

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PT.CITRA SARI MAKMUR**

#### **3.1 Sejarah Perusahaan**

Perseroan berkedudukan di Jakarta didirikan dengan nama PT Citra sari Makmur berdasarkan Akta Pendirian No. 55, tanggal 14 Februari 1986 sebagaimana diubah dengan Akta Pemasukan dan Pengeluaran Pendiri (Pemegang Saham) serta Perubahan Anggaran Dasar No. 12, tanggal 3 Juli 1986, keduanya dibuat di hadapan Didi Sudjadi,S.H., Notaris di Jakarta. Akta pendirian ini telah mendapat persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. C2-5070.HT.01.01.TH.86, tanggal 21 Juli 1986 dan telah didaftarkan dalam register di Kantor Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, masing-masing dibawah No.722/Not.1987/PN.JKT.SEL, dan No.723/Not./1987/PN.JKT.SEL, keduanya pada tanggal 6 November 1986, serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No.76, tanggal 22 September 1989, Tambahan No.2035. Anggaran Dasar Perseroan telah mengalami beberapa kali pengubahan dan terakhir adalah sebagaimana termaktub dalam Akta Pernyataan Keputusan Rapat Perseroan No. 9 tanggal 8 Agustus 2000, sebagaimana diubah dengan Akta Perbaikan No.23 tanggal 9 November 2000, keduanya dibuat dihadapan Pahala Sutrisno Amijoyo Tampubolon S.H., Notaris di Jakarta, sehubungan dengan pengubahan pasal 4 ayat 1 dan 2 Anggaran Dasar Perseroan , pengubahan mana telah memperoleh persetujuan sesuai Surat Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi manusia Republik Indonesia No. C-18893HT.01.04.TH.2002 tanggal 30 September 2002 dan telah didaftarkan dalam Daftar Perusahaan di Kantor Pendaftaran Perusahaan Kodya Jakarta Selatan di bawah No. 646/RUB.09.03/VI/2003 tanggal 3 Juni 2003 serta telah diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia No. 6634 tanggal 12 Agustus 2003 tambahan No.64.

Maksud dan tujuan serta kegiatan Perseroan adalah sebagaimana disebutkan dalam Akta Perubahan No. 10, tanggal 12 Februari 1998, dibuat di hadapan Siti

Pertiwi Henny Singgih, S.H., Notaris di Jakarta ialah berusaha dalam bidang sarana dan jasa telekomunikasi. Perseroan merupakan perusahaan penyelenggara jasa dan jaringan telekomunikasi khususnya melayani kebutuhan akan komunikasi data yang handal dan solusi jaringan telekomunikasi yang unik bagi pelanggannya(tailor mode). Perseroan merupakan perusahaan patungan antara PT Tigatra Media, Media Trio Ltd (L) dan PT Telkom ini didirikan pada tahun 1987 dan merupakan operator pertama di Indonesia dan Asia yang menyediakan layanan komunikasi data melalui jaringan satelit/VSAT (Very Small Aperture Terminal). Pada 6 Desember 1989 CSM meperoleh ijin operasi dari Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Republik Indonesia dan kegiatan usaha Perseroan secara komersil dimulai pada Januari 1990.

### **3.2 Visi Misi dan Motto Perusahaan**

#### **3.2.1 Visi PT.CSM**

“Menjadi perusahaan terdepan di Indonesia dan terkemuka di Asia Pasifik dalam menyelenggarakan telekomunikasi domestik dan internasional dibidang broadband digital multimedia/data network (B-DDN), baik melalui jaringan satelit maupun jaringan terrestrial”

#### **3.2.2 Misi PT.CSM**

- One-stop-service (Pelayanan terpadu/menyeluruh)
- Total outsourcing (Mendelegasikan bisnis non inti/utama dari CSM kepada pihak eksternal yang mumpuni dibidangnya)
- IT application provider and strategic partnership (Penyedia aplikasi Teknologi Informasi dan kemitraan strategis)
- Total solutions for domestic and international broadband digital data networks (Solusi menyeluruh bagi jaringan data digital serta jaringan internet servis (broadband) domestik dan internasional.

