BAB IV

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

4.1. Perkembangan Singkat Perusahaan

4.1.1. Perkembangan PT Telkom Akses (PTTA)

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan salah satu anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. PT Telkom Akses (PTTA) didirikan pada tanggal 12 Desember 2012.

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. PT Telkom Akses (PTTA) bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PT Telkom Akses (PTTA) merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat indonesia. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom tengah membangun jaringan *backbone*

berbasis Serat Optik maupun *Internet Protocol* (IP) dengan menggelar 30 node terra router dan sekitar 75.000 Km kabel Serat Optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia Digital Network (IDN) 2015. Sebagai bagian dari strategi untuk mengoptimalkan layanannya, Telkom mendirikan PT Telkom Akses (PTTA). Kehadiran PT Telkom Akses (PTTA) diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses *broadband* di indonesia. Selain Instalasi jaringan akses *broadband*, layanan lain yang diberikan oleh PT Telkom Akses adalah *Network Terminal Equipment* (*NTE*), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (*O&M – Operation & Maintenance*) jaringan akses.

4.1.2. Visi dan Misi

1. Visi : Becoming World Class Access Network Service
2. Misi : Providing Excellent and Efficient Access Network Deployment and Managed Service to Delever Best Value for Stakeholders

4.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi di PT Telkom Akses (PTTA) dipimpin oleh Direktur Utama (*President Director*). Dimana didalam melaksanakan fungsi dan peran diperusahaan dibantu oleh beberapa direktur.

Diantaranya adalah:

1. Director of Human Capital Management & Strategy
2. Director of Supply and Commerce
3. Director of Operation & Construction West
4. Director of Finance
5. Director of Operation & Construction East

PT Telkom Akses (PTTA) terbagi menjadi 7 wilayah (*Regional*) diseluruh wilayah kerja Indonesia. Yang meliputi:

1. Regional 1 (Sumatra)
2. Regional 2 (Banten & Jakarta)
3. Regional 3 (Jawa Barat)
4. Regional 4 (Jawa Tengah & DIY)
5. Regional 5 (Jawa Timur, Bali & Nusa Tenggara)
6. Regional 6 (Kalimantan)
7. Regional 7 (Sulawesi & Papua)

Didalam masing-masing *regional* terbagi menjadi kelas yang lebih kecil, yang biasa disebut dengan *Witel* (Wilayah Telekomunikasi). Untuk PT Telkom Akses Pekalongan masuk ke Regional 4. Dimana diregional 4 ada 7 *Witel*. Diantaranya:

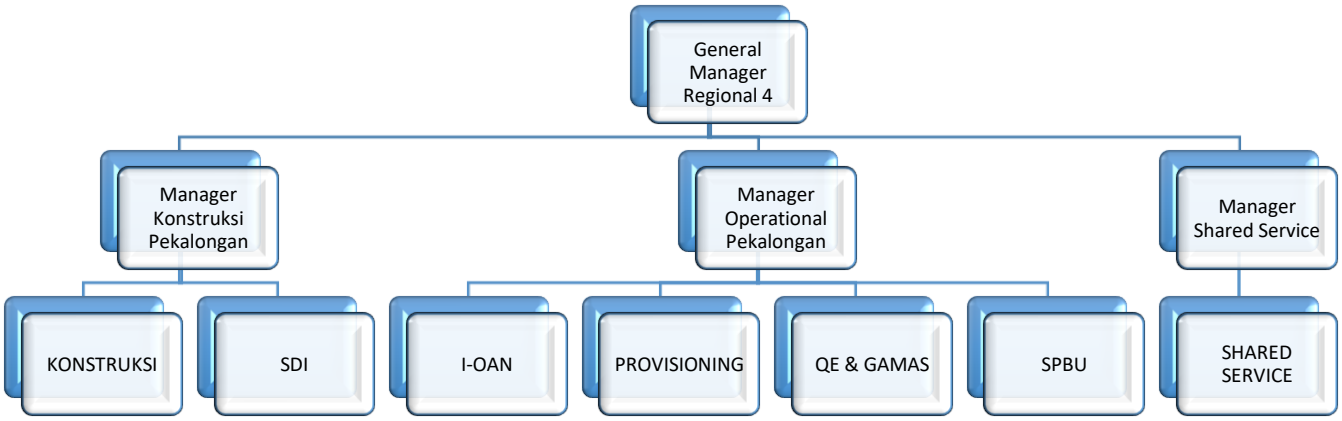
1. Witel Semarang
2. Witel Yogyakarta
3. Witel Solo

