BAB IV
GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Telkomsel

Telkomsel mulai didirikan pada tanggal 26 Mei 1995. PT. Telkomsel bergerak dalam bidang telekomunikasi untuk sistem telepon selular dengan teknologi GSM (*Global Sistem for Mobile communications*) yang terkenal di seluruh dunia dan merupakan perusahaan yang pertama kali mempergunakannnya di Indonesia.

Telkomsel sesuai dengan komitmennya sebagai operator telepon selular tingkat dunia yang selalu memunculkan inovasi-inovasi baru seperti: kartu Halo (pascabayar), SimPATI (prabayar), kartu AS, serta memberikan *feature-feature* baru seperti : *Call Waiting, Call Holding, Three Party, Fax, Data, Caller ID* dan *feature* lainnya. Pada tahun ini juga Telkomsel semakin mengembangkan sayapnya ke manca negara. Jika di tanah air, hampir semua kabupaten telah terliput dengan kualitas yang baik, maka ke manca negara pun kartu Halo telah semakin kuat dengan dapat dipergunakannya *roaming international* di 37 negara dan 50 operator dan jumlah tersebut akan terus berkembang.

B. Logo Telkomsel

Berikut ini adalah logo Telkomsel yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4. Logo Telkomsel

Sumber : GraPARI Telkomsel Cabang Raden Intan

Makna logo Telkomsel adalah sebagai berikut :

1. Lingkaran Elips Horizontal lingkaran yang membelah heksagon tersebut melambangkan penyelenggara jasa telekomunikasi domestik (PT.Telkom).
2. Lingkaran elips vertikal melambangkan penyelenggaraan jasa telekomunikasi Internasional di Indonesia (PT.Indosat) sebagai salah satu "*The Founding Father*".
3. Heksagon Merah melambangkan seluler, warna merah sendiri bermakna telkomsel berani dan siap menyongsong masa depan dengan segala kemungkinan
4. Heksagon abu-abu kehitaman melambangkan Telkomsel selalu siap mengayomi dan terus memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan warna abu-abu adalah warna logam yang berarti kesejukan, luwes, dan fleksibel
5. Pertemuan dua lingkaran berwarna putih di atas heksagon merah melambangkan bentuk huruf 't' sebagai huruf awal telkomsel. Warna putih

pada huruf ‘t’ tersebut mengandung makna keberanian, keterbukaan, dan transparansi.

C. Visi

Menjadi Perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment* dan *Services* (“TIMES”) di kawasan regional.

D. Misi

Menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif. Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

E. Tujuan Telkomsel

Tujuan perusahaan ini adalah melalui program *cybercell*, Telkomsel bertekad untuk menjadi operator kelas dunia sehingga mencapai status operator GSM Indonesia yang berstandar internasional dengan menggabungkan pelayanan handal dan profesionalisme, teknologi, pengelolaan usaha dan pemasaran yang efisien.

Adapun tujuan lain dari perusahaan ini adalah :

1. Telkomsel bertekad untuk melayani 32 propinsi di tanah air dengan memberikan keutamaan pada wilayah cakupan *(Coverage),* kapasitas penyambungan (*Capacity*), biaya (*Cost*), mutu jaringan (*Quality*) dan pelayanan (*Service*).
2. Menjadikan telepon seluler sebagai kebutuhan umum yang terjangkau oleh semua lapisan masyarakat sehingga bukan hanya golongan tertentu saja yang dapat menggunakan dan mengambil manfaatnya. Mendukung sepenuhnya

perkembangan nasional dan ekonomi Indonesia dengan menyediakan pelayanan telekomunikasi bermutu tinggi dan efisien.

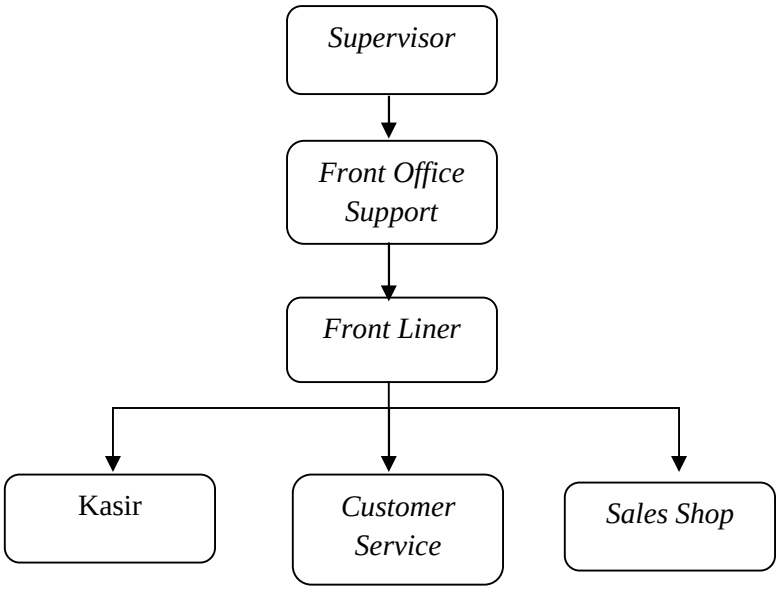
F. Sejarah Singkat GraPARI Telkomsel Raden Intan

