

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Tentang PT Infomedia Nusantara



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan PT Infomedia Nusantara

Sumber : PT Infomedia Nusantara

PT Infomedia Nusantara merupakan bagian dari Telkom Indonesia yang berfokus pada layanan *Business Process Outsourcing*. Secara garis besar PT Infomedia Nusantara dalam hal *service* atau layanannya terdiri dari dua pilar yaitu *CRM* dan *SSO*. *CRM* merupakan pengelolaan layanan digitalisasi fungsi interaksi pelanggan, sedangkan *SSO* merupakan digitalisasi fungsi *back office* perusahaan (*SSO-Sharedvis*). PT Infomedia Nusantara juga merupakan perusahaan digital *BPO* terbesar dengan market 51% di Indonesia. Hal tersebut membuktikan bahwa Infomedia senantiasa memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan produk yang handal bagi seluruh *customer* Infomedia.

Infomedia selalu memberikan solusi komprehensif dari segi produk dan *service*, serta didukung penuh oleh Telkom Indonesia sebagai operator telekomunikasi terbesar di Indonesia. Sebagai *market leader*, Infomedia terus melakukan inovasi pengelolaan dan pengembangan untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan yang terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi. Selain melakukan pengembangan inovasi, Infomedia juga membangun fasilitas, kualitas SDM serta perbaikan bisnis proses terus menerus sebagai pilar untuk menghasilkan layanan prima.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi

Menjadi penyedia terdepan dalam layanan informasi dan ‘Manajemen Proses Bisnis’ di kawasan regional