4. Witel Magelang
5. Witel Kudus
6. Witel Pekalongan
7. Witel Purwokerto

Ditiap *regional* di pimpin oleh OSM (Operation Senior Manager). Dimana beliau bertanggung jawab penuh tentang jalannya operasional perusahaan di tiap-tiap *witel* di bawahnya. OSM di tiap-tiap regioanl di bantu oleh GM (General Manager).

Fokus penelitian skripsi ini adalah PT Telkom Akses yang berlokasi di Pekalongan. Dimana didalam struktur PT Telkom Akses Pekalongan di bagi menjadi 6 wilayah yang lebih kecil, yang biasa disebut dengan *Datel* (Daerah Telekomunikasi). Dimana pemimpin tertinggi di *Witel* adalah manager yang langsung bertanggung jawab kepada GM (General Manager) yang ada di tiap-tiap regional. Untuk Datel yang ada di Telkom Akses Pekalongan meliputi:

1. Batang
2. Pekalongan
3. Pemalang
4. Brebes
5. Tegal
6. Slawi



Tabel 4. 1 Struktur Organisasi PT Telkom Akses Pekalongan

4.2.1. Jobdesk Pekerjaan

Jodesk pekerjaan di PT Telkom Akses Pekalongan terbagai menjadi berbagai pekerjaaan dan peran serta fungsi masing-masing. Berikut penjelasannya:

1. **Konstruksi**

   Konstruksi adalah garda terdepan dan sekaligus penyumbang pemasukan terbesar bagi perusahaan. Dikarenakan unit konstruksi melaksanakan tugas vital untuk menggemban

amanah yang diberikan oleh induk dari Telkom Group yaitu PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) di sisi pembangunan (*Construction*) jaringan *broadband*. Hal ini juga menjadi satu tujuan dimana Telkom Group berusaha menyediakan akses layanan bagi seluruh masyarakat luas dan diharapkan bisa menjangkau ke tempat terpencil sekalipun.

Unit konstruksi melaksanakan pembangunan jaringan baru dan pembangunan *alpro* (alat produksi) baru.

2. SDI

SDI (Survey Design Inventory), dimana mempunyai tugas mensurvey sekaligus mendesign jaringan *broadband* serta menginventorykan. Baik itu jaringan baru maupun jaringan lama *(eksisting)*. Dimana hasil survey ini dilanjutkan ketahap design untuk selanjutnya diserahkan ke unit konstruksi untuk sisi pembanggunan jaringan baru dan ke unit QE & Gamas untuk sisi pembenahan jaringan *eksisting*. Jaringan-jaringan baru maupun yang *eksisting* untuk selanjutnya di inventorykan untuk menjadi *database* bagi Telkom Group khususnya PT Telkom Akses itu sendiri.

3. I-OAN

I-OAN adalah unit dimana bekerja untuk menyelesaikan keluhan pelanggan yang mengalamai gangguan. Gangguan ini

terbagi menjadi segmen consumer dan segmen corporate. Dimana segemen consumer biasanya menyasar pelanggan rumahan. Sedangkan pelanggan corporate menyasar pelanggan-pelanggan besar semisal perbankan, kantor instansi, dan tower telkomsel. Dimana didalam penanganan gangguan karyawan I-OAN berdasarkan ticket yang ada di *dashboard* gangguan. Dimana di segmen corporate khususnya penangganan gangguan tower telkomsel, karyawan yang bersangkutan menangani gangguan tersebut harus standby 247. Yang artinya 24 jam dalam 7 hari. Jika sewaktu-waktu tower terlkomsel trouble di sisi jaringan kapan pun karyawan tersebut harus menyelesaikan gangguan tersebut.

