

BAB I

KEADAAN UMUM

I.1. Pendahuluan

Dalam dunia perekonomian, pendapatan merupakan hal yang tidak bisa terpisah dari kegiatan suatu perusahaan, pendapatan merupakan pemasukan kas yang sangat berperan penting dalam terlaksananya kegiatan perusahaan. Penerapan dan sistem yang baik dalam mengelola pendapatan akan berdampak baik pula bagi perkembangan perekonomian suatu perusahaan. Setiap perusahaan mempunyai tujuan dan sasaran yang hendak dicapai. Secara umum, tujuan suatu perusahaan yaitu menghasilkan pendapatan yang maksimal dari aktivitas yang dijalankan. Setiap perusahaan mempunyai laporan keuangan. Laporan keuangan adalah suatu laporan yang berisi hasil dari proses pencatatan transaksi-transaksi keuangan selama periode tertentu. Laporan keuangan dapat menunjukkan informasi tentang keuangan, kinerja, serta posisi keuangan perusahaan tersebut dalam periode waktu tertentu yang bermanfaat bagi para pemakai laporan keuangan dalam pengambilan keputusan ekonomi.

Berkembangnya suatu perusahaan dapat dilihat dari pendapatan dan laba yang dihasilkan perusahaan tersebut. Pendapatan merupakan aliran uang masuk yang bisa bersumber dari penjualan barang atau jasa baik secara tunai maupun kredit. Terdapat beberapa jenis pendapatan, antara lain pendapatan penjualan, pendapatan diterima dimuka, pendapatan sewa, pendapatan jasa, pendapatan bunga, dan pendapatan yang masih harus diterima. Pendapatan juga dapat di pisahkan dengan beberapa area tertentu, yaitu terdapat pendapatan domestik (pendapatan yang berasal dari dalam negeri) dan pendapatan internasional (pendapatan yang berasal dari luar negeri). Suatu perusahaan harus dapat memperoleh pendapatan yang maksimal dan beban yang terbatas, tetapi harus tetap memperhatikan mutu pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Setiap perusahaan mempunyai pendapatan dan pengeluaran beban yang berbeda satu sama lain sesuai dengan bidang usahanya masing-masing.

Perlakuan akuntansi dalam pengakuan pendapatan suatu perusahaan harus dipahami dengan baik dan sesuai dengan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Nomor 23 Revisi 2010. Menurut PSAK 23, pendapatan dapat diakui jika penjual bisa mengestimasi jumlah retur secara andal serta biaya yang menyertai penjualan dan retur tersebut bisa diestimasi. Prinsip pengakuan pendapatan yang diakui oleh PT. Telekomunikasi selular (TELKOMSEL) bahwa pendapatan diakui ketika perusahaan sudah melakukan transaksi dan perjanjian atas jasa telekomunikasi yang diberikan dan digunakan oleh pelanggan atau mitra dengan tepat dan terpercaya. Oleh karena itu perlakuan akuntansi yang tepat atas pendapatan sangatlah penting agar dapat menghasilkan laporan keuangan yang baik dan terpercaya. Laporan keuangan yang baik dan terpercaya akan memberikan keuntungan pada perusahaan, salah satunya yaitu dapat menarik investor untuk menanamkan modalnya di perusahaan tersebut. Dasar yang digunakan untuk mengukur besarnya pendapatan adalah dengan menggunakan nilai tukar jasa yang dilakukan antara pihak perusahaan dengan pihak pelanggan atau mitra dan untuk mengetahui besarnya pendapatan yang diperoleh perusahaan maka dilakukan penyesuaian antara piutang usaha dengan hutang usaha perusahaan, jika hasil piutang usaha lebih besar dibandingkan dengan hutang usaha maka selisih yang diperoleh akan menjadi pengakuan pendapatan yang diperoleh oleh PT. Telkomsel.

