik terhadap berbagai regulasi ketenagakerjaan, maupun terhadap perkembangan bisnis TELKOM.
- d. Ketersediaan dan kualitas dari kesisteman yang dapat mengukur efektifitas pengelolaan Sumberdaya Manusia.
- e. Ketersediaan sistem informasi dan pengendalian dari pengelolaan SDM termasuk administrasi pengembangan karir, remunerasi, penggajian, pengembangan kompetensi.
- f. Efektivitas penyelenggaraan fungsi SDM secara terpusat, yang mencakup penyelenggaraan pemenuhan kebutuhan SDM, pengembangan dan pemberdayaan SDM, pengelolaan sistem informasi manajemen SDM, serta layanan SDM di seluruh unit organisasi perusahaan.
- g. Terjaganya working climate yang kondusif guna efektivitas penyelenggaraan operasi bisnis perusahaan.
- h. Terkondisinya keselarasan antara tingkat kepuasan karyawan dengan tingkat produktivitas dan pertumbuhan bisnis perusahaan.
- i. Terkendalnya kinerja sumberdaya manusia perusahaan.
- j. Kualitas dari perencanaan biaya dan terkendalnya rasio beban SDM.
- k. Efektivitas penyelenggaraan dan kinerja Yayasan, Dana Pensiun, dan Unit Pendukung yang berada di bawah Direktorat SDM.
- l. Terkendalnya pelaksanaan proses procurement, serta pengelolaan asset manajemen perusahaan.
- m. Terkendalnya proses change management perusahaan termasuk pengelolaan budaya perusahaan, serta pengembangan perilaku organisasi.
- n. Struktur Organisasi yang sesuai dengan strategi perusahaan.

## 6. EVP. IT & Supply

### Tugas:

- a. Memastikan terkendalinya pengelolaan logistik perusahaan, khususnya pengelolaan logistik yang mempersyaratkan pengelolaan secara terpusat dalam rangka pengendalian efisiensi dan menjaga tercapainya standar kualitas serta ketepatan supply management bagi proses pengelolaan bisnis.
- b. Memastikan terselenggaranya proses yang terkait dengan identifikasi dan pengadministrasian asset perusahaan, serta terkendalinya pendayagunaan asset perusahaan.
- c. Memastikan efektivitas pendayagunaan sistem informasi perusahaan, yang dilaksanakan secara terintegrasi, efisien, serta mendukung terciptanya keunggulan kompetitif bagi penyelenggaraan bisnis perusahaan.

### EVP. IT & Supply bertanggung jawab atas:

- a. Ketersediaan rumusan perencanaan logistik perusahaan, khususnya yang terkait dengan proses pengadaan terpusat, dan proses pemenuhan kebutuhan (supply management) yang dilaksanakan melalui model partnership, serta program pembangunan.
- b. Ketersediaan rumusan perencanaan pendayagunaan asset perusahaan, untuk guideline dalam proses asset management perusahaan.
- c. Ketersediaan Master Plan IT dan pemberian arah dan framework serta strategi pendayagunaan sistem informasi perusahaan, untuk guideline dalam pendayagunaan sistem informasi beserta pengembangannya dalam lingkup

### TELKOM Group.

- d. Mengendalikan pelaksanaan proses pengadaan yang pelaksanaannya mempersyaratkan diselenggarakan secara terpusat.
- e. Tersedianya standar dan model-model proses partnership guna diterapkan sebagai guideline bagi proses pelaksanaan partnership oleh unit-unit terkait.
- f. Mengendalikan pelaksanaan proses partnership, khususnya yang terkait dengan proses supply chain dalam rangka pemenuhan kebutuhan penyediaan infrastruktur.

- g. Mengendalikan pelaksanaan pengelolaan asset perusahaan (pendayagunaan, sertifikasi, pemeliharaan fisik, pemeliharaan dokumen, pendataan, persiapan penghapusan, pengurusan pajak, pelengkapan aspek administratif).
- h. Mengendalikan, memonitor, serta mengembangkan kinerja unit pengelola pembangunan dan unit pengelola sistem informasi perusahaan.
- i. Pemberian advisory strategis kepada BOD yang terkait dengan keputusan-keputusan tentang pengadaan dan pembangunan.

## 7. EVP. Strategic Investment & Corporate Planning

Tugas:

- a. Tugas pokok EVP. Strategic Investment & Corporate Planning, adalah memastikan tersusunnya strategic & business planning untuk memberikan guideline yang memadai bagi upaya pencapaian tujuan korporasi, serta memastikan terealisasinya strategi Perusahaan dalam mempertahankan/ meningkatkan pertumbuhan dengan upaya mendayagunakan sumberdaya perusahaan melalui pengembangan portofolio bisnis.
- b. Dalam rangka mempertahankan/ meningkatkan pertumbuhan, EVP. Strategic Investment & Corporate Planning berperan mengendalikan pengelolaan portofolio bisnis pada unit-unit non organik dan upaya persiapan pembentukan subsidiary (perusahaan asosiasi/afiliasi).