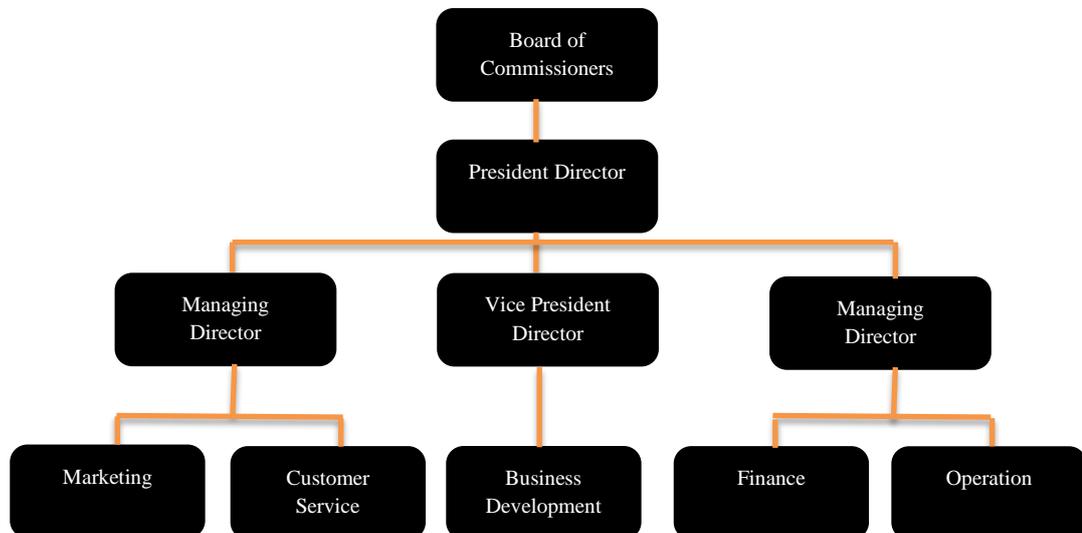
### 3.2.3 Motto PT.CSM

Connecting the distance any time, any where, any content (Menghubungkan jarak, kapanpun, di manapun, dalam bentuk apapun)

## 3.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia PT.CSM

### 3.3.1 Organisasi PT.CSM

Organisasi CSM dirancang khusus dengan CS division, untuk memenuhi pelayanan pelanggan (SLA) yang prima mendekati 100%, beroperasi 24x7 dan diawali dengan EPC, didukung oleh compliance centre yang tidak dimiliki oleh pesaingnya. SDM yang mempunyai pendidikan tinggi, memiliki kompetensi teknologi B-DDN dan menjadi referensi bagi principal teknologi partner, dan mempunyai produktivitas yang tinggi.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : Internal Perusahaan

#### A. Commissioners

- a. Memperoleh informasi kinerja perusahaan baik dari Direktur maupun manager mengenai keuangan atau hal-hal lain yang menyangkut perusahaan secara lengkap, tepat waktu, dan teratur

- b. Menyelenggarakan rapat pertanggung jawaban Direksi secara semesteran/tahunan atau sewaktu-waktu diperlukan

B. President Director

- a. Membuat rencana pengembangan dan usaha perusahaan dalam jangka pendek dan panjang
- b. Memberikan laporan pertanggungjawaban kepada rapat umum pemegang saham (RUPS)
- c. Bertanggung jawab penuh atas tugasnya untuk kepentingan perseroan dalam mencapai maksud dan tujuan

C. Vice President Director

- a. Mengkoordinasikan Manajer – manajer bidang dalam menjalankan fungsinya
- b. Membantu President director dalam menjalankan tugasnya
- c. Memberikan masukan bersifat konstruktif kepada President Director

D. Managing Director

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan – kegiatan dibidang administrasi keuangan, kepegawaian dan kesekretariatan
- b. Menkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan dan peralatan perlengkapan
- c. Merencanakan dan mengembangkan sumber – sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan
- d. Memimpin seluruh dewan atau komite eksekutif
- e. Menawarkan visi dan imajinasi ditingkat tertinggi
- f. Bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam hubungannya dengan dunia luar
- g. Menjalankan tanggung jawab dari direktur perusahaan sesuai standar etika dan hukum

#### E. Marketing

- a. Memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat, melalui produk/jasa yang dihasilkan oleh perusahaan
- b. Menghasilkan pendapatan bagi perusahaan dengan cara menjual produk/jasa
- c. Menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan masyarakat serta menjembatani antara perusahaan dan lingkungan eksternal
- d. Menyerap informasi dan menyampaikan kepada perusahaan tentang segala sesuatu yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas dan penjualan produk/jasa perusahaan