GraPARI Telkomsel Raden Intan dibangun pertama kali pada tanggal 26 Februari 2002 di Jalan Raden Intan Bandar Lampung. Kemudian pada tanggal 23 Novermber 2013 GraPARI Telkomsel berpindah tempat masih dengan jalan yang sama di daerah jalan Raden Intan No 57 A.Bandar Lampung. Alasan GraPARI Telkomsel Raden Intan berpindah tempat dikarenakan untuk kantor pelayanan tidak bisa tergabung dengan bagian *dealer* (distributor barang) sehingga membuat kantor pelayanan harus dipindahkan.

GraPARI Telkomsel Raden Intan terdiri dari 1 *supervisor*, 1 FOS (*Front Office Support*), *front liner* yang terdiri dari 3 *customer service*, 1 kasir dan salah satu *customer service* juga merangkap menjadi *sales shop*. Terdapat 1 *security* untuk menjaga keamanan di GraPARI Telkomsel Raden Intan.

G. Struktur Organisasi GraPARI Telkomsel Cabang Raden Intan

Gambar 5. Struktur Organisasi



Sumber :GraPARI Telkomsel Cabang Raden Intan

H. Tugas dan Tanggung Jawab Masing Masing Personil

1. Back Office

Back office bertugas untuk menjalankan proses oprasional, akuntansi, financial, administrasi, dan teknologi. Adapun yang mencakup di dalamnya:

a. Supervisor

Tugas dan tanggung jawab *supervior*, yaitu :

1. Mengatur kerjanya para bawahan
2. Membuat *job desk* para bawahan
3. Bertanggung jawab atas hasil kerja bawahannya
4. Memberi motivasi kepada bawahan

5. Membuat skejul untuk karyawan
6. Memberikan *breafing*
7. Membuat *planning* pekerjaan untuk kedepannya.

b. FOS (Front Office Support)

Tugas dan tanggung jawab *FOS (Front Office Support):*

1. Membantu dari pekerjaan *Supervisor*
2. Melengkapi berkas-berkas yang diberikan dari *customer service*
3. Membantu menggantikan posisi *customer service* apabila salah satu *customer service* berhalangan hadir

2. Font Liner

Font liner bertugas memberikan informasi, pelayanan dan kesan yang baik terhadap pelanggan. Yang mencakup didalamnya:

a. Kasir

Tugas dan tanggung jawab kasir, yaitu :

1. Menjalankan proses pembayaran kartu halo
2. Melakukan pencatatan atas semua transaksi
3. Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai produk
4. Melakukan pembukuan penjualan yang dilaporkan oleh *sales shop*
5. Melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan.

b. Customer Service

Tugas dan tanggung jawab *customer service,* yaitu:

1. Memberikan pelayanan prima dan membina hubungan baik dengan pelanggan/klien.
2. Melayani pelanggan dalam pergantian kartu
3. Melayani pelanggan dalam pengisian pulsa
4. Melayani pelanggan dalam pemasangan kartu Halo
5. Melayani pelanggan dalam *complain* dari pelanggan

c. Sales Shop

Tugas dan tanggung jawab *sales shop,* memberikan pelayanan terhadap pelanggan dalam hal penjualan yang terjadi di dalam GraPARI. Contohnya dalam:

1. Isi ulang pulsa
2. Penjualan perdana Simpati dan AS
3. Penjualan Modem *Flash*
4. Penjualan *voucher* fisik Telkomsel

d. Security

Tugas dan tanggung jawab *security* adalah:

1. Menjaga keamanan di GraPARI Telkomsel Cabang Raden Intan
2. Membantu membukan dan menutup pintu kepada pelanggan
3. Menemani kasir untuk setorang uang ke Bank