EVP. Strategic Investment & Corporate Planning bertanggung jawab atas:

- a. Ketersediaan rumusan perencanaan yang mencakup arah, tujuan, strategi, dan perencanaan perusahaan dalam jangka panjang dan roll over setiap tahunnya (termasuk perencanaan teknologi dan infrastruktur), actionable plans, guna memberikan guideline yang memadai bagi seluruh upaya pencapaian tujuan korporasi.
- b. Pemberian advisory tentang high-level program management dalam rangka implementasi strategic & business Planning.
- c. Pemberian arah dan framework serta strategi pendayagunaan teknologi dan infrastruktur (Technology & Infrastructure Strategy), untuk guideline pendayagunaan teknologi dan pengembangan infrastruktur dalam lingkup TELKOM Group.

- d. Memonitor rencana CAPEX dari sisi teknologi, serta realisasi fisik, dan kesesuaian dengan rencana penggelaran infrastruktur jangka panjang.
- e. Memfasilitasi upaya menggali potensi pertumbuhan perusahaan melalui pengembangan usaha/ bisnis/ produk/ jasa baru yang potensial memberikan kontribusi pertumbuhan melalui kegiatan merger, akuisisi, investasi, divestasi dll, sesuai dengan perhitungan bisnis/ resiko yang dihadapi.
- f. Ketepatan rekomendasi tentang perimbangan alokasi potensi sumberdaya Perusahaan dalam mencapai optimalisasi pertumbuhan bisnis baik melalui unit bisnis organik maupun non organik, serta tersedianya pilihan eksekusi penyelenggaraan bisnisnya (ekspansi, atau mempertajam fokus perusahaan melalui divestasi, merger, capital injection, go public, akuisisi atau kombinasi dari opsi tersebut) dalam rangka pencapaian pertumbuhan bisnis secara optimal.

## 8. Direktur Network & Solution

### Tugas:

Tugas pokok Direktur Network & Solution di samping tugasnya sebagai anggota Direksi, adalah mengintegrasikan penyelenggaraan pengelolaan infrastruktur dan jasa, yang dikelola dalam satu manajemen secara fokus dan terintegrasi.

## 9. Direktur Konsumer

### Tugas:

Tugas pokok Direktur Konsumer di samping tugasnya sebagai anggota Direksi, adalah mengintegrasikan penyelenggaraan pengelolaan fungsi delivery channel dan layanan Customer pada segmen retail/ konsumer, yang dikelola dalam satu manajemen secara fokus dan terintegrasi.

## 10. EGM. Divre V

EGM. Divre V bertanggung jawab atas:

Tercapainya tujuan bisnis yang diselenggarakan melalui operasi Divisi Regional di wilayah geografisnya, yaitu mencakup :

- a. Tercapainya target revenue.
- b. Tertagihnya piutang usaha dari revenue yang dihasilkan.
- c. Efisiensi biaya penyelenggaraan fungsi delivery channel dan layanan customer segmen konsumen / retail, dengan tetap menjaga efektivitas dalam upaya pemenangan kompetisi perebutan customer segmen konsumen/ retail.
- d. Optimalisasi sumberdaya perusahaan, termasuk pendayagunaan infrastruktur access.
- e. Terkendalinya aktivitas operasi layanan customer, sales, customer care, serta operasi dan pemeliharaan infrastruktur access, yang diselenggarakan di berbagai wilayah di areanya oleh KANDATEL.
- f. Efektivitas penyelenggaraan kerjasama/ kemitraan dengan pihak eksternal dalam rangka penyelenggaraan fungsi delivery channel.
- g. Terjaganya perimbangan alokasi sumberdaya operasional di Divisi Regional, khususnya yang terkait dengan operasi dan pemeliharaan infrastruktur access dalam rangka eksekusi layanan yang diperlukan baik untuk customer segmen konsumen / retail, maupun dukungan yang diperlukan untuk eksekusi layanan kepada customer segmen corporate customer / OLO.
- h. Terkoordinasinya seluruh aktivitas operasi bisnis TELKOM, yang diselenggarakan di wilayah geografisnya, baik aktivitas dari Divisi Regional maupun aktivitas yang berasal dari unit bisnis lain yang dilakukan melalui unit-unit cabangnya (representative office).
- i. Memastikan bahwa semua resiko pada proses bisnis di dalam lingkup Divisi Regional V diidentifikasi, dievaluasi, dan dikontrol dengan semestinya.
- j. Mewakili TELKOM di wilayah geografisnya dalam hubungannya dengan pihak eksternal sesuai lingkup tanggung jawab dan bisnis DIVRE bersangkutan.



## 11. Direktur Enterprise & Wholesale

### Tugas:

Tugas pokok Direktur Enterprise & Wholesale di samping tugasnya sebagai anggota Direksi, adalah mengintegrasikan penyelenggaraan pengelolaan fungsi delivery channel dan layanan Customer pada segmen enterprise & wholesale, yang dikelola dalam satu manajemen secara fokus dan terintegrasi.

