

BAB II

DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. TELKOMSEL

Telkomsel didirikan pada tahun 1995 sebagai wujud semangat inovasi untuk mengembangkan telekomunikasi Indonesia yang terdepan. Untuk mencapai visi tersebut, Telkomsel terus memacu pertumbuhan jaringan telekomunikasi di seluruh penjuru Indonesia secara pesat sekaligus memberdayakan masyarakat. Telkomsel menjadi pelopor untuk berbagai teknologi telekomunikasi selular di Indonesia, termasuk yang pertama meluncurkan layanan roaming internasional dan layanan 3G di Indonesia. Telkomsel terus mengoptimalkan pengembangan layanan di Indonesia dengan memanfaatkan potensi sinergi perusahaan induk yaitu PT Telkom (65%) dan SingTel Mobile (35%). Telkomsel di Yogyakarta memiliki nama besar dengan aktivitas dan iklan yang tersebar di kota. Telkomsel Yogyakarta secara struktur berada di bawah Telkomsel Regional Jateng & DIY yang beralamat di Jalan Pandanaran, Semarang, Jawa Tengah.

1. VISI dan MISI Telkomsel

a. Visi

Best and Leading Mobile Lifestyle and Solutions Provider in the region

b. Misi

Deliver mobile lifestyle services and solution in excellent way that exceed costumer expectation, create value for all stakeholders and the economic development of the nation.

2. Lokasi Telkomsel

Telkomsel berpusat di Jakarta. PT. Telkomsel Regional Jateng & DIY berlokasi di Gedung Telkom Lt. 5-6 Jl. Pandanaran, Semarang, Jawa Tengah.

3. Produk Telkomsel

a. Kartu *Facebook*

Satu-satunya kartu prabayar GSM di Indonesia yang bekerjasama secara resmi dengan situs jejaring sosial *Facebook*. Kartu *Facebook* juga bisa digunakan untuk telepon, sms, dan mengakses internet secara murah.

b. Kartu HALO

Produk dengan layanan *post-paid* atau pasca bayar yang saat ini telah digunakan oleh 65% pengguna.

c. simPATI

Merupakan layanan pra bayar atau *pre-paid* dari Telkomsel. Pangsa pasarnya adalah orang yang berjiwa modern dan dinamis. Saat ini merupakan produk kartu yang paling banyak digunakan, mencapai 45% pengguna prabayar atau 45 juta pelanggan. simPATI merupakan kartu prabayar isi ulang pertama di ASIA.

d. Kartu AS.

Merupakan kartu untuk pelanggan yang menasar pasar anak muda yang memiliki karakteristik demografi khusus, seperti Kartu AS Madura, Kartu AS Lombok, Kartu AS Pantura, Kartu AS Sumbawa dan Kartu AS Cianjur.

e. Telkomsel *Flash*

Layanan internet tanpa kabel yang disediakan untuk seluruh pelanggannya (kartuHALO, simPATI dan Kartu AS). Didukung dengan teknologi HSDPA/3G/EDGE/GPRS TELKOMSEL yang dapat menghasilkan kecepatan download sampai dengan 7.2 Mbps.

f. BlackBerry

Menawarkan layanan BlackBerry *Internet Service* (BIS) dan BlackBerry *Enterprise Service* (BES). Selain itu memberikan paket *Bundling* simPATI – BlackBerry Bold 9790 *Smartphone*.

g. *Bundling*

Merupakan kerjasama dengan produsen yang menjual paket perdana beserta *handphone* kepada konsumen. Saat ini Telkomsel menjual *bundling* berupa Nokia Asha 303 dan Nokia Asha 200.