Dengan diadakannya Praktek Kerja Lapangan, banyak mendapatkan ilmu pengetahuan untuk dapat mengetahui serta lebih memahami bagaimana alur pendapatan terutama pendapatan atas jasa telekomunikasi dalam area domestik yang diterapkan dalam suatu organisasi atau perusahaan, mulai dari pembuatan dan pengumpulan atau pengelompokan dokumen-dokumen terkait seperti nota dinas, *invoice*, *form bucket order* (FBO) dan lain-lain, pengakuan pendapatan diperoleh dari hasil hutang usaha dan piutang usaha yang diperoleh dari pihak perusahaan dan perusahaan lain (konsumen). Dimana jika piutang usaha lebih besar dari hutang usaha maka selisih tersebut diakui sebagai pendapatan yang diterima atau biasa disebut dengan Hak Telkomsel. Kegiatan tersebut tentunya harus ditinjau apakah sudah sesuai dengan PSAK yang berlaku di Indonesia dan

Standar Akuntansi Keuangan (SAK) yang merupakan bagian inti dari prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia.

PT. Telekomunikasi Selular (TELKOMSEL) sebagai perusahaan telekomunikasi selular GSM pertama yang menyediakan layanan pasca bayar. Telkomsel menjadi operator selular pertama di Asia yang menawarkan layanan GSM Prabayar tentunya juga harus memperhatikan perlakuan akuntansi atas pendapatan yang sesuai dengan PSAK. Pendapatan PT. Telekomunikasi Selular (TELKOMSEL) antara lain berasal dari jasa telekomunikasi seperti kartuHALO (pascabayar), simPATI dan AS (prabayar). Disamping itu Telkomsel menghadirkan fitur-fitur baru, seperti *Call Waiting*, *Call Holding*, *Three Party*, *Fax*, *Caller ID*.

Dengan penjelasan diatas, judul yang dipilih dalam penulisan Tugas Akhir yaitu berhubungan dengan pengakuan pendapatan. Judul yang dipilih adalah **“Tinjauan Pengakuan Pendapatan Atas Jasa Telekomunikasi Pada PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel)”**

Jenis usaha jasa terbagi menjadi berbagai macam diantaranya, jenis jasa komunikasi, hiburan/rekreasi, tempat tinggal, hidangan, profesi, pertanggungangan, pelayanan khusus, keuangan pendanaan, keahlian perorangan, pelatihan keterampilan, transportasi dan penyewaan. Jenis pendapatan yang diperoleh oleh PT. Telkomsel adalah jenis jasa komunikasi yaitu suatu usaha telepon atau telekomunikasi. Jasa telekomunikasi adalah jasa yang disediakan oleh badan penyelenggara atau badan lain bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan fasilitas telekomunikasi.

Sesuai dengan maksud dan tujuan penulisan tugas akhir ini untuk mengetahui tentang pendapatan jasa telekomunikasi yang berasal dari jasa interkoneksi, *internasional roaming* dan *new business*, maka ruang lingkup penulisan tugas akhir ini meliputi pendapatan atas jasa telekomunikasi pada PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) yang beralamat di Kantor Pusat Wisma Mulia Lt.12, Jalan Gatot Subroto No.42 Jakarta 12710, Indonesia. Periode pendapatan selama satu tahun yang berakhir pada 31 Desember 2014.

I.2. Sejarah Lembaga

PT. Telkomsel merupakan operator telekomunikasi selular GSM pertama yang menyediakan layanan pascabayar kartuHALO yang diluncurkan pada tanggal 26 Mei 1995. Saat ini, saham Telkomsel dimiliki oleh Telkom Indonesia sebesar 65% dan SingTel sebesar 35%. Pada tanggal 1 November 1997, Telkomsel menjadi operator selular pertama di Asia yang menawarkan layanan GSM Prabayar. Sesuai dengan komitmennya sebagai operator telepon selular tingkat dunia yang selalu meningkatkan inovasi-inovasi, seperti kartuHALO (pascabayar), simPATI dan AS (prabayar). Disamping itu Telkomsel menghadirkan fitur-fitur baru, seperti *Call Waiting*, *Call Holding*, *Three Party*, *Fax*, *Caller ID*. Jika ditinjau air kartuHALO hampir seluruh kabupaten telah terliput dengan kualitas yang baik, maka ke mancanegara pun telah semakin kuat dengan dapat digunakan *roaming international* di 37 negara dan 50 operator dan jumlah tersebut akan terus berkembang. Selain terdapat layanan interkoneksi dan *international roaming*, Telkomsel juga memiliki layanan internet nirkabel lewat jaringan telepon selular, yaitu Telkomsel *Flash* yang bekerja pada jaringan 900/1.800 MHz.