4. Provisioning

Provisioning adalah unit dimana menangani pemasangan baru. Pemasangan baru bisa dilakukan apabila di lingkungan sekitar pelanggan sudah ada *alpro*. Dan jika pun belum ada *alpro*, harus menunggu pembangunan jaringan baru oleh unit konstruksi selesai dikerjakan dan selesai di inventorykan.

5. QE & Gamas

QE & Gamas unit yang bertanggung jawab atas pembenahan jaringan.baik pembenahan jaringan *preventive* dan *corrective*. *Preventive* adalah pembenahan jaringan sebelum terjadinya

kerusakan. Yang bisa di artikan adalah pemeliharaan sebelum adanya kerusakan jaringan. Semisal pengecekan alpro secara berkala, dan patroli jaringan secara berkala untuk menghindari kehilangan *alpro*. Sedangkan *corrective* adalah pembenahan jaringan setelah adanya kerusakan. Semisal kerusakan diakibatkan *alpro* rusak dan hancur karena tertabrak truck, tanah longsor, banjir, gempa bumi, kebakaran, dll.

6. SPBU

SPBU adalah unit baru yang dibentuk untuk bekerja sama dengan pertamina. Dimana didalam melaksanakan tugas dan fungsi sesuai arahan perusahaan ialah, melaksanakan pembangunan jaringan di area SPBU yang mana jaringan ini saling terintegrasi antar SPBU dan tentunya bisa terpantau di tingkat direksi Pertamina. Dengan adanya unit ini pertamina mempunyai gebrakan baru ialah pembayaran dengan non tunai dan bisa menggunakan *scan barqode* untuk transaksi pembayaran pertamina.

7. Shared Service

Shared Service adalah unit pendukung bagi unit-unit lainnya. Karena di dalam unit share service terbagi menjadi berbabagi sub unit. Diantaranya ialah warehouse, commerce, fiber academy, HCM, finance.

Warehouse mempunyai tugas mengelola bagian gudang dan material untuk disalurkan ke unit lain guna mendukung kinerja didalam melayani pelanggan.

Commerce mempunyai tugas penagihan kepada Telkom setelah project-project yang telah selesai dikerjakan untuk segera ditagihkan ke Telkom.

Fiber Academy mempunyai tugas untuk melatih skill karyawan untuk tetap bisa meningkatkan kapasitas diri dari karyawan tersebut untuk menunjang kinerja sehari-hari.

4.3. Lokasi kantor PT Telkom Akses di Witel Pekalongan

Sebagaimana yang sudah dijelaskan diatas, bahwa PT Telkom Akses Pekalongan terbagi menjadi beberapa *datel* yang berfungsi mendukung dan melayani pelanggan. Untuk masing-masing daerah mempunyai kantor yang beralamatkan:

Tabel 4. 2 Lokasi kantor PT Telkom Akses Pekalongan

No	Datel	STO	Alamat
1	Batang	Batang	Jalan Jendral Sudirman No 270 Batang
		Bandarsedayu	Jalan Raya Bandarsedayu No 127
		Subah	Jalan Raya Subah
2	Pekalongan	Pekalongan	Jalan Pemuda No 45 Pekalongan
		Kedungwuni	Jalan Bebekan No 7 Kedungwuni
		Kajen	Jalan Diponegoro Kajen
3	Pemalang	Comal	Jalan Raya Ahmad Yani