## 12. EVP. Risk Management, Legal, & Compliance

### Tugas:

Tugas Pokok EVP. Risk Management, Legal & Compliance adalah memimpin unit organisasi Corporate Office yang berperan sebagai unit pendukung bagi penyelenggaraan fungsi Corporate Office dalam mengelola upaya pengendalian potensi resiko, dari seluruh business unit & support unit yang meliputi regulatory risk, strategic risk, financial risk, operational risk, dan other risk (supplies failure, legal, technology, reputational risk), serta gangguan yang dapat menghambat kelangsungan kegiatan bisnis dan eksistensi perusahaan, sehingga memungkinkan bagi manajemen untuk lebih efektif dalam mengantisipasi ketidakpastian dan resiko serta opportunity yang menyertainya, dengan fokus pada hal-hal sebagai berikut :

- a. Business Continuity Management, yaitu pengelolaan strategi, policy, program, role & responsibility, prosedur dan guideline, yang diperlukan untuk mengkondisikan kesiapan Perusahaan dalam memastikan terjaganya operasional perusahaan melalui aktivitas preventive control dan containment control, sehingga dapat meminimalisasikan kejadian-kejadian yang negatif (baik dari sumber eksternal, termasuk bencana alam, maupun dari sumber internal).
- b. Insurance Management, yaitu pengelolaan proses asesment resiko dan upaya pengendalian resiko untuk hal-hal yang berpeluang lebih menguntungkan bila dilindungi dengan asuransi (managing the insurable risk).
- c. Fraud Management, yaitu pengelolaan mekanisme pengendalian dan pengontrolan fraud, guna memastikan bahwa fraud yang terjadi di perusahaan dapat diantisipasi, dikendalikan, dan diminimalkan dengan proses yang sistematis dan terintegrasi.
- d. Security & Safety Management, yaitu pengelolaan upaya menemukenali potensi ancaman yang dapat mengganggu perusahaan, serta keselamatan kerja, kemudian mengkondisikan secara sistematis kemampuan perusahaan untuk meminimalkan peluang terjadinya ancaman dan menangkal gangguan tersebut.

- e. Compliance, yaitu pengelolaan upaya pengontrolan atas kepatuhan dari seluruh proses penyelenggaraan aktivitas bisnis dan kebijakan/ keputusan yang akan ditetapkan Direksi, terhadap hukum/ regulasi baik yang berlaku di internal Perusahaan maupun ketentuan perundang-undangan.
- f. Legal Management, yaitu pengelolaan penyediaan guideline untuk pemenuhan prasyarat standar aspek legal pada proses perikatan, pemberian advice dan bantuan penyelesaian masalah hukum.

EVP. Risk Management, Legal & Compliance bertanggung jawab atas :

- a. Keseimbangan dan keselarasan antara strategi dengan resiko pada level yang dikehendaki, berikut cara merespon resiko dan memanfaatkan opportunitynya.
- b. Terkondisinya kemampuan (ability) perusahaan dalam memastikan terjaganya kesinambungan seluruh proses bisnis dan aktivitas (yang kritis) dalam hal perusahaan mengalami situasi dan kondisi kritis yang tak terduga (baik dari sumber eksternal termasuk bencana alam, maupun dari sumber internal), yang dapat melumpuhkan (interrupt) berlangsungnya aktivitas bisnis.
- c. Ketepatan dalam menentukan resiko perusahaan yang layak dilindungi dengan asuransi (insurable risk), kelayakan assessment nilai resiko berikut pertimbangan cost & benefit ratio - nya, serta ketepatan dalam merekomendasikan kriteria institusi pemberi jasa asuransi, sehingga perusahaan dapat memastikan bahwa jaminan perlindungan terhadap resiko dengan asuransi diperoleh secara tepat.
- d. Ketepatan dalam mengkalkulasi resiko atas kejadian/ event yang berpotensi mempengaruhi perusahaan, sehingga pengelolaan resiko benar pada level yang dikehendaki serta memberikan “reasonable assurance” terhadap upaya pencapaian tujuan perusahaan.
- e. Terkondisinya kemampuan (ability) perusahaan dalam memastikan bahwa fraud yang terjadi di Perusahaan dapat diantisipasi, dikendalikan, diminimalkan dan ditindaklanjuti, dengan proses yang sistematis dan terintegrasi, serta standarisasi pengelolaan revenue assurance.
- f. Terkondisinya kemampuan (ability) perusahaan dalam meminimalkan peluang terjadinya ancaman dan menangkal gangguan secara sistematis, serta memastikan bahwa strategi, prosedur, dan guideline pengamanan dan keselamatan kerja dipahami, ditaati, dan dilakukan secara konsisten oleh seluruh unit kerja.

### 13. Head of Corporate Affair

Head of Corporate Affair bertanggung jawab atas:

- a. Efektivitas penyelenggaraan aktivitas pengendalian sinergi operasi, regulatory management, proses management & support, enterprise management quality, program/ project management.
- b. Terbentuknya sinergi operasi dan bisnis dengan subsidiary (perusahaan afiliasi/asosiasi).
- c. Standarisasi bisnis proses perusahaan berikut rumusan Key Performance Indicator (KPI).
- d. Kesiapan rekomendasi kebijakan Quality Manajemen, berikut pengawalan program implementasi, penyelenggaraan assessment dan pengelolaan tindak lanjut pengembangannya.
- e. Kesiapan rekomendasi kebijakan pengelolaan kinerja unit.
- f. Kesiapan sistem monitoring dan rekomendasi kebijakan pengorganisasian proyek-proyek strategis.
- g. Tersedianya informasi bisnis yang valid, up to date, terstandarisir, dan komprehensif yang mencakup seluruh aspek potensi dan performansi enterprise, yang diperlukan dalam perencanaan strategis dan pengendalian manajemen tingkat korporasi, serta penyelenggaraan pengelolaan informasi yang terkait dengan proses knowledge management.
- h. Ketepatan informasi yang dihasilkan dari pengelolaan corporate database.
- i. Kelancaran dan ketepatan aliran informasi atas message BOD dan BOC, serta keteraturan schedule BOD.
- j. Terselenggaranya secara efektif seluruh aktivitas administrasi, reporting dan kesekretariatan pada seluruh unit Corporate Office.
- k. Kelancaran penyelenggaraan aktifitas perkantoran, termasuk pengelolaan pemenuhan kebutuhan kerumahtanggaan lembaga Direksi dan Corporate Office.
- l. Terselenggaranya secara efektif proses pengelolaan quality management pada lingkup Corporate Office.

#### 14. Head of Corporate Communication

Head of Corporate Communication bertanggung jawab atas:

- a. Efektivitas penyelenggaraan aktivitas Shareholder Relation, Board & Shared/ Securities Management, Corporate Communication & Image Management, dan Community Relation Management.
- b. Terkondisinya kepercayaan shareholder dan komunitas pasar modal atas informasi yang diberikan perusahaan berkaitan dengan corporate action dan corporate performance, serta terjaganya ketaatan dengan berbagai regulasi sekuritas dan terpenuhinya berbagai tuntutan terhadap kecukupan pemenuhan disclosure.
- c. Terjaganya corporate image yang positif, melalui upaya komunikasi dengan pihak eksternal (market/ publik, dan komunitas industri), serta terjaganya keutuhan, sinergi dan koordinasi dalam proses marketing communication.
- d. Terkondisinya kemampuan (ability) perusahaan dalam hal berinteraksi secara saling menguntungkan dengan lingkungan sosial masyarakat, yang dilakukan melalui koordinasi dengan unit Community Development Center (CDC).
- e. Terkondisinya kemampuan (ability) perusahaan untuk berperan secara efektif dengan Regulator dalam hal proses perumusan suatu Regulasi yang berdampak pada bisnis perusahaan, sehingga menguntungkan perusahaan dengan cara yang baik dan benar, serta terjaganya ketaatan terhadap regulasi.
- f. Terselenggaranya secara efektif proses monitoring dan reporting progress pelaksanaan program-program strategis.
- g. Kelancaran dan kualitas penyelenggaraan aktivitas protokoler.




#### 15. Head of Audit Internal

Head of Audit Internal bertanggung jawab atas:

- a. Efektivitas penyelenggaraan aktivitas internal audit yang dilaksanakan dengan mengimplementasikan prasyarat SOA 302/ 404, dan dikelola dengan pendekatan risk based audit.
- b. Efektivitas penyelenggaraan fungsi internal audit, serta memastikan sistem pengelolaan kinerja seperti : KPI, program coaching berjalan dengan baik.
- c. Terselenggaranya koordinasi dan kerjasama yang efektif baik dengan pihak internal (seluruh unit bisnis) maupun dengan pihak eksternal (KAP).
- d. Kelengkapan dan keutuhan (comprehensiveness) kebijakan Audit.

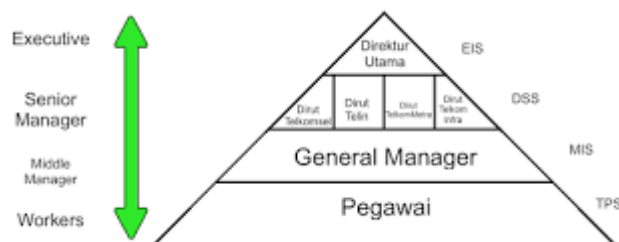
- e. Kejelasan arah dan framework bagi penyelenggaraan proses internal audit.
- f. Ketepatan rekomendasi yang diperlukan oleh CEO dan CFO dalam memberikan sertifikasi bahwa laporan keuangan telah disajikan dengan benar.
- g. Kepastian bahwa resiko bisnis pada seluruh aktivitas bisnis telah dikelola secara memadai, dengan sistem internal control yang dilaksanakan secara efektif dan konsisten.
- h. Kepastian bahwa mekanisme Control Self Assessment (CSA) dalam pengelolaan internal control dilaksanakan secara konsisten oleh masing-masing unit organisasi.
- i. Ketepatan, akurasi, dan kewajaran laporan hasil audit yang disampaikan kepada CEO, Direktur terkait dan Komite Audit.
- j. Tersedianya laporan hasil audit yang berisi temuan audit yang penting, analisa dan rekomendasi perbaikan kepada Direktur Utama, Direktur terkait, Komisaris dan Komite Audit.
- k. Memonitor ketepatan, dan kelengkapan tahap-tahap tindak lanjut temuan audit.
- l. Performansi audit, yang dikendalikan melalui pengelolaan audit delivery (planning, execution, reporting, follow up audit result) serta audit support (development of audit systems & procedures, human resource development, quality control of audit execution).