#### F. Customer Service

- a. Melayani pertanyaan – pertanyaan yang diajukan tamu serta memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan.
- b. Membina hubungan baik dengan klien/pelanggan
- c. Memberikan berbagai informasi dan kemudahan – kemudahan kepada tamunya
- d. Menampung berbagai macam keluhan, keberatan ataupun sebagai tempat konsultasi

#### G. Business Development

- a. Mengobservasi kinerja project yang selama ini telah ada
- b. Menganalisa profit atau tidaknya project yang telah ada
- c. Melihat potensi untuk melakukan efisiensi dari berbagai lini
- d. Melihat peluang untuk meraih profit yang lebih besar dari bisnis yang ada
- e. Melihat potensi SDM yang ada untuk memungkinkan pengembangan perusahaan dari potensi manusianya.

## H. Finance

- a. Melakukan pengelolaan keuangan perusahaan
- b. Melakukan penginputan semua transaksi keuangan
- c. Melakukan transaksi keuangan perusahaan
- d. Melakukan pembayaran kepada supplier
- e. Melakukan penagihan kepada customer
- f. Mengontrol aktivitas keuangan atau transaksi keuangan perusahaan
- g. Membuat laporan mengenai aktivitas keuangan perusahaan
- h. Melakukan verifikasi terhadap keabsahan dokumen yang diterima
- i. Melakukan Evaluasi budget
- j. Menyiapkan dokumen penagihan invoice atau kwitansi tagihan beserta kelengkapannya
- k. Melakukan rekonsiliasi

## I. Operation

- a. Membantu menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi personil yang menempati lokasi dilapangan
- b. Menerima penyerahan personil yang akan ditempatkan dilokasi
- c. Memastikan personil dilapangan secara lengkap
- d. Memelihara hubungan dengan manajemen dan personil
- e. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan kinerja personil dilapangan
- f. Merespon setiap keluhan dari klien/pelanggan dan anggota dilapangan
- g. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan operasional kepada pimpinan dan laporan kegiatan operasional dilapangan kepada manajemen/klien

### **3.4 Kegiatan PT.Citra Sari Makmur**

#### **3.4.1 Multi layanan (Multi Service) CSM**

##### **A. Broadband Satellite**

###### **a. CSM Link**

Digunakan oleh perusahaan – perusahaan Perminyakan, Gas, Pertambangan dan Kehutanan, di lokasi remote. Layanan sistem jaringan satelit ini umumnya digunakan untuk pelanggan yang membutuhkan komunikasi data digital kecepatan tinggi secara dedicated (dedicated link) poin to point atau multi-point to point, yang dapat digunakan untuk tranmisi komunikasi data, suara dan gambar. Dengan layanan tersebut pelanggan dapat langsung menghubungkan lokasi kantornya baik domestic (CSM Link) maupun internasional (CSM Xlink). Kapasitas bandwidth yang dilayani tipikalnya hingga 45 Mbps, walaupun teknologi CSM Link bisa memberikan bandwidth sebesar nx45 Mbps (Multiple Link).

###### **b. CSM IDR**

Digunakan oleh Operator Selular. Layanan sistem jaringan satelit IDR ini (IESS 308) menggunakan topologi point to point maupun multi-point to point dan pada umumnya digunakan sebagai backhaul untuk menghubungkan BTS (Base Transceiver Station) dan BSC (Base Station Controller) pada jaringan seluler. Bandwidth yang dilayani adalah dari subframe 2 Mbps (E1) hingga 155,52 Mbps (STM-1).

###### **c. CSM Net**

Digunakan oleh perusahaan – perisahaan Perbankan dan distribusi yang membutuhkan POP (Point of Presence) dengan cakupan seluruh wilayah Indonesia bahkan regional. Layanan CSM Net terutama digunakan untuk layanan komunikasi satelit dengan topologi star (melalui hub station) menggunakan teknologi TDM/TDMA (Time Division

Multiplexing/Time Division Multiple Access). CSM Net umumnya dipakai pada sistem transmisi data on-line yang menghubungkan kantor pusat (Data Center) dengan kantor cabang antara lain untuk aplikasi interaktif, pengiriman file, ATM, sistem reservasi tiket pesawat, hotel serta layanan akses internet. Sistem ini dapat melayani kebutuhan bandwidth untuk downlink (hub ke remote) dari 512 kbps hingga 80 Mbps dan uplink (remote ke hub) dari 64 kbps hingga 5 Mbps.

