

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Tentang PT Infomedia Nusantara



Gambar 2.1. Logo Perusahaan PT Infomedia Nusantara

PT Infomedia Nusantara ialah *subsidiary company* dari PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom Group) yang didirikan pada tahun 1984. Perusahaan ini bergerak di industri manajemen hubungan pelanggan, manajemen proses bisnis, dan manajemen layanan teknologi informasi dengan berfokus pada layanan *Business Process Outsourcing*. PT Infomedia Nusantara berkomitmen untuk menyediakan layanan terbaik dalam melaksanakan proses bisnis perusahaan baik di bidang layanan finansial dan perbankan, layanan publik, telekomunikasi, transportasi dan perhotelan, energi dan perminyakan, maupun di bidang retail.

Pada tahun 2002, PT Infomedia Nusantara melakukan inisiasi layanan *call center* di Indonesia melalui penyediaan *voice-based call* dan pengelolaan operasional *call center*. Satu dekade kemudian, PT Infomedia Nusantara berinovasi dengan melakukan transformasi *portfolio* perusahaan menjadi *contact center operation services* melalui pemberian solusi layanan berbasis *multi-channel* hingga *end-to-end customer engagement*, *back-office processing*, dan *technical support*. Pada tahun 2014, PT Infomedia melakukan memperluas bisnisnya dengan

menyediakan solusi di industri *Knowledge Process Outsourcing (KPO)*. Perkembangan PT Infomedia Nusantara berlanjut hingga tahun 2020 dimana adanya kebutuhan industri terhadap pengelolaan *back office* secara digital. Oleh karena itu, pada tahun 2020, PT Infomedia Nusantara mempertajam *portfolio* bisnis perusahaan dengan penyediaan solusi untuk *Customer Relationship Management (CRM)* dan *Shared Service Operation (SSO)* [9], [10].

2.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi mendeskripsikan harapan perusahaan di masa mendatang dan berfungsi untuk mengarahkan strategi perusahaan, sedangkan misi mendeskripsikan mengenai eksistensi perusahaan dengan mencerminkan masa lalu dan masa kini perusahaan serta peranannya dalam masyarakat [11], [12]. Adapun visi serta misi dari PT Infomedia Nusantara, yaitu sebagai berikut.