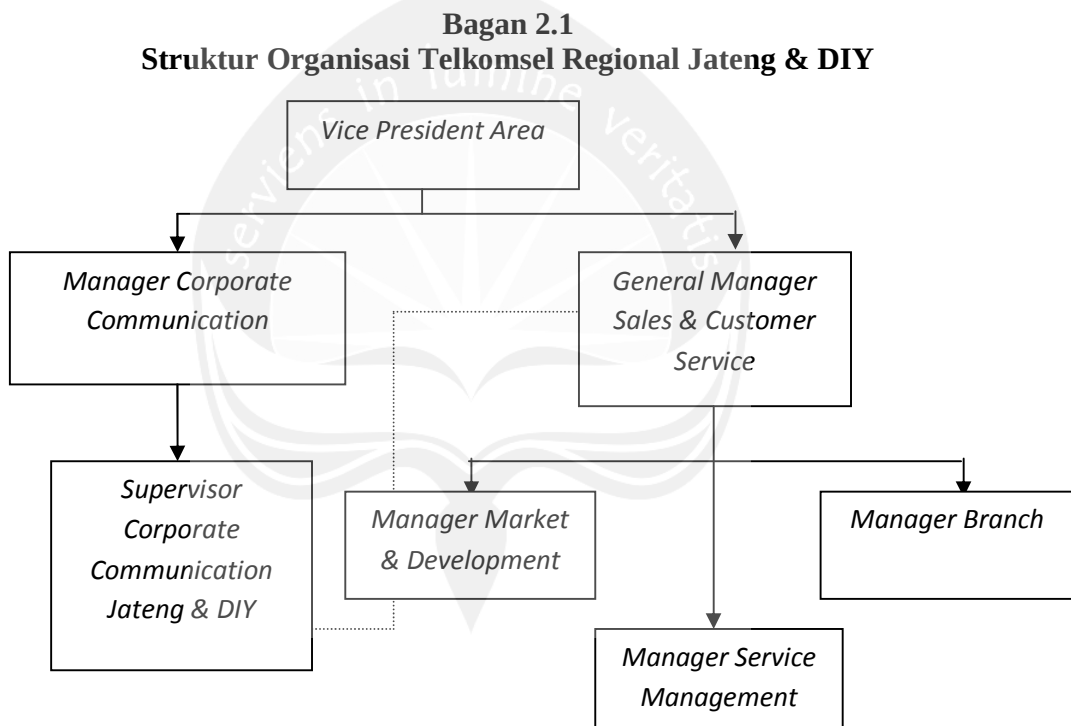
h. iPhone

Bekerjasama dengan produk Apple, melakukan penjualan iPhone 4 dan iPhone 4S.

(Sumber: Laporan KKL Purnomo, Benedictus Yanuar. 2012.)

Telkomsel menginvestasikan belanja modal senilai 1,1 Miliar Dolar AS atau sekitar Rp 10.9 Triliun pada 2011, yakni sebesar 60% dari belanja modal untuk peningkatan layanan *broadband*. Saat ini tercatat 100 juta pelanggan Telkomsel dilayani lebih dari 38.000 *base transceiver station* (BTS), termasuk lebih dari 8.300 Node B (BTS 3G).

4. Struktur Organisasi Telkomsel Regional Jateng & DIY



(Sumber: Laporan KKL Lasweny, Rory. 2012.)

PR Telkomsel dijalankan oleh *Corporate Communication*. Ia bekerja sendiri karena tidak memiliki tim. CorpComm sering bekerjasama dengan divisi *marketing* terutama pada saat penyelenggaraan *event*. PT. Telkomsel Regional V Jateng DIY dipimpin oleh General Manager (GM) sebagai

pimpinan regional dan membawahi beberapa departemen yang terbagi ke beberapa unit. Tugas yang akan dibahas adalah tugas GM, *Marketing and Sales Department* serta *Corporate Communication*, sebagai berikut (Sumber: Laporan KKL Purnomo, Benedictus Yanuar. 2012.):

a. General Manager

- 1) Bertanggungjawab atas pencapaian sasaran kerja regional yang bersangkutan
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan lembaga atau instansi terkait.
- 3) Memberikan laporan secara berkala maupun insidentil kepada direksi di tingkat Area.

b. Marketing dan Sales Development

- 1) Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan promosi dan upaya-upaya untuk meningkatkan penjualan.
- 2) Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan mengusulkan perlakuan harga atau tarif dan pemberian komisi untuk diberlakukan di regional yang bersangkutan.
- 3) Melakukan kegiatan survey dan analisis pasar (*marketing analysis*).
- 4) Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi kegiatan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan (*loyalitas program*).
- 5) Merencanakan dan melaksanakan kegiatan penjualan langsung atau *direct selling*.