Berikut adalah daftar nama-nama yang pernah menjabat sebagai Direktur Utama di PT Telkom Indonesia:

Direktur Utama	Periode Jabatan
 Cacuk Sudarjanto	1988 - 1992
 Setyanto P Santosa	1992 - 1996
 Asman Akhir Nasution	Mei 1996 – April 2000

	Muhammad Nazif	10 April 2000 – 21 Juni 2002
	Kristiono	21 Juni 2002 - 24 Juni 2005
	Arwin Rasyid	24 Juni 2005 - 28 Februari 2007
	Rinaldi Firmansyah	28 Februari 2007 – 11 Mei 2012
	Arief Yahya	11 Mei 2012 – 27 Oktober 2014
	Alex sinaga	19 Desember 2014 - sekarang

## 2. Kebutuhan Sistem Informasi pada Tiap Levelnya



- **Direktur Utama**  
Direktur Utama memiliki tugas antara lain mengatur perusahaan secara keseluruhan untuk kelangsungan kehidupan perusahaan agar dapat terus maju dan berkembang, menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
- **Dirut perdivisi**  
Hampir sama seperti direktur utama, tetapi memiliki ruang lingkup yang lebih kecil.
- **General Manager**

Seorang yang memiliki tanggung jawab atas kinerja dan motivasi pegawai, mengurus operasional harian perusahaan.

- Pegawai  
Orang yang menjalankan tugas dari perusahaan.

#### **a. Operation Support System**

Sistem informasi selalu dibutuhkan untuk memproses data yang dihasilkan oleh dan digunakan dalam operasi bisnis. Sistem pendukung operasi semacam ini menghasilkan berbagai produk informasi yang paling dapat digunakan oleh para manajer. Pemrosesan lebih jauh oleh sistem informasi manajemen biasanya dibutuhkan. Peran dari sistem pendukung operasi perusahaan bisnis adalah untuk secara efisien memproses transaksi bisnis, mengendalikan proses industrial, mendukung komunikasi dan kerjasama perusahaan, serta memperbarui database perusahaan. Sistem pendukung operasi ini dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

##### **1. Transaction Process System (TPS)**

Transaction Processing System adalah sistem informasi lintas fungsi yang memproses data dari transaksi bisnis. Transaksi ini membantu kegiatan aktivitas bisnis pada perusahaan mulai dari penjualan, pembelian, penyimpanan, pembayaran dan penagihan. Siklus pemrosesan transaksi meliputi entri data, pemrosesan transaksi, pemeliharaan database, pembuatan dokumen dan laporan dan pemrosesan pesanan. Transaction Processing System (TPS) merupakan subsistem input penting dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber guna mendapatkan profil pelanggan. Telkom E-Service adalah layanan baru dari PT Telkom Indonesia Tbk yang diluncurkan pada tahun 2008 dipersembahkan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan semakin mendekatkan perusahaan dengan pelanggan. Melalui layanan ini, pelanggan akan dapat kemudahan dalam berinteraksi dengan perusahaan secara online. Dengan menganalisis laporan hasil Transaction Processing System (TPS) terhadap hasil yang dilakukan member dapat mengetahui selera dan kebutuhannya. Hasil analisis tersebut diintegrasikan dengan menggunakan data dari proses Marketing Information System (MKIS), sehingga menghasilkan output yang dapat digunakan oleh Customer Relationship Management (CRM) yang dimiliki perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada member Telkom E-Service, PT Telekomunikasi Indonesia Tbk merupakan perusahaan komunikasi terbesar di Indonesia dengan jumlah pelanggan hampir seluruh rakyat Indonesia.

##### **2. Enterprise Collaboration System**

Media intranet (portal internal) adalah media komunikasi perusahaan secara on-line, real time, dinamis dan terbatas untuk lingkungan Telkom. Media ini berperan sebagai media komunikasi utama yang diposisikan sebagai wahana kolaborasi dan sharing informasi dan knowledge baik antara pimpinan dengan staff, antara manajemen dengan

karyawan dan antar karyawan. Intranet di PT Telkom Indonesia merupakan salah satu sarana yang telah cukup lama dimanfaatkan dalam mendukung keseluruhan operasi bisnis. Fleksibilitas yang tinggi dan kemudahannya untuk dipelajari memungkinkan teknologi ini dapat dikembangkan di setiap unit dan lini dari perusahaan guna menyelesaikan berbagai permasalahan yang membutuhkan dukungan IT.

Sejak tahun 2002, Telkomsel IT Enterprise Team, telah menyiapkan pola dan bibit terbaik teknologi yang dapat mengakomodasi semua permintaan pasar telekomunikasi di Indonesia yang tumbuh dengan luar biasa cepat. System yang tersedia diharapkan mampu mengimbangi pertumbuhan pelanggan baik fixed maupun selular. System juga harus mampu menjalankan CRM (customer relationship management) sama baiknya dengan human resource dan aplikasi finansial. Maka PT Telkom memutuskan untuk melakukan Upgrade pada system yang sudah dimiliki saat ini. System yang baru harus scalable, intuitive (mudah penggunaannya) dan mampu menangani sekumpulan data-data penting dengan aman, dan yang terpenting adalah mudah untuk diatur dan digunakan.