Kini Telkomsel mengembangkan jaringan *broadband* di 100 kota besar di Indonesia yang didukung akses *call center* 24 jam dan 430 pusat layanan yang tersebar diseluruh Indonesia. Telkomsel memiliki komitmen untuk menghadirkan layanan *mobile lifestyle* unggulan sesuai dengan perkembangan jaman dan kebutuhan pelanggan. Telkomsel menghadirkan teknologi agar bangsa Indonesia dapat menikmati kehidupan yang lebih baik dimasa mendatang dengan tetap mendukung pelestarian negeri. Untuk itulah, Telkomsel secara aktif mendorong pemanfaatan energi terbarukan sebagai sumber energi untuk menara *Base Transceiver Station* (BTS) serta menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi remaja dan masyarakat serta pelestarian lingkungan, Telkomsel berpartisipasi aktif untuk masa depan bangsa yang lebih baik. Adapun slogan dari PT. Telkomsel yaitu "Telkomsel Paling Indonesia". Telkomsel memiliki budaya perusahaan, seperti *Customer Intimacy* (mengutamakan keakraban dan kepedulian untuk memenuhi kebutuhan pelanggan), *professionalism* (mengutamakan keahlian, komitmen, dedikasi, objektivitas, dan orientasi jangka

panjang), *teamwork* (kemampuan bekerja sama secara sinergis untuk mencapai tujuan, dan *integrity* (konsistensi antara moral dan tindakan yang sesuai dengan standar etika dan praktik yang benar.

Perkembangan Perusahaan

1995-1998

- a. PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) didirikan yang ditandai dengan peluncuran kartuHALO pascabayar.
- b. Telkomsel menyatukan negeri dengan menghadirkan layanan telekomunikasi selular ke seluruh provinsi di Indonesia.
- c. Pertama di Asia yang memperkenalkan layanan prabayar, simPATI.
- d. Menjadi pemimpin industri selular di Indonesia.

2000-2004

- a. Pertama di Indonesia meluncurkan layanan *Mobile Banking*.
- b. Pertama di Indonesia mengoperasikan GSM *dualband* pada frekuensi 900 dan 1.800 MHz.
- c. Meluncurkan layanan WAP, web dan data *mobile* berbasis SMS, dilanjutkan dengan GPRS.
- d. Pertama di Indonesia memperkenalkan layanan *roaming international* prabayar.
- e. Meluncurkan Kartu As prabayar.
- f. Menerapkan teknologi *Enhanced Data rates for GSM Evolution* (EDGE), sebagai teknologi *roadmap* berikutnya setelah GPRS.
- g. Bergabung dengan *Bridge Alliance*, aliansi regional telekomunikasi selular, untuk memberi manfaat lebih bagi pelanggan.
- h. Meluncurkan layanan Nada Sambung Pribadi.

2005-2007

- a. Call Center meraih sertifikasi ISO 9001:2000.
- b. Pertama di Indonesia meluncurkan layanan 3G.
- c. Pertama di Indonesia meluncurkan layanan Telkomsel *Flash HSDPA*.

- d. Pertama di Indonesia meluncurkan Telkomsel cash layanan uang digital melalui telpon selular.