- 6) Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan dan pengembangan dealer (*dealer account*).
- 7) Merencanakan dan melaksanakan kegiatan manajemen kartuHALO.
- 8) Melaksanakan validasi data calon pelanggan baik melalui telepon ataupun *on the spot*.
- 9) Melaksanakan verifikasi dan administrasi data pelanggan.
- 10) Melaksanakan *entry data* dari data pelanggan atau calon pelanggan dan aktivitas kartuHALO.
- 11) Memberikan laporan secara berkala maupun insidentik kepada *General Manager*.

c. Corporate Communication

- 1) Menyeleksi berita yang berkaitan dengan *service provider*, tidak hanya Telkomsel saja tetapi seluruh *provider*, induk telekomunikasi dan *resume* berita.
- 2) Merencanakan dan menyiapkan materi majalah Signal yang berhubungan dengan seluruh kegiatan Telkomsel Regional Jateng & DIY.
- 3) Menyiapkan materi *press release* dan menyelenggarakan *press conference* di regional Jateng DIY.
- 4) Membuat *advertorial* untuk dimuat di dalam surat kabar lokal maupun nasional.

- 5) Menyiapkan dan mendukung pelaksanaan rapat koordinasi *workshop* regional Jateng DIY.
- 6) Menyiapkan pemuatan berita di media massa untuk wawancara dengan figur Telkomsel Regional Jateng DIY.
- 7) Membina dan berkoordinasi hubungan dengan mitra rtawan baik cetak, radio maupun televisi.
- 8) Menyiapkan tanggapan untuk “Surat Pembaca” di media cetak.
- 9) Merencanakan dan menyiapkan pelaksanaan *event* yang diselenggarakan Telkomsel Regional Jateng DIY, internal dan eksternal.

Peran *Public Relations* di Telkomsel Jateng dan DIY dijalankan oleh CorpComm. Keberadaan CorpComm dioptimalkan dengan menempatkan satu orang *supervisor* CorpComm pada setiap area. Aktivitas lainnya yang dijalankan oleh PR adalah *sponsorship* berupa *fresh money* dan pemberian *goodybag* saat *event*; *live tweet* melalui akun @Tseljatengdiy dengan tujuan memberikan informasi mengenai *event* yang sedang berlangsung, *update* informasi tentang Telkomsel, tips, kuis dan promo; menulis dan mengirimkan *press release* ke para jurnalis. *Press release* tersedia di www.tseljatengdiy.com.

B. PEMDA DIY

Pemda DIY berlokasi di Kompleks Gubernur Jl. Malioboro. Filosofi yang mendasari pembangunan daerah Provinsi DIY adalah Hamemayu Hayuning Bawana, sebagai cita-cita luhur untuk mewujudkan tata nilai kehidupan masyarakat Yogyakarta berdasarkan nilai budaya. Visi pembangunan DIY yang ingin dicapai selama lima tahun mendatang adalah, "Pemerintah Daerah yang katalistik dan masyarakat mandiri yang berbasis keunggulan daerah serta sumberdaya manusia yang berkualitas unggul dan beretika".

1. Dasar Filosofi

Filosofi yang mendasari pembangunan daerah Provinsi DIY adalah Hamemayu Hayuning Bawana, sebagai cita-cita luhur untuk mewujudkan tata nilai kehidupan masyarakat Yogyakarta berdasarkan nilai budaya. Hakekat budaya adalah hasil cipta, karsa dan rasa, yang diyakini masyarakat sebagai sesuatu yang benar dan bermanfaat. Demikian pula budaya Jawa, yang diyakini oleh masyarakat DIY sebagai salah satu acuan dalam hidup bermasyarakat, baik ke dalam maupun ke luar. Ini berarti bahwa budaya tersebut bertujuan untuk mewujudkan masyarakat gemah ripah loh jinawi, ayom, ayem, tata, titi, tentrem, kerta raharja, dengan perkataan lain, budaya tersebut akan bermuara pada kehidupan masyarakat yang penuh dengan kedamaian, baik ke dalam maupun ke luar.