Pilihan jatuh pada penggunaan SAP R/3 Enterprise. Alasan – alasan yang mendasari pemilihan system SAP R/3 Enterprise adalah :

- SAP R/3 Enterprise menawarkan “best price”, kemampuan yang handal, dan memiliki catatan prestasi pada bisnis telekomunikasi.
- Kebutuhan untuk mentransformasi PT Telkom menjadi operator kelas dunia dengan sistem “benchmark” kelas dunia juga yang menawarkan peningkatan kualitas pada infrastruktur IT yang sudah ada sebelumnya dengan “zero defect process”.

Penerapan sistem :

- Komite IT memilih Magnus Consulting dan Anderson Consulting sebagai Partner dalam implementasi system.
- Project team dibentuk pada awal 2002 dan time line dibuat.
- Total waktu pengembangan dan peralihan adalah 2 tahun dan project mulai dapat berjalan pada pertengahan 2004
- Untuk meningkatkan bandwidth perasional perusahaan, pada bagian pengendalian jarak jauh area – area di Indonesia Telkom menambahkan 1 Giga Byte fiber-optic Wide Area Network (WAN) backbone (jaringan utama) pada kantor – kantor Cabang yang lebih kecil. Kendala yang dihadapi pada saat transisi sampai pada penerapan sistem :
- Proses belajar yang berbeda – beda dari tiap Cabang menuntut dibentuknya team pendampingan khusus yang bertugas mendampingi Cabang yang lambat perkembangannya. Tenggat waktu untuk running system yang sangat pendek.
- Keuntungan yang diperoleh PT Telkom : Keuntungan yang utama adalah saat ini PT Telkom dapat membuat forecasting dan estimasi dalam rangka analisa konsumen dengan lebih akurat.
- Integrasi yang lebih baik dengan pelanggan dan vendor.



- Bagi perusahaan sendiri , manfaat utama yang didapat adalah integrasi dari komponen-komponen yang ada di dalam perusahaan.

Bisnis telekomunikasi merupakan bisnis dengan tingkat perubahan yang cukup tinggi. Lingkungan ini menuntut perusahaan untuk dapat bergerak cepat dan responsif terhadap perubahan. Untuk bergerak dengan cepat perusahaan memerlukan sebuah struktur yang ramping, akses dan distribusi informasi yang cepat serta integrasi yang baik antar divisi dan bagian yang ada di dalam lingkungan mikro perusahaan (marketing, human resource, operation dan finance), karena tanpa integrasi yang baik, perusahaan akan lambat dalam mengambil keputusan dan tidak dapat bergerak dengan cepat. PT Telkom menerapkan sistem ERP berbasis SAP dengan tujuan yang sama yaitu meningkatkan integrasi antar unit – unit bisnis yang ada di dalam nya (HR finance, marketing dan finance) ERP juga memungkinkan Telkom untuk melakukan pengheatan dan perampingan jumlah karyawan sehingga menghasilkan keuntungan berupa struktur yang lebih ramping , terintegrasi dan responsif terhadap perubahan.

## **b. Management Support System**

### **1. Management Information System**

Untuk memfasilitasi proses kerja seluruh karyawan, Telkom membangun infrastruktur komunikasi yang terintegrasi untuk mempermudah koordinasi kebijakan dan sosialisasi strategi bisnis Perusahaan antara pembuat kebijakan, pengelola SDM dan karyawan. Infrastruktur tersebut adalah website Human Capital & General Affairs yang dapat diakses oleh karyawan yang ingin mengetahui berbagai kebijakan dan informasi lain terkait pengelolaan dan pengembangan SDM.Selain itu, layanan-layanan SDM berbasis TI yang telah di kembangkan sejak tahun 2009 terus dioptimalkan, seperti Sasaran Kerja Individu (“SKI”) online, absensi online, Surat Perintah Perjalanan Dinas (“SPPD”) online, cuti online, career online dan Training Need Analysis (“TNA”) online.

Telkom juga menerapkan berbagai aplikasi TI seperti proses otomatisasi bisnis Perusahaan baik berupa nota dinas elektronik, virtual meeting, shared files, online survei, dan intranet.Pada bulan Oktober 2007 Perusahaan telah mendirikan media relasi karyawan dan pusat pelayanan SDM untuk memastikan isu-isu yang berhubungan dengan karyawan dapat ditanganidan dikomunikasikan secara efektif.Telkom juga menyiapkan sarana telepon, layanan personal,email dan website agar dapat memfasilitasikomunikasi antara karyawan dan pihak SDM.Entitas anak kami juga menerapkan beragamstrategi komunikasi agar fungsi SDM dapat dirasakan oleh seluruh karyawan. Dalam PT TELKOM hampir setiap divisi atau fungsi bisnisnya menggunakan sistem informasi manajemen yang dapat mendukung berbagai kegiatan

aktivitas atau proses bisnisnya, seperti Sistem Informasi Pemasaran, Sistem Informasi Akuntansi, Sistem Informasi Pergudangan, Sistem Informasi HR Department.