2008-2010

- a. Pertama di Asia menggunakan energi terbarukan untuk BTS.
- b. Pertama di dunia menyediakan layanan suara dan data *mobile* di atas kapal PELNI yang memungkinkan pelanggan dapat berkomunikasi ditengah laut.
- c. Meluncurkan program Telkomsel Merah Putih dalam rangka memberikan layanan telekomunikasi bagi pulau-pulau, desa-desa terpencil dan daerah perbatasan.
- d. Meningkatkan jaringan Telkomsel menjadi HSDPA+, dengan kecepatan akses data mencapai 21 Mbps guna memberikan layanan *mobile broadband* yang lebih baik.
- e. Telkomsel menjadi satu-satunya operator selular yang menyediakan akses telekomunikasi di lebih dari 25.000 desa melalui program desa berdering.
- f. Pertama di Indonesia meluncurkan Langit Musik layanan toko musik digital yang menyediakan fasilitas unduh lagu secara penuh.
- g. Pertama di Indonesia meluncurkan aplikasi *Mobile Newspaper* yang memungkinkan pelanggan membaca berita melalui telepon selular.
- h. Pertama di Indonesia memperkenalkan layanan iklan *mobile*, yang terarah sehingga memungkinkan pengiklan mencapai para pengguna Telkomsel.
- i. Pertama di Indonesia melakukan uji coba teknologi jaringan pita lebar LTE.

2011-Sekarang

- Pertama di Indonesia mencapai 100 juta pelanggan.

I.3. Tujuan lembaga

Tujuan perusahaan adalah mengembangkan jaringan *broadband* di 100 kota besar di Indonesia yang didukung akses *call center* 24 jam dan 430 pusat layanan yang tersebar diseluruh Indonesia. Telkomsel memiliki komitmen untuk menghadirkan layanan *mobile lifestyle* unggulan sesuai dengan perkembangan jaman dan kebutuhan pelanggan. Telkomsel menghadirkan teknologi agar bangsa Indonesia dapat menikmati kehidupan yang lebih baik dimasa mendatang dengan tetap mendukung pelestarian negeri. Dalam mencapai tujuan perusahaan PT. Telekomunikasi Selular memiliki visi dan misi sebagai berikut:

VISI

Menyediakan kualitas dan kepuasan di berbagai segmen pelanggan dan menyediakan berbagai gaya hidup pelanggan.

MISI

1. Memberikan solusi mobilitas terbaik bagi pelanggan eksternal.
2. Memberikan nilai *employer choice* bagi para pemegang saham dan karyawan.
3. Menjadi penggerak perekonomian bangsa.

Wilayah kerja PT. Telkomsel terbagi menjadi beberapa area, yaitu area Jabodetabek dan Jabar, area Sumatera, area Pamasuka (Papua, Maluku, Sulawesi, Kalimantan), dan area Jawa Bali.

I.4. Struktur Organisasi

Suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian baik secara posisi maupun tugas yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan disebut dengan struktur organisasi. Dalam struktur organisasi mencakup bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal. Manusia atau individu dalam struktur organisasi, dituntut untuk saling mengerti akan fungsi dan statusnya masing-masing. Dengan demikian, individu berperan membantu kelancaran organisasi dalam perusahaan yang bersangkutan. Struktur organisasi utama PT. Telkomsel dapat dilihat dalam data lampiran.

Dalam pelaksanaan kegiatan yang terkait dalam operasional kerja pada *Corporate Finance* PT. Telkomsel yang diduduki oleh seorang direksi, *Corporate*

Finance merupakan bagian keuangan perusahaan yang memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk mengatur aliran kas dan mengawasi kegiatan pemasukan serta pengeluaran uang perusahaan. Disamping itu, bagian keuangan perusahaan berfungsi untuk merencanakan keuangan perusahaan agar perusahaan dapat menjalani kegiatan operasional dengan lancar. Bagian ini membawahi divisi *Account Payable Management*, yakni bagian yang mengelola penerimaan *Account Receivable* dalam operasional perusahaan. Pada divisi *Account Payable Management* dipimpin oleh seorang *Vice President* yang mengontrol seluruh operasional yang berhubungan dengan *Account Payable Management* PT. Telkomsel.