Hamemayu Hayuning Bawana mengandung makna sebagai kewajiban melindungi, memelihara serta membina keselamatan dunia dan lebih mementingkan berkarya untuk masyarakat daripada memenuhi ambisi pribadi. Dunia yang dimaksud mencakup seluruh peri kehidupan, baik dalam skala kecil (keluarga), maupun dalam skala lebih besar mencakup masyarakat dan lingkungan hidupnya, dengan mengutamakan darma bakti untuk kehidupan orang banyak, tidak mementingkan diri sendiri.

2. VISI Pemda DIY

Bertolak dari dasar filosofi, kondisi pada saat ini, analisis kekuatan-kelemahan-peluang-tantangan dalam lima tahun kedepan, tahapan dalam rencana pembangunan jangka panjang, dan aspek-aspek potensial yang berkembang selama ini serta mempertimbangkan isu strategis dan perkembangan global yang pesat perlu diwujudkan suatu kondisi dinamis masyarakat yang maju, namun tetap menjunjung tinggi nilai-nilai budaya yang adiluhung. Sehubungan dengan hal tersebut maka visi pembangunan DIY yang ingin dicapai selama lima tahun mendatang adalah, "Pemerintah Daerah yang katalistik dan masyarakat mandiri yang berbasis keunggulan daerah serta sumberdaya manusia yang berkualitas unggul dan beretika". Pemerintah Daerah yang Katalistik adalah Pemerintah Daerah yang mampu mendorong masyarakatnya untuk melaksanakan sendiri hal-hal yang dianggap penting bagi lingkungannya sehingga pemerintah lebih berperan sebagai pengatur dan pendorong daripada sebagai pelaksana langsung suatu urusan

masyarakat. Pemerintah Daerah lebih banyak memberi peluang kepada swasta, memberdayakan masyarakat dan non pemerintah lainnya untuk bersama-sama memikul suatu tanggung jawab atau urusan dengan cara memberikan kesempatan dan mendorong masyarakat serta dunia usaha melalui regulasi, fasilitasi dan pelayanan agar masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kemandiriannya.

Sumberdaya Manusia yang Unggul dan Beretika adalah sumberdaya manusia yang memiliki keahlian atau keterampilan yang tinggi sehingga mampu menawarkan dan melaksanakan jasa atau layanan sesuai dengan aturan lainnya yang mengatur hubungan antara kelompok manusia yang beradab dalam pergaulan. Kualitas sumberdaya manusia menyangkut kemampuan bekerja, berpikir dan keterampilan. Dalam hal ini kesehatan dan pendidikan merupakan modal dasar untuk membina dan mengembangkan karakter serta perilaku manusia di dalam menata hidup dan kehidupannya.

3. MISI Pemda DIY

Untuk mewujudkan visi tersebut ditempuh melalui empat misi pembangunan daerah sebagai berikut :

- a. Mengembangkan kualitas sumberdaya manusia yang sehat, cerdas, profesional, humanis dan beretika dalam mendukung terwujudnya budaya yang adiluhung.

- b. Memperkuat fondasi kelembagaan dan memantapkan struktur ekonomi daerah berbasis pariwisata yang didukung potensi lokal dengan semangat kerakyatan menuju masyarakat yang sejahtera.
- c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas tata kelola pemerintahan yang berbasis *Good Governance*.
- d. Memantapkan prasarana dan sarana daerah dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.