**d. CSM BSA (Sky)**

Digunakan oleh pelanggan konsumen (Individu, SME, SOHO). Layanan jaringan sistem komunikasi satelit CSM Sky terutama digunakan sebagai akses internet berkecepatan tinggi (broadband). Layanan sistem komunikasi satelit ini menggunakan topologi star (melalui hub station) dengan teknologi berbasis IP TDM/TDMA dan berstandar DVB-S2 menggunakan frekuensi Ku-Band maupun C-Band. Sistem ini dapat melayani kebutuhan bandwidth untuk donlink (hub ke remote) dari 3 Mbps hingga 120 Mbps dan uplink (remote ke hub) dari 512 kbps hingga 5 Mbps.

**B. Broadband Wireless**

**a. CSM Multinet.W**

Digunakan oleh pelanggan korporasi. Layanan jaringan komunikasi wireless ini pada umumnya digunakan sebagai akses lokal, backhaul maupun backbone untuk menghubungkan lokasi pelanggan secara dedicated menggunakan frekuensi pada pita diatas 5Ghz. Sistem ini dapat mendukung kebutuhan bandwidth dari kelipatan 2 Mbps hingga 200 Mbps baik menggunakan protokol IP maupun sambunga Clear Channel.

#### **b. CSM BWA**

Digunakan oleh pelanggan konsumen maupun korporasi. Layanan jaringan komunikasi wireless broadband dengan topologi point to multipoint digunakan sebagai akses lokal untuk melayani kantor – kantor cabang maupun premises end user (konsumer) untuk keperluan antara lain aplikasi interaktif, on-line, transfer file, ATM, sistem reservasi tiket, akses internet dan lain – lain. Sistem ini menggunakan teknologi wireless broadband berbasis IP paling akhir dengan standard IEEE 802,16 yang dapat mendukung kebutuhan akses download dan upload masing – masing hingga 14 Mbps dan 3 Mbps.

### **C. Broadband Cable**

#### **a. CSM Metro.T (TDM)**

Digunakan oleh operator telekomunikasi. Merupakan jenis layanan jaringan komunikasi fiber optik dengan topologi point to point atau multi-point to point secara dedicated (clear channel). Sistem ini dapat digunakan sebagai jaringan akses lokal, backhaul maupun backbone berkecepatan tinggi antara dua lokasi. Kecepatan data yang dilayani dengan sistem ini adalah dari multiple 2 Mbps hingga nx10 Gbps.

#### **b. CSM Multinet.C**

Digunakan oleh perusahaan – perusahaan Perbankan dan Distribusi yang membutuhkan POP (Point of Presence) dengan cakupan seluruh wilayah Indonesia. Layanan ini menggunakan kabel tembaga untuk memberikan jasa IP-VPN dan MPLS. Pada saat ini masih digunakan juga untuk layanan Frame Relay.

### **D. Value Added Services**

#### **a. DRC**

Digunakan oleh pelanggan korporasi yang membutuhkan fasilitas Data Base maupun data Center kedua pihak sebagai back up maupun operasional (Redudancy, Dual Data Center, Hot Stand By). Fasilitas

yang disediakan disediakan mencakup ruang, keamanan dan prasarana penunjang dengan kualitas standar industri ICT, yang dapat diakses 24x7 serta terhubung dengan network CSM melalui jaringan fiber optik.

**b. Colocatin**

Digunakan oleh pelanggan korporasi yang membutuhkan fasilitas penyimpanan Server yang mudah diakses dari network manapun. Fasilitas yang disediakan mencakup ruang, keamanan dan prasarana penunjangnya dengan kualitas standar industri ICT, yang dapat diakses 24x7 serta terhubung dengan network CSM melalui jaringan fiber optik.

**c. IP Service**

Digunakan oleh pelanggan korporasi maupun ISP yang membutuhkan hubungan interkoneksi/peering dengan internet exchange domestik maupun internasional melalui jaringan bandwidth domestik maupun internasional melalui jaringan fiber optik dan satelit.

