

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Profil Perusahaan**

##### **2.1.1 Identitas Perusahaan**

- Nama Perusahaan : Smartfren Telecom Tbk
- Alamat Perusahaan : Jl. H. Agus Salim No. 45 Menteng Jakarta Pusat  
10340 Indonesia
- Bidang Usaha : Telekomunikasi, Jasa Telekomunikasi
- No. Telepon : 21 31922255
- No. Fasimile : 21 315 6853
- No. NPWP : 02.274.977.4-073.000
- Akta Pendirian : No. C-24156. HT.01.01.TH.2002 tanggal 16  
Desember 2002
- Pengesahan : No. C2-7023 HT.01.01.TH97 tanggal 25 Juli 1997
- Email : [division@smartfren.com](mailto:division@smartfren.com)
- Fax : 21 315 6853

##### **2.1.2 Gambaran Umum Perusahaan**

PT. Smartfren Telecom, Tbk. adalah sebuah perusahaan penyedia jasa telekomunikasi yang mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2011 dan berkantor di Kota Jakarta Pusat. Perusahaan ini berada di bawah unit kelompok usaha perusahaan PT Sinar Mas Komunikasi & Teknologi. Pada awalnya, perusahaan ini bernama PT Smart Telecom, Tbk. dan PT Mobile-8 yang dibawah oleh PT Global Mediacom, Tbk., namun dengan adanya krisis finansial dan pengurangan penjualan produk, maka kedua perusahaan tersebut diakuisisi oleh PT Sinar Mas Group dan merubah nama menjadi PT Smartfren Telecom, Tbk pada tanggal 23 Maret 2011.

Gambar 2.1 Logo Smartfren Telecom, Tbk.



Sumber: (Smartfren Corporate Annual Report, 2019, p. 31)

Gambar 2.2 Logo Smartfren



Sumber: (Smartfren Corporate Annual Report, 2019, p. 31)

PT Smartfren Telecom Tbk menghadirkan berbagai layanan data yang fleksibel seperti paket data yang memiliki banyak variasi dan juga meluncurkan berbagai produk dan layanan telekomunikasi yang memudahkan masyarakat dalam hal berkomunikasi. Contohnya seperti kartu perdana Smartfren GSM, modem Smartfren 4G LTE, Andromax, kartu Bistel, kartu Switch, dan masih banyak lainnya.

Awalnya, PT Smartfren merupakan jasa telekomunikasi dengan basis teknologi CDMA yang memiliki lisensi dan mobilitas yang sangat terbatas (*fixed wireless access*). Disamping itu, Smartfren menyediakan layanan CDMA EV-DO dan operator CDMA pertama yang menyediakan layanan Blackberry. Smartfren meneguhkan posisinya sebagai penyedia layanan operator 4G melalui perpindahan pelanggan dari CDMA ke 4G, sehingga PT Smartfren menjadi satu-satunya operator yang beroperasi di jaringan 4G sepenuhnya pada tahun 2017. Smartfren memiliki cakupan jaringan yang luas yang tersebar di 200 kota di Indonesia dan telah didaulat oleh produk-produk *smartphone* global sebagai *official telco partner*.

Dalam Bursa Efek Indonesia (IDX), PT Smartfren Telecom Tbk (IDX: FREN) mencatatkan diri pada posisi ke-3 dalam peringkat kapitalisasi pasar industri telekomunikasi. Saat ini, mayoritas saham PT Smartfren Telecom Tbk dimiliki oleh PT Global Nusa Data, Wahana Inti Nusantara, Bali Media Telekomunikasi dan masyarakat (*public*).

### 2.1.3 Visi dan Misi

Visi dari perusahaan telekomunikasi PT Smartfren Telecom Tbk adalah:

1. Untuk menjadi operator telekomunikasi terdepan yang mampu memberikan layanan telekomunikasi bagi seluruh pelanggan
2. Melakukan inovasi dan memberikan kualitas pelayanan dengan harga yang terjangkau untuk masyarakat Indonesia

Misi yang dimiliki oleh PT Smartfren Telecom Tbk adalah:

1. Membangun jaringan berkualitas dunia di tanah air
2. Membangun organisasi yang berbasis pada pelanggan
3. Fleksibel dan cepat

### 2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur direksi dan dewan komisaris PT Smartfren Telecom Tbk per 29 Juni 2016:

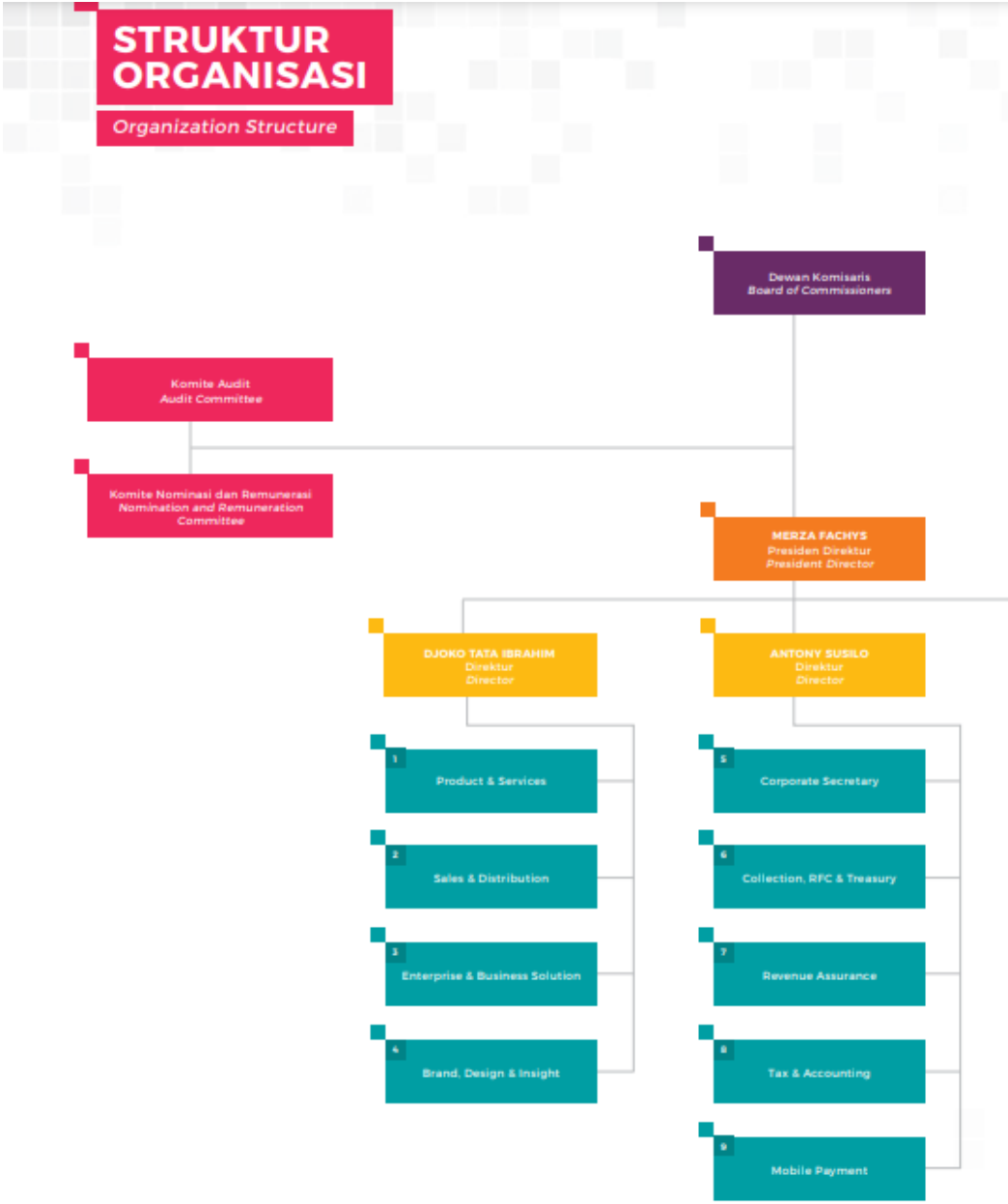
#### **Direksi**

Presiden Direktur	: Merza Fachys
Direktur	: Antony Susilo
Direktur	: Marco Paul Iwan Sumampouw
Direktur	: Christian Daigneault
Direktur Independen	: Andreas Rompis

#### **Dewan Komisaris**

Komisaris Utama	: Ir. Gandi Sulistiyanto Soeherman
Komisaris/Independen	: DR. Ir. Deddy Saleh
Komisaris/Independen	: Ir. Sarwono Kusumaatmadja
Komisaris/Independen	: Reynold Manahan Batubara

Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Smartfren Telecom Tbk



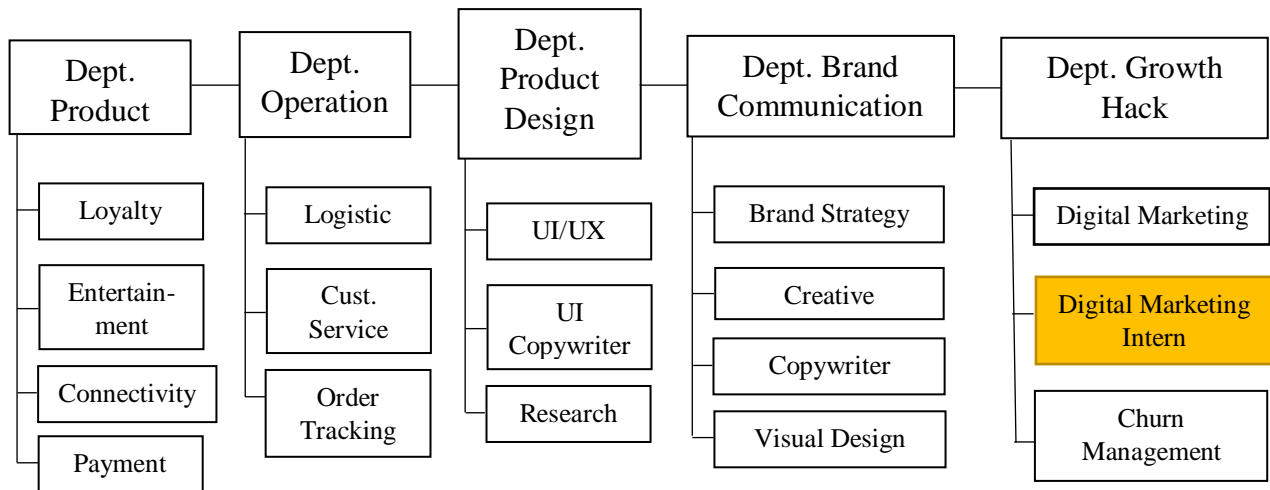


Sumber: (Smartfren Corporate Annual Report, 2019, p. 42)

## 2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Dalam proses praktik kerja magang, mahasiswa bekerja sebagai pemegang pada departemen *Growth Hack Switch Mobile*, yang merupakan anak perusahaan dari PT Smartfren Telecom Tbk, dalam hal ini, Switch Mobile memiliki perbedaan struktur organisasi dengan PT Smartfren Telecom Tbk. Mahasiswa berperan sebagai *Digital Marketing Intern* yang berada di bawah arahan *Head of Growth Switch Mobile*, Cindy Ursula. Mahasiswa bertugas untuk melaksanakan pekerjaan *digital marketing* sekaligus *digital advertising* seperti membuat *banner ads*, melakukan *resizing banner*, dan membuat *copywriting* untuk *push notifications*.

Gambar 2.2.1 Struktur Organisasi Switch Mobile



Sumber: Olahan penulis, 2020

Divisi *Digital Marketing* berada di bawah departemen *Growth Hack* Switch Mobile. Dalam departemen ini, terdapat berbagai peran dan tugas. Sebagai *growth hacker*, memiliki tugas antara lain mengatur iklan *campaign* di Google, Facebook dan Adnet, *monitoring* iklan dan pemasukan, mengatur *campaign* di setiap bagian, seperti *push notifications*, *IAM*, dan *e-mail*, mengatur *retention* dan *acquisition campaign*, melakukan segmentasi, membantu vendor dalam pembuatan *report*. Lalu tim/divisi *digital marketing* bertugas untuk mengatur konten dan *copywriting* SEO untuk *web* dan *blog* yang bertujuan untuk menaikkan *traffic web* secara *organic* dan *non-organic*. Selain itu, *digital marketing* juga bertugas untuk menentukan *copy* dan visual yang tepat untuk menaikkan kesadaran merek dan *engagement* pelanggan agar tujuan yang telah ditetapkan oleh tim *growth hack* dapat tercapai.

Adapun ruang lingkup pekerjaan yang dilaksanakan masing-masing divisi yang tertera pada struktur organisasi di atas, antara lain:

1. *Department Product*

Departemen ini bertugas untuk membentuk serta mengembangkan produk yang memiliki standar kualitas yang baik dan bermanfaat bagi penggunaannya. Departemen ini terbagi atas 4 tim, yaitu *loyalty*, *entertainment*, *connectivity*, dan *payment*.

2. *Department Operation*

Departemen operasional bertugas untuk menjalin hubungan dengan para *stakeholders* yang terkait dengan perusahaan, seperti karyawan, *vendor-vendor*, hingga pelanggan. Departemen ini terbagi atas 3 tim, yaitu *logistic*, *customer service*, dan *order tracking*.

3. *Departement Product Design*

Departemen desain produk bertugas untuk mendesain produk yang berupa aplikasi Switch Mobile. *User Interface* dan *User Experience* pelanggan selama menggunakan aplikasi Switch Mobile melalui *smartphone* akan dikerjakan oleh departemen ini. Dalam departemen desain produk, terdapat 3 bagian tim, yaitu UI/UX, UI *copywriter*, dan *research*.

4. *Departemen Brand Communication*

Departemen *brand communication* adalah salah satu departemen yang berperan penting dalam membentuk pesan kepada pelanggan melalui spanduk *online* dan iklan. Departemen ini bertugas untuk membuat visualisasi iklan dan *copywriting* melalui media sosial dan *space* iklan di Google, Facebook dan adnet. Departemen ini terbagi atas 4 tim, yaitu *brand strategy*, *creative*, *copywriter*, dan *visual design*.