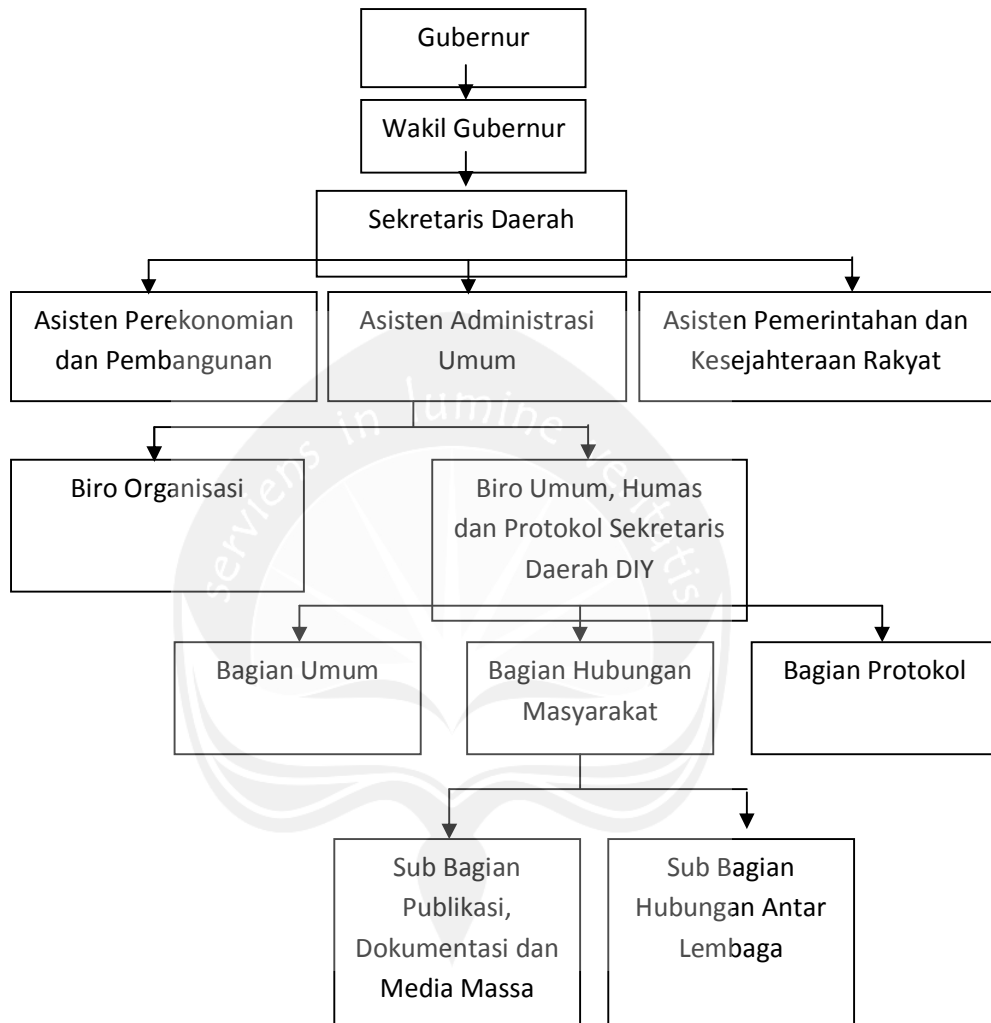
4. TUJUAN Pemda DIY

Mengacu kepada visi yang telah ditetapkan, maka tujuan yang hendak dicapai atau dihasilkan dalam kurun waktu 5 tahun adalah mewujudkan sumberdaya manusia yang berkualitas; mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan mandiri; mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik; serta mengoptimalkan fungsi prasarana dan sarana pelayanan publik.

5. HUMAS PEMDA DIY

Humas Pemda DIY memiliki pimpinan tertinggi Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta. Staf Humas Pemda DIY berada di dalam Bagian Humas. Divisi Humas Pemda DIY berada di Bagian Humas, Umum dan Protokol Setda (Sekretaris Daerah) Provinsi DIY yang memiliki dua sub yaitu Sub Publikasi, Dokumentasi dan Media Massa serta Sub Hubungan Antar Lembaga. Penelitian ini berkaitan dengan Sub Publikasi, Dokumentasi dan Media Massa.