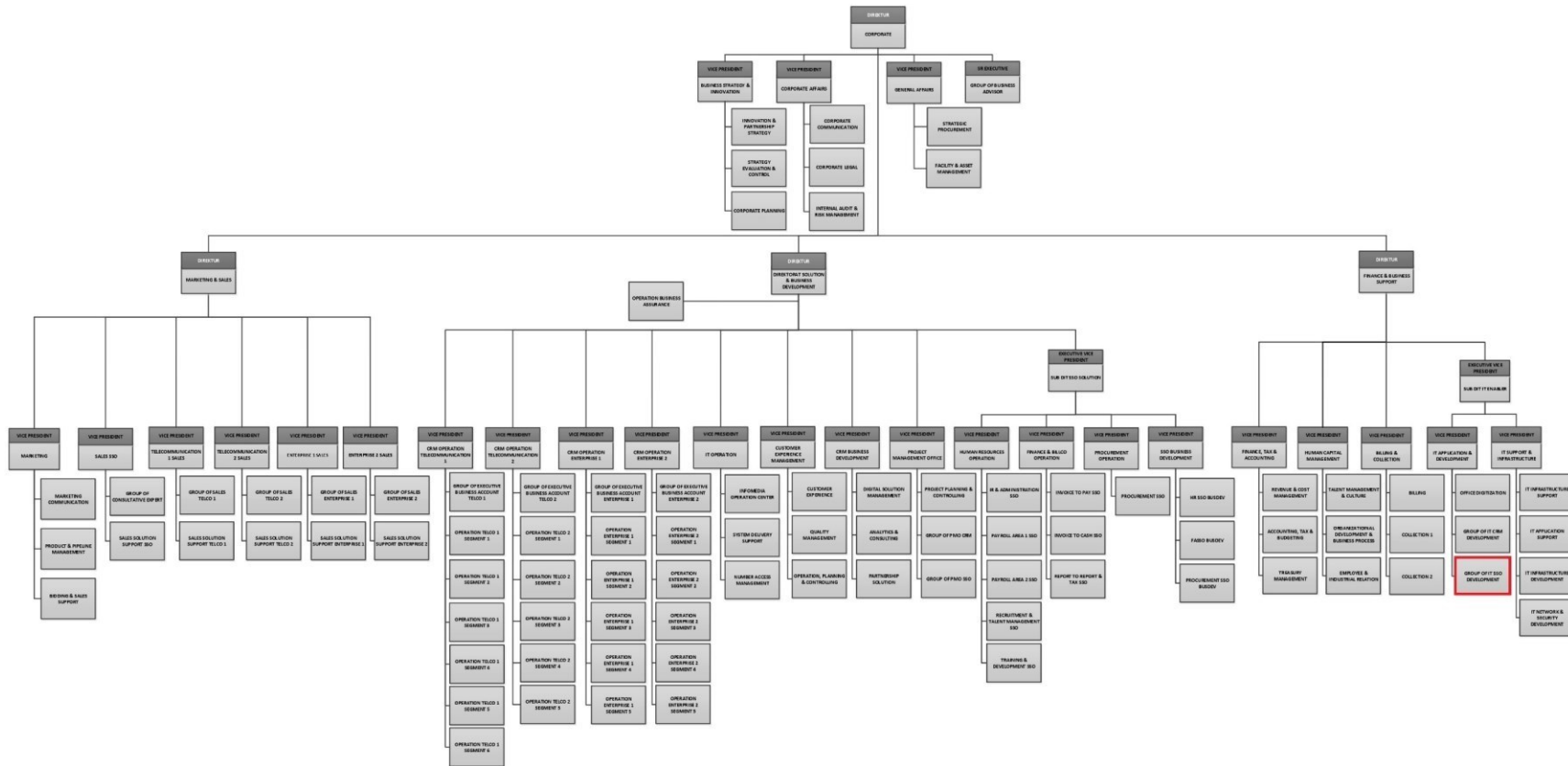
2.2.1. Visi Perusahaan

PT Infomedia Nusantara memiliki visi untuk menjadi penyedia utama dalam industri layanan informasi di kawasan regional.

2.2.2. Misi Perusahaan

PT Infomedia Nusantara memiliki misi untuk menjadi *role model* dalam menciptakan nilai bagi *stakeholder* melalui penyediaan layanan *Business Process Outsourcing*, *Knowledge Process Outsourcing* dan *Integrated Marketing Communication*

2.3. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT Infomedia Nusantara

Berdasarkan Gambar 2.2, PT Infomedia Nusantara terdiri atas enam direktorat, yaitu *Corporate*, *Marketing & Sales*, *Solution & Business Development*, *Sub Dit SSO Solution*, *Finance & Business Support*, dan *Sub Dit It Enabler*. Masing-masing direktorat terdiri atas beberapa divisi yang meliputi sejumlah departemen. Adapun detail bagian direktorat sebagai berikut.

1. *Direktorat Corporate*

Direktorat Corporate terdiri atas beberapa divisi, antara lain sebagai berikut.

a. *Divisi Business Strategy & Innovation*

Divisi Business Strategy & Innovation meliputi departemen *Innovation & Partnership Strategy*, departemen *Strategy Evaluation & Control*, dan departemen *Corporate Planning*.

b. *Divisi Corporate Affairs*

Divisi Corporate Affairs meliputi departemen *Corporate Communication*, departemen *Corporate Legal*, dan departemen *Internal Audit & Risk Management*.

c. *Divisi General Affairs*

Divisi General Affairs meliputi departemen *Strategic Procurement* dan departemen *Facility & Asset Management*.

d. *Divisi Group of Business Advisor*

2. *Direktorat Marketing & Sales*

Direktorat Marketing & Sales terdiri atas beberapa divisi, antara lain sebagai berikut.

a. *Divisi Marketing*

Divisi *Marketing* meliputi departemen *Marketing Communication*, departemen *Product & Pipeline Management*, dan departemen *Bidding & Sales Support*.

b. Divisi *Sales SSO*

Divisi *Sales SSO* meliputi departemen *Group of Consultative Expert* dan departemen *Sales Solution Support SSO*.

c. Divisi *Telecommunication 1 Sales*

Divisi *Telecommunication 1 Sales* meliputi departemen *Group of Sales TELCO 1* dan departemen *Sales Solution Support TELCO 1*.

d. Divisi *Telecommunication 2 Sales*

Divisi *Telecommunication 2 Sales* meliputi departemen *Group of Sales TELCO 2* dan departemen *Sales Solution Support TELCO 2*.

e. Divisi *Enterprise 1 Sales*

Divisi *Enterprise 1 Sales* meliputi departemen *Group of Enterprise 1* dan departemen *Sales Solution Support Enterprise 1*.

f. Divisi *Enterprise 2 Sales*

Divisi *Enterprise 2 Sales* meliputi departemen *Group of Enterprise 2* dan departemen *Sales Solution Support Enterprise 2*.