Untuk memfasilitasi proses kerja seluruh karyawan, Telkom membangun infrastruktur komunikasi yang terintegrasi untuk mempermudah koordinasi kebijakan dan sosialisasi strategi bisnis Perusahaan antara pembuat kebijakan, pengelola SDM dan karyawan. Infrastruktur tersebut adalah website Human Capital & General Affairs yang dapat diakses oleh karyawan yang ingin mengetahui berbagai kebijakan dan informasi lain terkait pengelolaan pengembangan SDM.

Berikut adalah sistem informasi manajemen berbasis web untuk manajemen sumber daya manusia di PT TELKOM. Web dapat diakses melalui [sra.telkom.co.id](http://sra.telkom.co.id)



Portal Telkom dapat diakses oleh seluruh pegawai telkom, namun ada beberapa fitur yang hanya dikhususkan oleh manager untuk dapat melakukan proses bisnis tertentu.

### 3. Decision Support System

Di dalam era persaingan yang ketat, rencana dalam jangka menengah dan panjang tidak lagi menarik karena tuntutan supply dan demand selalu bergeser dalam periode yang cepat. Decision Support System (DSS) sebagai metode pengambilan keputusan yang taktis untuk pengembangan fasilitas telekomunikasi diperlukan karena perubahan kriteria dan asumsi pendukung yang juga berubah dengan sangat cepat. Di dalam hal ini PT TELKOM membuat suatu aplikasi yang dapat dipergunakan untuk mempermudah PT. Telkom dalam pengambilan keputusan yang cepat dan akurat yang diambil berdasarkan data dan fakta yang berada di lapangan. Aplikasi yang menggunakan Telkom e-service akan membantu pengambilan keputusan karena hasilnya yang bersifat matematis.

Sebagai kesimpulan, aplikasi ini akan dapat membantu evaluasi pemilihan pengembangan suatu jaringan akses yang tepat yang akan dikembangkan PT. Telkom, karena Telkom e-service berfungsi juga agar hubungan antara PT. Telkom dan customer terjalin. Dengan adanya Telkom e-service PT. Telkom dapat mengetahui saran-saran yang diberikan oleh customer untuk mengembangkan bisnisnya, apa saja yang harus dilakukan oleh system management PT. Telkom itu sendiri. Terutama saran tentang

Telkom Speedy apakah itu melalui saluran wireless (Flexi) ataukah wireline (Direct Line Cable) .

Dengan adanya DSS akhirnya PT.Telkom dapat cepat menanggapi keluhan-keluhan pelanggan dan pengambilan perusahaan pun akan lebih efektif dan efisien. Sehingga dengan menggunakan DSS memberikan keuntungan bagi 2 pihak, baik dari segi PT.Telkom maupun dari segi customer. DSS memberikan keuntungan dari segi customer, karena dengan menggunakan DSS konsumen dapat menyampaikan keluhan-keluhan kepada PT.Telkom secara langsung. Sedangkan dari segi PT. Telkom DSS memberikan keuntungan yaitu, membuat konsumen lebih dengan PT.Telkom (RCM). Dan saran-saran serta keluhan yang diberikan oleh konsumen dapat langsung ditanggapi secara tepat. Sehingga PT.Telkom dapat mengevaluasi kekurangan-kekurangan yang ada pada PT.Telkom.

#### 4. Specialized Processing System

- Knowledge Management

Perubahan portfolio bisnis dari Infocom ke TIMES menimbulkan implikasi pergeseran kompetensi yang diperlukan. Sesuai kerangka kerja GCG yang telah dirumuskan, kompetensi dan kemampuan SDM merupakan salah satu elemen penting yang harus diperhatikan Perusahaan untuk dapat mewujudkan praktik GCG. Sebaik apapun kebijakan dan proses yang telah dirancang tidak akan membuahkan hasil yang optimal jika manusia yang menjalankan aktivitas tersebut tidak profesional. Dalam implementasinya, pengelolaan pengetahuan di Perusahaan difokuskan untuk menciptakan nilai bisnis yang menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan dengan mengoptimalkan proses penciptaan (acquisition), berbagi (sharing) dan pemanfaatan (utilization) pengetahuan yang dibutuhkan Perusahaan. Guna mendukung proses pengelolaan pengetahuan tersebut, Perusahaan telah menyediakan Knowledge Management System yang diberi nama KAMPIUN yang merupakan bank data (repository) sebagai sarana bagi setiap karyawan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan dengan cara mengunggah atau mengunduh melalui sistem, sehingga diharapkan dapat menjadi solusi atas beranekaragam permasalahan pekerjaan yang pada akhirnya mendorong pertumbuhan produktivitas dan kualitas pekerjaan.



Tujuan akhir dari pengelolaan pengetahuan adalah terciptanya learning organization, yaitu suatu kondisi dimana organisasi akan tetap berjalan terus tanpa ketergantungan kepada pegawai tertentu dengan memproyeksikan dirinya menjadi knowledge based enterprise melalui transformasi *Learning Center* sebagai unit pembelajaran dengan metoda konvensional telah bertransformasi menjadi Corporate University (“CorpU”) yang merupakan wahana peningkatan kompetensi yang dapat mendukung kebutuhan bisnis Perusahaan agar terbentuk Center of Excellent Human Capital bertaraf internasional di industri TIMES yang dapat mendukung peningkatan performansi bisnis dan implementasi budaya baru dengan tagline “from Competence to Commerce” yang mempunyai makna bahwa karyawan yang kompeten yang akan meng-create bisnis.