Bagan 2.2
Struktur Organisasi Sekretaris Daerah DIY



(Sumber: www.pemdadiy.go.id)

a. Visi dan Misi Biro Umum, Humas dan Protokol

Visi Biro Umum, Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah penyiapan bahan perumusan kebijakan dan pelayanan pimpinan secara optimal.

b. Misi Biro Umum, Humas dan Protokol

Meningkatkan kapasitas kelembagaan dan penerapan *good governance* untuk mewujudkan organisasi yang efektif dan efisien; Mewujudkan pelayanan berkualitas; Meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi perkantoran dan kearsipan; Meningkatkan kualitas pelayanan rumah tangga, sekretariat, sandi dan telekomunikasi serta pelayanan kendaraan; Meningkatkan profesionalisme pelayanan keprotokolan dan kehumasan.

c. Fungsi dan Tugas

Biro Umum, Humas dan Protokol merupakan salah satu bidang yang terdapat di dalam Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang berada di bawah Asisten Administrasi Umum, hal ini berdasarkan peraturan Gubernur No. 37 Tahun 2008 bab II bagian kedua pasal 4. Sesuai dengan peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008 paragraf 7 pasal 145-146 menjelaskan bahwa tugas pokok Biro Umum, Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menyiapkan bahan perumusan kebijakan dan mengkoordinasikan pengelolaan administrasi perkantoran, tata usaha pimpinan, rumah tangga, kendaraan, sandi dan telekomunikasi, keprotokolan serta kehumasan. Biro Humas dan Protokol berlokasi di kompleks Gubernur Jalan Malioboro. Biro Umum, Humas dan Protokol terdiri dari empat bagian yaitu, (1) Bagian Administrasi, (2) Bagian Pelayanan, (3) Bagian Protokol dan (4) Bagian Hubungan Masyarakat

(Humas). Sesuai Peraturan Gubernur Nomor 37 Tahun 2008 paragraf 7 pasal 166-170: Humas mempunyai fungsi menyusun program kerja Bagian Humas, koordinasi penyelenggaraan kegiatan kehumasan, menyelenggarakan dokumentasi kebijakan dan kegiatan Pemerintah Daerah, menyelenggarakan hubungan antar lembaga, serta melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan program Bagian Humas. Di bagian Humas terdapat dua sub bagian yaitu,

Bagan 2.3
Struktur Pegawai Humas



- a. Subbagian Publikasi, Dokumentasi dan Media Massa (PDM), yang bertugas melaksanakan publikasi, dokumentasi kebijakan, kegiatan Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Fungsinya adalah:
- 1) Penyusunan Program Kerja Subbidang Publikasi, Dokumentasi dan Media Massa (PDM)
 - 2) Penyelenggaraan publikasi, dokumentasi kebijakan dan kegiatan Pemerintah Daerah.
 - 3) Pelaksanaan publikasi, dokumentasi kegiatan Pemerintah di Daerah.
 - 4) Penyelenggaraan kemitraan dengan wartawan cetak dan elektronik.
 - 5) Pelaksanaan produksi paket informasi kebijakan dan kegiatan Pemerintah Daerah dan kegiatan pemerintah di daerah.
 - 6) Penyiapan bahan penyusunan kebijakan publikasi di lingkungan pemerintah daerah.
 - 7) Pemantauan publikasi pemerintah dan non-pemerintah.
 - 8) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program subbagian PDM.
- b. Subbagian Hubungan Antar Lembaga (HAL), bertugas menyelenggarakan hubungan antar lembaga. Fungsinya adalah:
- 1) Penyusunan program kerja Subbagian HAL.

- 2) Pelaksanaan hubungan dan kerjasama dengan organisasi kehumasan pemerintah dan non-pemerintah.
- 3) Penyiapan sambutan Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretariat Daerah.
- 4) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program kerja subbagian HAL.