			Comal
		Pemalang	Jalan Pemuda No 36 Pemalang
		Randudongkal	Jalan Gatot Subroto No 479 Randudongkal
4	Tegal	Tegal	Jalan AR Hakim No 4 Tegal
		Margadana	Jalan Slamet Riyadi No 13 Tegal
5	Slawi	Adiwerna	Jalan Raya Adiwerna Slawi
		Slawi	Jalan Letjen Suprapto No 354 Slawi
		Balapulang	Jalan Pramuka No 86 Balapulang Tegal
6	Brebes	Brebes	Jalan Pangeran Diponegoro No 68 Brebes
		Ketanggungan	Jalan Jendral Sudirman No 155 Ketanggungan Brebes
		Tanjung Tegal	Jalan Cendrawasih No 6 Tanjung
		Bulakamba	Jalan Raya Bulakamba Brebes
		Bumiayu	Jalan Diponegoro No 297 Bumiayu Brebes

4.4. Budaya PT Telkom Akses

Budaya Telkom Akses diwarnai dengan budaya Telkom Group sebagai identitas yang tak terpisahkan dan tertuang dalam Telkom Akses Way. Telkom Akses Way dalam keseharian diterjemahkan kedalam Spirit RIDE 100% Fiber dan Perilaku 6R.

Nilai-nilai spirit RIDE 100% Fiber diterjemahkan sebagai berikut:

a. Responsif

Proaktif, tidak menunda dan cepat.

b. Integritas

Jujur dalam bekerja, tidak melakukan fraud dan tidak menerima tip

c. Disiplin

Disiplin diri, prosedur dan diri.

d. Efisien

Optimal penggunaan cost, produktifitas tinggi dan lean operation.

e. 100% Fiber

Memiliki skill set fiber optic, memenuhi standar teknis dan memperluas infrafiber optic.

Sedangakan 6R adalah:

a. Ringkas

Memisahkan segala sesuatu yang diperlukan dan menyingkirkan yang tidak diperlukan.

b. Rapi

Menempatkan sesuatu sesuai dengan tempatnya, sesuai intensitas pemakaian, keseragaman & fungsi.

c. Resik

Menyediakan sarana & prasarana kebersihan ditempat kerja sehingga minimalisir sumber kotoran & debu.

d. Rawat

Mempertahankan budaya yang telah dilakukan ringkas, rapi dan resik.

e. Rajin

Mempertahankan standar prosedur yang telah ada untuk menjalankan ringkas, rapi, resik & rawat secara berkelanjutan.

f. Ramah

Ramah dapat dilakukan dengan cara menempuh 5S : Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun.

4.5. Pengelolaan SDM PT Telkom Akses

1. Waktu Kerja PT Telkom Akses

a. Penetapan waktu kerja didasarkan kepada kebutuhan-kebutuhan perusahaan dengan mengindahkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Waktu kerja di bagi menjadi 2 (dua), yaitu waktu kerja tetap dan waktu kerja bergilir.

c. Jam kerja wajib bagi karyawan adalah 8 (delapan) jam sehari dan 40 (empat puluh) jam per minggu untuk 5 (lima) hari kerja atau 7 (tujuh) jam sehari dan 40 (empat puluh) jam per minggu untuk 6 (enam) hari kerja.

d. Waktu kerja tetap dimulai pukul 08:00 sampai dengan 17:00 waktu istirahat selama 1 (satu) jam.

e. Manajer lini berwenang mengatur waktu shift dan waktu kerja lembur serta mengganti hari libur nasional dan hari libur

mingguan yang dipergunakan untuk masuk kerja pada hari lainnya serta berwenang untuk mengusulkan waktu dan tempat kerja fleksible dilokasi pekerjaannya.

f. Selain waktu kerja sebagaimana dimaksud ayat 2 pasal ini, perusahaan dapat menetapkan waktu kerja dan tempat kerja fleksible dengan memperhatikan kota, unit kerja/bisnis dan karakter pekerjaan.

g. ketentuan lebih lanjut mengenai waktu dan tempat kera fleksible ditetapkan dalam keputusan direksi.