#### 5. Information Reporting System

Information Reporting System (IRS) menyediakan informasi produk bagi manajeral dan end users. Akses data IRS berisi informasi tentang operasi internal yang telah diproses sebelumnya oleh transaction processing systems. Informasi produk memberikan gambaran dan laporan yang dapat dilengkapi berdasarkan permintaan, periode maupun ketika terjadi situasi tak terduga.

#### 6. Executive Information System

Sistem Informasi eksekutif dirancang untuk menyediakan akses yang mudah dan cepat untuk informasi informasi selektif tentang faktor-faktor eksklusif dalam menjalankan tujuan strategis bagi manajemen.

### Teknologi Informasi

Teknologi Informasi bagi suatu perusahaan sangat penting dengan penerapan teknologi informasi secara tepat suatu perusahaan dapat memiliki competitiva advantage dalam industrinya. Teknologi informasi dapat membuka peluang bagi perusahaan untuk memperluas atau mengembangkan bisnisnya. Teknologi informasi merupakan saran pendukung yang memiliki posisi penting dalam kemajuan perusahaan.

Berikut contoh teknologi informasi yang digunakan oleh PT. Telkom Indonesia :

Software

1. UseeTV
2. UseeTV OS
3. Telkom Indonesia AR
4. Telkom Solution AR
5. Wifi.id
6. IndiHome Store
7. NotaDinas Mobile Telkom
8. Telkom API
9. DNS Telkom

Hardware

1. Menara BTS
2. SIM Card
3. Kabel Fiber optik
4. Kabel UTP (Kabel Telepon)
5. Komputer
6. Data Center

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Peranan sistem informasi secara keseluruhan pada PT. Telkom terbagi menjadi kedalam dua bagian sistem informasi penting, yaitu OSS atau Operations Support Systems dan MSS atau Management Support Systems. Pada OSS terdapat empat pendukung sistem lainnya, yaitu TPS, sebagai sistem informasi lintas fungsi yang memproses data dari transaksi bisnis. Pada PT. Telkom, TPS digunakan sebagai pengumpul data pelanggan dan output nya digunakan oleh CRM. Selain itu, ada ECS, sebagai media komunikasi utama yang diposisikan sebagai wahana kolaborasi dan sharing informasi dan knowledge baik antara pimpinan dengan staff, antara manajemen dengan karyawan dan antar karyawan. Kemudian ada SPS atau Specialized Processing System dan PCS atau Process Control System.

Pada bagian MSS atau Management Support Systems terdapat empat pendukung sistem lainnya, yaitu MIS Untuk memfasilitasi proses kerja seluruh karyawan, Telkom membangun infrastruktur komunikasi yang terintegrasi untuk mempermudah koordinasi kebijakan dan sosialisasi strategi bisnis Perusahaan antara pembuat kebijakan, pengelola SDM dan karyawan. Yang kedua ada DSS, sebagai metode pengambilan keputusan yang taktis untuk pengembangan fasilitas telekomunikasi diperlukan karena perubahan kriteria dan asumsi pendukung yang juga berubah dengan sangat cepat. Di dalam hal ini PT TELKOM membuat suatu aplikasi yang dapat dipergunakan untuk mempermudah PT. Telkom dalam pengambilan keputusan yang cepat dan akurat yang diambil berdasarkan data dan fakta yang berada di lapangan.

Kemudian ada SPS, yang bisa disebut dengan pengelolaan pengetahuan di perusahaan yang juga difokuskan untuk menciptakan nilai bisnis yang bisa menghasilkan keunggulan kompetitif yang brekesinmabungan dengan mengoptimalkan proses penciptaan, berbagi, dan pemanfaatan pengetahuan yang dibutuhkan perusahaan. Serta pendukung keempat adalah EIS.

Pengembangan Human Resource pada PT. Telkom diakitkan dengan beberapa sistem informasi yang telah disebutkan sebelumnya. Ketika sumber daya dalam perusahaan bisa memanfaatkan sistem informasi yang ada didalamnya dengan sebaik-baiknya, maka penyampaian informasi yang terstruktur, terkait tujuan perusahaan, bisa meningkatkan efektifitas sehingga manajer bisa percaya dan tepat waktu untuk mengambil keputusan terutama yang berhubungan dengan operasional bisnisnya.

**Daftar Pustaka**

- [https://id.wikipedia.org/wiki/Telkom\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Telkom_Indonesia)
- [yusufdimash.blogspot.com/2016/11/studi-kasus-sistem-informasi-pt-telkom.html](http://yusufdimash.blogspot.com/2016/11/studi-kasus-sistem-informasi-pt-telkom.html)
- [repository.maranatha.edu/6302/2/0351248\\_Appendices.pdf](http://repository.maranatha.edu/6302/2/0351248_Appendices.pdf)
- [marza51.blogstudent.mb.ipb.ac.id/files/2014/03/SIM-TELKOM.pdf](http://marza51.blogstudent.mb.ipb.ac.id/files/2014/03/SIM-TELKOM.pdf)