Dalam struktur organisasi *Corporate Finance*, terdapat bagian-bagian yang saling berhubungan dan bekerja sama, seperti:

- a. *Revenue Assurance*, merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab menjamin *revenue* perusahaan agar tidak terjadi *likage* (kebocoran pendapatan) yang disebabkan karena banyak proses bisnis yang lolos pengawasan.
- b. *Treasury Management*, meliputi manajemen dari seluruh kepemilikan perusahaan, dengan tujuan akhir memaksimalkan likuiditas perusahaan, resiko keuangan, dan reputasi operasionalnya. *Treasury management* mencakup koleksi, pencairan, konsentrasi, investasi dan kegiatan pendanaan perusahaan. Dalam perusahaan besar, juga terdapat perdagangan obligasi, mata uang, dan terkait manajemen resiko keuangan.
- c. *Tax Management*, merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab dalam menangani pengelolaan pajak. Sehingga pembayaran pajak sesuai dengan peraturan pajak yang ditetapkan pemerintah.
- d. *Account Payable Management*, merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola penerimaan dan pengeluaran keuangan perusahaan.
 - 1) *Account Receivable International Domestik Settlement (A/R IDS)*, merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola

piutang perusahaan pelanggan mitra yang akan ditagihkan dalam jangka waktu tempo yang telah disepakati antara kedua belah pihak.

- 2) *Account Payable Capital Expenditure* (A/P Capex), merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab dan belanja modal, seperti pembangunan BTS, memperluas *coverage* layanan, dan peningkatan komunikasi data.
- 3) *Account Payable Operation*, merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola hutang perusahaan dan operasional perusahaan, seperti biaya SDM, operasional *excellent* (sewa *bandwidth*), sewa tower, dan lain-lain.

I.5. Kegiatan Lembaga

Kegiatan yang dilakukan oleh PT. Telkomsel adalah dengan menyediakan produk dan layanan jasa yang diberikan kepada konsumen untuk kebutuhannya. Berikut adalah kegiatan bisnis dan beberapa produk serta layanan jasa telekomunikasi yang sudah berjalan dan beberapa prospek bisnis yang telah tercapai yaitu:

Produk (1995-2004)

- a. Peluncuran KartuHALO pascabayar.
- b. Peluncuran simPATI, kartu Prabayar pertama di Asia.
- c. Peluncuran Kartu As Prabayar.

Layanan (2000-2013).

- a. *Mobile Banking* pertama di Indonesia dan meluncurkan layanan WAP, *web*, dan data *mobile* berbasis SMS, dilanjutkan GPRS.
- b. *Roaming International* Prabayar pertama di Indonesia.
- c. Bergabung dengan *Bridge Alliance*, aliansi regional telekomunikasi selular untuk memberi manfaat lebih bagi pelanggan.
- d. Menerbitkan produk Nada Sambung Pribadi (NSP).
- e. Telkomsel *Flash HSDPA* pertama di Indonesia, dan *T-Cash* layanan uang digital melalui telepon selular pertama di Indonesia.
- f. Layanan dan data *mobile* di atas kapal PELNI pertama di dunia.

- g. Langit musik digital, fasilitas unduh lagu secara penuh pertama di Indonesia. Dan *mobile newspaper* pertama di Indonesia.
- h. Menghadirkan fasilitas *Research Development* di bidang telekomunikasi pertama di Indonesia.
- i. Layanan sebagai *real time entertainment* pertama karya anak negeri. Dan Telkomsel meluncurkan produk *Display Advertising Banner* berbasis teknologi *broadband*.
- j. Menghadirkan *268 Mobile GraPARI* Indonesia.

Program Untuk Indonesia (2008-2013)

- a. Meluncurkan program Telkomsel Merah Putih dalam rangka memberikan layanan bagi pulau-pulau, desa-desa terpencil dan daerah perbatasan.
- b. Program Desa Berdering menjadikan Telkomsel satu-satunya operator selular yang menyediakan akses telekomunikasi di lebih dari 25.000 desa.
- c. Meluncurkan *Digital Creative* Indonesia, yang merupakan sebuah program yang bertujuan untuk menggerakkan industri kreatif digital di tanah air.