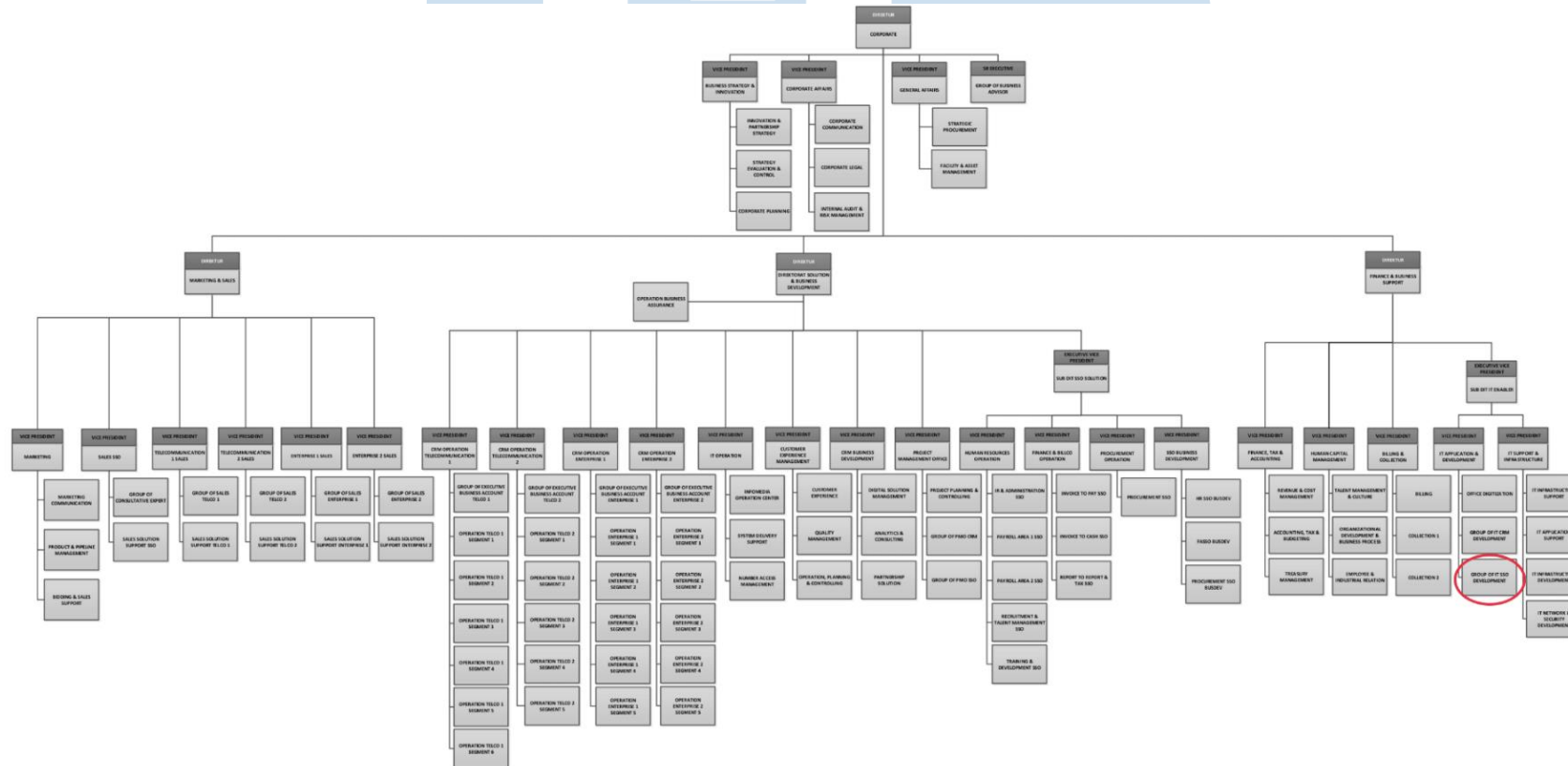
2.2.2 Misi

1. Untuk menciptakan nilai bagi para pemangku kepentingan kami dengan memberikan yang terbaik dan layanan BPM yang kompetitif
2. Menjadi role model perusahaan ‘Manajemen Proses Bisnis’.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Infomedia Nusantara

Sumber : PT Infomedia Nusantara

Gambar 2. 2 merupakan struktur organisasi PT Infomedia Nusantara dikepalai oleh direktur dimana dibawahnya tersebut terdapat beberapa divisi yang terbagi menjadi beberapa departemen. Dalam struktur organisasi tersebut, bisa dilihat bahwa PT Infomedia Nusantara terbagi menjadi tiga direktorat, diantaranya :

1. Direktorat *Marketing and Sales*

Pada direktorat *Marketing and Sales* terdapat enam divisi dibawahnya yaitu divisi *Marketing, Sales SSO, Telecommunication 1 Sales, Telecommunication 2 Sales, Enterprise 1 Sales* dan *Enterprise 2 Sales*. Divisi-divisi yang ada di direktorat *Marketing and Sales* ini memiliki total 13 departemen.

2. Direktorat *Solution and Business Development*

Pada direktorat *Solution and Business Development* terdapat delapan divisi utama yaitu divisi *CRM Operation Telecommunication 1, CRM Operation Telecommunication 2, CRM Operation Enterprise 1, CRM Operation Enterprise 2, IT Operation, Customer Experience Management, CRM Business Development* dan *Project Management Office*. Divisi-divisi utama yang ada di direktorat *Solution and Business Development* ini memiliki total 36 departemen. Dibawah direktorat ini juga terdapat direktorat bawahan yang diketuai oleh *Executive President* yaitu direktorat *SUB DIT IT SSO Solution*. Di bawah direktorat *Sub DIT IT SSO Solution* memiliki 4 divisi yaitu divisi *Human Resources Operation, Finance & Billco Operation, Procurement Operation* dan *SSO Business Development* yang dimana semua divisi ini memiliki total 12 departemen. Selain itu terdapat juga departemen mandiri dibawah direktorat *Solution and Business Development* tanpa adanya divisi, yaitu departemen *Operation Business Assurance*, sehingga total departemen yang ada di direktorat *Solution and Business Development* berjumlah 49 departemen dan total 12 divisi.

3. Direktorat *Finance and Business Support*

Pada direktorat *Finance and Business Support* terdapat tiga divisi utama yaitu *Finance, Tax & Accounting, Human Capital Management* dan *Billing & Collection*. Divisi-divisi utama yang ada di direktorat *Finance and Business Support* ini memiliki total sembilan departemen. Dibawah direktorat ini juga terdapat direktorat bawahan yang diketuai oleh *Executive President* yaitu direktorat *SUB DIT IT Enabler* yang memiliki dua divisi yaitu divisi *IT Application & Development* dan *IT Support & Infrastructure*. Dari kedua divisi ini memiliki total 7 departemen, sehingga total dari jumlah departemen di direktorat *Finance and Business Support* yaitu 16 departemen dan total 5 divisi.

Selama program magang ini berlangsung mahasiswa ditempatkan pada departemen *Group of IT SSO Development* dalam divisi *IT Application and Development Internship*. *Group of IT SSO Development* ini berfokus pada pembuatan aplikasi yang bertujuan untuk mendukung layanan SSO.