3. Direktorat *Solution & Business Development*

Direktorat *Solution & Business Development* terdiri atas departemen *Operation Business Assurance* dan beberapa divisi, antara lain sebagai berikut.

a. Divisi *CRM Operation Telecommunication 1*

Divisi *CRM Operation Telecommunication 1* meliputi departemen *Group of Executive Business Account TELCO 1*, departemen *Operation TELCO 1 Segment 1*, departemen *Operation TELCO 1 Segment 2*, departemen *Operation TELCO 1 Segment 3*, departemen *Operation TELCO 1 Segment 4*, departemen *Operation TELCO 1 Segment 5*, dan departemen *Operation TELCO 1 Segment 6*.

b. *Divisi CRM Operation Telecommunication 2*

Divisi *CRM Operation Telecommunication 2* meliputi departemen *Group of Executive Business Account TELCO 2*, departemen *Operation TELCO 2 Segment 1*, departemen *Operation TELCO 2 Segment 2*, departemen *Operation TELCO 2 Segment 3*, departemen *Operation TELCO 2 Segment 4*, dan departemen *Operation TELCO 2 Segment 5*.

c. *Divisi CRM Operation Enterprise 1*

Divisi *CRM Operation Enterprise 1* meliputi departemen *Group of Executive Business Account Enterprise 1*, departemen *Operation Enterprise 1 Segment 1*, departemen *Operation Enterprise 1 Segment 2*, departemen *Operation Enterprise 1 Segment 3*, departemen *Operation Enterprise 1 Segment 4*, dan departemen *Operation Enterprise 1 Segment 5*.

d. *Divisi CRM Operation Enterprise 2*

Divisi *CRM Operation Enterprise 2* meliputi departemen *Group of Executive Business Account Enterprise 2*, departemen *Operation Enterprise 2 Segment 1*, departemen *Operation Enterprise 2 Segment 2*,

departemen *Operation Enterprise 2 Segment 3*, departemen *Operation Enterprise 2 Segment 4*, dan departemen *Operation Enterprise 2 Segment 5*.

e. *Divisi IT Operation*

Divisi IT Operation meliputi departemen *Infomedia Operation Center*, departemen *System Delivery Support*, dan departemen *Number Access Management*.

f. *Divisi Customer Experience Management*

Divisi Customer Experience Management meliputi departemen *Customer Experience*, departemen *Quality Management*, dan departemen *Operation, Planning & Controlling*.

g. *Divisi CRM Business Development*

Divisi CRM Business Development meliputi departemen *Digital Solution Management*, departemen *Analytics & Consulting*, dan departemen *Partnership Solution*.

h. *Divisi Project Management Office*

Divisi Project Management Office meliputi departemen *Project Planning & Controlling*, departemen *Group of PMO CRM*, dan departemen *Group of PMO SSO*.

4. *Direktorat Sub Dit SSO Solution*

Direktorat Sub Dit SSO Solution terdiri atas beberapa divisi, antara lain sebagai berikut.

a. *Divisi Human Resource Operation*

Divisi *Human Resource Operation* meliputi departemen *IR & Administration SSO*, departemen *Payroll Area 1 SSO*, departemen *Payroll Area 2 SSO*, departemen *Recruitment & Talent Management SSO*, dan departemen *Training & Development SSO*.

b. Divisi *Finance & Billco Operation*

Divisi *Finance & Billco Operation* meliputi departemen *Invoice to Pay SSO*, departemen *Invoice to Cash SSO*, dan departemen *Report to Report & Tax SSO*.

c. Divisi *SSO Business Development*

Divisi *SSO Business Development* meliputi departemen *HR SSO BusDev*, departemen *FASSO BusDev*, dan departemen *Procurement SSO BusDev*.

d. Divisi *Procurement Operation*

Divisi *Procurement Operation* meliputi departemen *Procurement SSO*.

5. Direktorat *Finance & Business Support*

Direktorat *Finance & Business Support* terdiri atas beberapa divisi, antara lain sebagai berikut.

a. Divisi *Finance, Tax & Accounting*

Divisi *Finance, Tax & Accounting* meliputi departemen *Revenue & Cost Management*, departemen *Accounting, Tax & Budgeting*, dan departemen *Treasury Management*.

b. Divisi *Human Capital Management*

Divisi *Human Capital Management* meliputi departemen *Talent Management & Culture*, departemen *Organizational Development & Business Process*, dan departemen *Employee & Industrial Relation*.

c. Divisi *Billing & Collection*

Divisi *Billing & Collection* meliputi departemen *Billing*, departemen *Collection 1*, dan departemen *Collection 2*.

6. Direktorat *Sub Dit IT Enabler*

Direktorat *Sub Dit IT Enabler* terdiri atas beberapa divisi, antara lain sebagai berikut.

a. Divisi *IT Application & Development*

Divisi *IT Application & Development* meliputi departemen *Office Digitization*, departemen *Group of IT CRM Development*, dan departemen *Group of IT SSO Development*.

b. Divisi *IT Support & Infrastructure*

Divisi *IT Support & Infrastructure* meliputi departemen *IT Infrastructure Support*, departemen *IT Application Support*, departemen *IT Infrastructure Development*, dan departemen *IT Network & Security Development*.

Praktik kerja magang dilakukan di departemen *Group IT SSO Development* yang berada pada divisi *IT Application & Development* yang merupakan bagian dari direktorat *Sub Dit IT Enabler* sebagaimana ditandai dengan kotak berwarna merah dalam Gambar 2.2.