### **3.4.2 Infra Struktur Jaringan CSM**

Jaringan CSM sangat komprehensif terdiri dari jaringan backbone, backhaul, dan akses dengan cakupan domestik maupun internasional yang memiliki Sla dan dikontrol melalui NMS terpusat di CSM Compliance Center. Jaringan ini siap memberikan layanan Broadband Interactive Multimedia.

### **3.4.3 Cakupan Jaringan Satelit/VSAT CSM**

Jaringan VSAT memerlukan jaringan satelit untuk me-relay komunikasi data/suara. Cakupan jaringan satelit tergantung dari lokasi dan pergerakan satelit di orbit angkasa luar dan footprint-nya. CSM menyewa transponder di satelit – satelit domestik seperti Palapa B4, Palapa C2, Telkom I dan satelit Negara lain yaitu Measat milik Malaysia. Satelit – satelit tersebut dapat bekerja pada C dan Ku Band dan memiliki footprint terbentang dari Siberia dan Jepang di Utara,

Selandia Baru di Selatan, India di Barat dan Papua Nugini dan Selandia Baru di Timur, namun juga bisa menjangkau cakupan yang lebih jauh dan terarah dengan menggunakan spot beam.

#### **3.4.4 Cakupan Jaringan Terrestrial (CSM Multinet dan CSM WIN)**

Mulai tahun 1997 CSM meluncurkan CSM Multinet yaitu layanan komunikasi data berbasis terestrial dengan memanfaatkan teknologi packet switch (frame relay). Jaringan ini dibangun dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia, seperti jaringan copper dan jaringan radio untuk local acces, dan jaringan fiber optic dan microwave untuk backbone. Hingga kini produk tersebut dikembangkan tidak hanya untuk pulau Jawa tetapi juga untuk menjangkau lokasi – lokasi yang cukup luas di Sumatra (Medan, Riau, Jambi, Batam), Kalimantan (Balikpapan, Banjarmasin), Sulawesi (Manado, Ujung Pandang), Bali dan Nusa Tenggara.

Dalam mendukung layanan CSM Multinet, CSM melakukan outsourcing infrastruktur jaringan dari operator lainnya seperti Telkom, Excelcom, Indosat dan PLN, disamping juga membangun infrastruktur jaringan terrestrial sendiri baik backbone maupun local accessnya. Untuk jaringan backbone CSM sebagian besar mrnggunakan tekhnologi berbasis Fiber Optic.

#### **3.4.5 Cakupan Jaringan Internet Protokol CSM**

CSM menyediakan jaringan internet protocol sehubungan dengan layanan US i-Direct dan IP Port. Pelanggan menggunakan jaringan ini untuk komunikasi private via jaringan internet protocol yang memilik potensi untuk pemakaian aplikasi yang luas. Jaringan tersebut juga dipakai untuk melayani Internet Service Provider untuk menyediakan akses yang handal bagi pelanggannya. Kapasitas backbone domestik adalah 450 MHz melalui satelit dan 6,9 Gbps melalui terrestrial backbone. Sedangkan kapasitas backbone dan IP port internasional adalah 18 Mbps pada tahun 2002 dan berkembang menjadi 690 Mbps pada tahun 2008.

### **3.4.6 Mitra Teknologi (Principal Partners) CSM**

Dalam mengembangkan usahanya CSM menggunakan peralatan yang dipasok oleh produsen – produsen teknologi telekomunikasi ternama dengan produk – produk terkini yang telah terbukti, baik secara teknis maupun komersial, sukses di pasar. Untuk peralatan VSAT, CSM menggunakan produk – produk yang dipasok oleh Hughes Network System (HNS), Gilat Network System, Scientific Atlanta, AT&T Tridom, Comstream, Agilis, Codan, Prodelin, dan Comtech. Sedangkan untuk peralatan terrestrial, CSM menggunakan produk – produk yang dipasok oleh Accent/Lucent Technology, Cisco, Alcatel, Airspan, Aperto, Motorola dan provider lain yang mengembangkan teknologi Mobile Broadband Wireless Access (802.16.e) yang aktif di forum internasional yang mengkhususkan masalah ini.