2. Jaminan Sosial dan Kesejahteraan PT Telkom Akses

a. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan

i. Perusahaan memberikan fasilitas pemeliharaan kesehatan kepada karyawan dan keluarga yang menjadi tanggungan.

ii. Penyelengaraan jaminan pemeliharaan kesehatan mengikuti program Badan Penyelengagara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

iii. Jenis fasilitas yang diterima karyawan dan peraturan anggota keluarga yang ditanggung serta prosedur layanan diatur dalan ketentuan sendiri.

iv. Bagi karyawan yang sebelumnya diterima bekerja di PT Telkom Akses namun sudah terdaftar sebagai peserta BPJS tapi menunggak pembayaran iuran bulanannya, maka

karyawan wajib menyelesaikan seluruh tunggakan tersebut agar dapat dilanjutkan kepesertaannya melalui perusahaan.

v. Karyawan yang belum menyelesaikan tunggakan iuran BPJSnya sebagaimana dimaksud ayat 4 pasal ini, sehingga perusahaan belum dapat melanjutkan kepesertaan BPJS atas nama karyawan, maka segala hal yang terkait dengan jaminan kesehatan karyawan beserta keluarganya menjadi tanggung jawab karyawan.

b. Jaminan Sosial Tenaga Kerja

i. Dalam rangka menanggulangi resiko-resiko dan menciptakan ketenangan kerja yang pada gilirannya membantu meningkatkan produktifitas kerja, karyawan diikutsertakan dalam program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.

ii. Kepesertaan karyawan dalam program BPJS Ketenagakerjaan meliputi program Jaminan Hari Tua, Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian serta Jaminan Pensiun.

iii. Iuran yang berkaitan dengan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 pasa ini dilaksanakan sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

c. Sumbangan Akibat Terkena Musibah

Kepada karyawan yang terkena musibah (kebakaran, kebanjiran, gempa bumi, wabah penyakit/epidemi) dapat diberikan seumbangan yang besarannya ditetapkan dalam ketentuan tersendiri.

d. Bantuan Hukum

Karyawan yang terancam dan atau terkena tindakan hukum oleh yang berwajib dalam rangka menjalankan tugas yang diberikan perushaan, dapat diberikan bantuan pembelaan hukum dari perusahaan atas biaya perusahaan.

3. Remunerasi PT Telkom Akses

a. Upah

i. Upah terdiri dari upah pokok dan tunjangan tetap.

ii. Upah merupakan obyek pajak penghasilan karyawan sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku.

iii. Perusahaan melaksanakan perhitungan dan pembayaran pajak penghasilan seluruh karyawan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

iv. Upah dibayarkan pada tanggal 25 setiap akhir bulan setelah melaksanakan pekerjaan.

v. Komponen upah untuk karyawan tidak tetap sebagaimana disepakati dalam perjanjian kerja.

vi. Komponen upah untuk karyawan tetap diatur tersendiri dalam kebijakan direksi.

vii. Sesuai dengan undang-undang no.13 tahun 2013 pasal 93 ayat 1 upah tidak dibayarkan apabila karyawan tidak masuk kerja, kecuali hal ini terjadi oleh sebab-sebab yang dibenarkan sebagaimana yang tercantum dalam peraturan perusahaan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku lainnya.

b. Pajak Penghasilan

i. Pajak penghasilan pasal 21 untuk upah karyawan ditanggung perusahaan.

ii. Perusahaan melaksanakan perhitungan, penyetoran dan pelaporan pajak penghasilan pasal 21 seluruh karyawan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

iii. Seluruh karyawan wajib memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP) dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tahunan sesuai ketentuan yang berlaku

iv. Denda pajak yang muncul akibat karyawan tidak memiliki NPWP menjadi tanggung jawab karyawan tersebut dan dibayarkan dengan cara pemotongan/pengurangan langsung melalui payroll.

c. Pembayaran Upah Selama Karyawan Sakit

i. Perusahaan membayarkan upah kepada karyawan yang tidak dapat malaksanakan tugasnya karena dalam keadaan sakit berdasarkan keterangan dokter.

ii. Dalam hal karyawan menderita sakit panjang dan dirawat dirumah sakit/dirumah dibawah pengasan dokter, sehingga karenanya tidak dapat melaksanakan pekerjaan maka perusahaan akan membayarkan upah karyawan menurut ketentuan sebagai berikut:

Masa Kerja	**Lama Sakit**	**Upah Tiap Bulan Selama Sakit/ dirawat**
s/d 5 tahun	4 bln pertama 4 bln kedua 4 bln ketiga selanjutnya	100 % X upah sebulan 75 % X upah sebulan 50 % X upah sebulan 25 % X upah sebulan
5 tahun keatas	6 bln pertama 6 bln kedua selanjutnya	100 % X upah sebulan 75 % X upah sebulan 50 % X upah sebulan

Sumber: PP PT Telkom Akses Tahun 2020-2022

iii. Setelah masa 12 bulan sakit, perusahaan akan memproses pemutusan hubungan kerja dengan terlebih dahulu melakukan musyawarah dengan karyawan yang bersangkutan/keluarga dengan tetap mengindahkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Bantuan Bagi Keluarga Karyawan Selama Karyawan Ditahan Sementara/dipenjarakan

i. Pada dasarnya karyawan yang tidak bekerja tidak

menerima upah.

ii. Karyawan yang ditahan oleh pihak yang berwajib, maka perusahaan tidak wajib membayarkan upahnya, tetapi dapat memberikan bantuan kepada keluarga karyawan yang menjadi tanggungannya dengan ketentuan sebagai berikut:

Tanggungan	**Bantuan Yang Dibayarkan**
Tidak ada tanggungan atau 1 tanggungan.	25 % dari upah
2 orang tanggungan	35 % dari upah
3 orang tanggungan	45 % dari upah
4 orang tanggungan atau lebih	50 % dari upah

Sumber: PP PT Telkom Akses Tahun 2020-2022

iii. Bantuan diberikan paling lama 6 bulan terhitung sejak hari pertama karyawan ditahan oleh pihak yang berwajib.

iv. perusahaan dapat melakukan pemutusan hubungan kerja terhadap karyawan yang setelah 6 bulan tidak dapat melakukan pekerjaan sebagaimana mestinya karena dalam proses perkaara pidana sebagaimana dimaksud pada ayat 1.

e. Reward

i. Berdasarkan kemampuan dan kinerja perusahaan pada tahun berjalan, perusahaan akan memberikan reward kepada karyawan.

ii. Pemberian Reward dimaksud ayat 1 pasal ini, ditetapkan melalui keputusan direksi perusahaan.

f. Tunjangan Hari Raya Keagamaan

i. Sesuai dengan penmenaker RI nomor 6 tahun 2016 tentang Tunjangan Hari Raya (THR) Keagamaan bagi pekerjaa/buruh diperusahaan bahwa THR keagamaan diberikan kepada karyawan PKWT maupun PKWTT yang mempunyai hubungan kerja dengan perusahaan.

ii. THR keagamaan wajib dibayarkan selambat-lambatnya 7 hari sebelum hari raya.

iii. Besarnya THR keagamaan adalah 1 kali upah bulanan terakhir bagi karyawan dengan masa kerja 1 tahun atau lebih.

iv. Bagi karyawan dengan masa kerja kurang dari 1 tahun, besarnya THR dibayarkan secara proporsional sesuai dengan jumlah bulan masa kerja dibagi 12.

g. Bantuan Perjalanan Dinas

i. Perusahaan dapat menugaskan karyawan untuk karyawan pekerjaan diluar lingkungan perusahaan sehari-hari sebagaimana dinas luar kota atau luar negeri dengan diberikan bantuan perjalanan berupa fasilitas transportasi, akomodasi dan uang saku.

ii. Karyawan yang ditugaskan untuk melakukan perjalanan dinas diterbitkan surat tugas yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.

iii. Pelaksanaan perjalanan dinas memperhatikan prinsip efisiensi dan efektifitas.

iv. Tatacara pelaksanaan dan peraturan biaya perjalanan dinas diatur melalui ketentuan tersendiri.

4.6. Logo PT Telkom Akses

Sumber: https://apps.telkomakses.co.id/portal/login.php