Jaringan dan Teknologi (2001-2012)

- a. Mengoperasikan GSM *dual band* pada frekuensi 900 & 1.800 MHz pertama di Indonesia.
- b. Menerapkan teknologi EDGE, sebagai teknologi *roadmap* berikutnya setelah GPRS.
- c. Menghadirkan jaringan 3G pertama di Indonesia.
- d. Menggunakan *energy* terbarukan untuk BTS pertama di Asia.
- e. Meningkatkan jaringan Telkomsel HSDPA+ dengan kecepatan akses data mencapai 21 Mbps.
- f. Melakukan uji coba teknologi jaringan pita lebar *long term evolution* (LTE) pertama di Indonesia.
- g. Membuka fasilitas R&D (*Research & Development*) pertama di Indonesia untuk teknologi selular.

- h. Memperkenalkan *seamless mobile* Wi-Fi pertama di Indonesia.

Pencapaian (1998-2013)

- a. Menjadi pemimpin industri selular di Indonesia.
- b. *Call center* meraih sertifikasi ISO 9001:2000.
- c. Operator terbesar ke-6 di dunia dengan 125 juta pelanggan.
- d. Mencapai 268 kota *broadband* Telkomsel.
- e. *Wireless Provider of the Year* dalam Asia Pacific ICT Awards.

I.6. Fungsi Lembaga

Fungsi dalam suatu lembaga ataupun perusahaan merupakan bagian yang perlu dijalankan dengan sebaik-baiknya, lancar, terkoordinasi, dan terintegrasi dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Karena, fungsi merupakan upaya dalam merealisasikan tujuan-tujuan perusahaan. Sehingga fungsi yang berjalan dengan baik akan merealisasikan tujuan-tujuan perusahaan dengan baik pula. Fungsi lembaga dari PT. Telekomunikasi Selular (TELKOMSEL) adalah:

- a. Menghadirkan suatu produk baru untuk menginspirasi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi terdepan, produk dan layanan kompetitif, serta solusi inovatif.
- b. Bertransformasi dari perannya sebagai *infrastructure provider* menjadi *multi-platfrom provider* yaitu sebuah babak teknologi terbaru dan konvergensi multimedia.
- c. Mengantarkan Indonesia menuju perekonomian masyarakat berbasis *broadband* sesuai *roadmap* teknologi selular untuk memberi manfaat bagi masyarakat.
- d. Menanamkan kecintaan Telkomsel pada negeri yang selalu menginspirasi untuk terus berkarya menghadirkan layanan dan inovasi berkelanjutan bagi negeri.

I.7. Keadaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam perusahaan, karena unsur ini merupakan bagian yang menggerakkan sistem dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Seiring dengan perkembangan waktu kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas semakin meningkat sesuai dengan

perkembangan sistem dan divisi-divisi yang terdapat dalam perusahaan. Mengapa dengan hal tersebut PT. Telkomsel berusaha untuk membuat strategi dan program bagi perusahaan, yang bertujuan mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki demi tercapainya tujuan perusahaan.

Dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimilikinya PT. Telkomsel menggunakan struktur organisasi garis atau lini yaitu, tipe organisasi yang hanya mengenal satu pimpinan, dimana wewenang mengalir dari pimpinan kepada bawahan melalui satu garis lurus, sedangkan bawahan bertanggung jawab langsung kepada atasan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Adapun jumlah karyawan PT. Telkomsel adalah 7.130 karyawan pada tahun 2014. Jumlah tersebut meningkat dibandingkan pada tahun 2013 sebanyak 6.498 karyawan.

Tabel 1 Komposisi SDM Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Karyawan	
	2014	2013
S2/S3	306	255
S1/Akademi	1.276	1.048
SMA	5.548	5.195
Total	7.130	6.498

Sumber: Laporan Tahunan (Telkomsel, 2014)

Tabel 2 Komposisi SDM Menurut Status Jabatan

Jenis	Jumlah Karyawan	
	2014	2013
Manajemen Senior	306	255
Manajemen Madya	1.276	1.048
Pengawas	2.095	1.774
Lainnya	3.453	3.421
Total	7.130	6.498

Sumber: Laporan Tahunan (Telkomsel, 2014)

Dalam mengelola sumber daya manusia PT. Telkomsel mengembangkan sistem *human capital master plan* untuk mengoptimalkan potensi karyawan-karyawan yang bekerja di PT. Telkomsel. *Human capital master plan* ini terdiri dari upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan yang bekerja dan produktivitasnya saat bekerja.