### **3.4.7 Pemasaran CSM**

Dengan profil pelanggan CSM yang saat ini sebagian besar adalah pelanggan korporasi yang memiliki cabang terbesar di seluruh Indonesia, maka sebagian besar kegiatan pemasaran CSM berlangsung di kantor pusat pelanggan yang sebagian besar berada di Jakarta. Oleh karenanya CSM menggunakan metode pemasaran langsung ke pelanggan (decision maker yang berada di lingkungan IT). Untuk menjangkau potensi pelanggan di kota – kota lainnya CSM melakukan pemasaran melalui strategic marketing partner setempat yang diorganisir langsung dari kantor pusat CSM di Jakarta.

Tim pemasaran terdiri dari seorang direktur, beberapa manager penjualan dan sales engineer yang tugasnya selain membina hubungan dengan pelanggan juga menentukan spesifikasi teknis kebutuhan infrastruktur telekomunikasi pelanggan. Selain tim pemasaran, Perseroan menempatkan staf ahli teknik terlatih untuk menangani persoalan teknis terkait dengan layanan dan infrastruktur yang disediakan. Dalam proses penjualan, pekerjaan staf pemasaran meliputi

identifikasi kebutuhan pelanggan, perancang jaringan, konsultasi, uji coba, manajemen proyek, dan acceptance (serah terima kelayakan operasi).

Pelanggan CSM untuk tiga tahun terakhir masih didominasi oleh pelanggan dari sector perbankan, yang juga menjadi penyumbang terbesar dalam pendapatan perusahaan. Untuk program pemasaran disektor retail maka CSM telah melakukan riset pasar dengan menggunakan konsultan AC Nielsen Media Research, juga menggunakan jasa advertising/communication agency yang telah berpengalaman dalam pemasaran produk retail seperti cellular.

Untuk mendukung jaringan distribusi dan pemasangan, CSM bekerjasama dengan pihak ketiga yang nantinya akan mencapai lebih dari 100 outlet pemasaran yang tersebar di Jakarta dan kota – kota besar lainnya. Selain itu CSM melakukan pemasaran aktif melalui website, media televisi, majalah, surat kabar, leaflet, dan produk demo di pameran dan pusat belanja.

#### **3.4.8 Pelayanan Pelanggan (Customer Service)**

CSM menyediakan layanan perbaikan dan dukungan teknis guna mendukung pelanggan menggunakan produk – produk CSM. Layanan tersebut dapat diakses dalam 24 jam sehari, 7 hari seminggu. CSM menerapkan jaminan pelayanan yang ditawarkan melalui Service Level Agreement (SLA), terutama dalam hal kehandalan dan waktu perbaikan. Misalnya untuk jasa berbasis satelit, untuk wilayah Jabodetabek dan Surabaya, MTTR (Mean Time to Repair) maksimum dapat dipenuhi dalam waktu 4 jam, sedangkan untuk perbaikan Hub Station maksimum MTTR adalah 3 jam. Untuk daerah lainnya waktu MTTR bervariasi maksimum 48 jam. Dengan adanya SLA tersebut pelanggan akan mendapat jaminan lamanya waktu yg diperlukan untuk perbaikan, karena apabila CSM melewati MTTR yang disepakati maka Perseroan dikenakan penalti.

Persaingan industry jasa dan jaringan komunikasi data sangatlah kompetitif, selain bersaing dengan kompetitor sejenis (operator VSAT) CSM juga bersaing dengan operator telekomunikasi jaringan terrestrial yang memberi layanan frame relay atau transmisi melalui gelombang microwave. Untuk bersaing, manajemen perseroan menitikberatkan komitmen pada beberapa hal sebagai berikut :

- Kualitas layanan, berusaha selalu meningkatkan tingkat layanan (Service Level Agreement/SLA) melalui penguasaan teknologi (network expertise) dan pengembangan teknologi terkini.
- Multi Service, mempertahankan kepemimpinan pasar yang dimiliki dalam industri komunikasi broadband digital data network, melalui diversifikasi produk baik yang berbasis satelit maupun terestrial, dari segi teknologi maupun harga yang kompetitif.
- Network coverage, berusaha memperluas cakupannya terutama untuk layanan berbasis terestrial.
- Dalam rangka mempertahankan kelangsungan pelayanan kepada pelanggan maka CSM sedang mempersiapkan Business Continuity Plan (BCP) dan Business Continuity Management (BCM) yang telah mencakup Disaster Recovery Plan (DRP).