

BAB 2

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Telekomunikasi Selular atau Telkomsel merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang operator telekomunikasi seluler. Telkomsel sendiri adalah anak perusahaan dari perusahaan induk yaitu PT Telkom Indonesia.

Selama lebih dari 20 tahun, Telkomsel telah banyak berkontribusi untuk Indonesia terutama dalam sektor telekomunikasi, Telkomsel telah banyak memfasilitasi masyarakat Indonesia untuk dapat berkomunikasi melalui jalur digital.



Gambar 2.1. Logo Perusahaan PT. Telekomunikasi Selular

Pada tahun 1995 Telkomsel secara resmi didirikan oleh PT Telkom dan Indosat, sekaligus di tahun yang sama Telkomsel meluncurkan kartuHALO yang merupakan layanan pascabayar. Logo yang digunakan pada saat didirikannya PT Telekomunikasi Selular ini dapat dilihat pada Gambar 2.1. Kemudian di tahun 1997 Telkomsel sudah dapat memberikan penawaran untuk layanan telekomunikasi untuk seluruh 27 provinsi di Indonesia, kemudian meluncurkan simPATI Nusantara sebagai layanan Prabayar pertama se-Asia.

Pada tahun 2005 *Call Center* Telkomsel mendapatkan sertifikasi ISO9001:2000. Kemudian di tahun 2006 meluncurkan layanan jaringan 3G pertama di Indonesia. Di tahun 2010 Telkomsel menjadi perusahaan komersil pertama yang mendapat kesempatan melakukan uji coba jaringan LTE (*Long Term Evolution*) di Indonesia.

Di tahun 2014 Telkomsel kembali berhasil menjadi yang pertama untuk meluncurkan jaringan 4G LTE di Indonesia. Kemudian di tahun selanjutnya

Telkomsel meluncurkan 3 buah program yaitu Digital World, Great Payment Experience and TrueBEx (True Broadband Experience). Pada tahun 2016 Telkomsel meluncurkan kembali program Big Data, Lead 4G, dan Customer Experience. Lalu Telkomsel berhasil memperluas cakupan jaringan LTE (*Long Term Evolution*) ke 80 kota besar di Indonesia.

Pada tahun 2018 telkomsel memperluas posisinya untuk masuk kedalam ekosistem video dengan meluncurkan MAXstream yang merupakan portal video yang dapat menayangkan video dari OTT, saluran tv, dan konten VOD. Dan juga menerbitkan sebuah game yang berjudul Shellfire yang merupakan sebuah game *e-sport*. Di tahun selanjutnya Telkomsel secara resmi meluncurkan by.U sebagai layanan seluler prabayar digital pertama di Indonesia. Dan juga Telkomsel berhasil melakukan testing jaringan 5G di Batam, Kepulauan Riau dengan melakukan *video call* dengan menggunakan koneksi 5G.

Pada tahun 2020 Telkomsel memperkenalkan Telkomsel Orbit yang merupakan salah satu internet provider yang dapat memperbolehkan pengguna untuk menikmati fitur nirkabel premium dengan standar konektivitas jaringan 4G LTE untuk dapat diakses oleh beberapa perangkat di rumah[1].



Gambar 2.2. Logo Baru Perusahaan PT. Telekomunikasi Selular

Setelah selama 26 tahun Telkomsel tidak mengganti logonya sejak pertama kali didirikan, akhirnya logo tersebut diubah pada Juni 2021 dengan logo yang dapat dilihat seperti pada Gambar 2.2[2].

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi dari PT Telekomunikasi Selular yaitu sebagai berikut[1]:

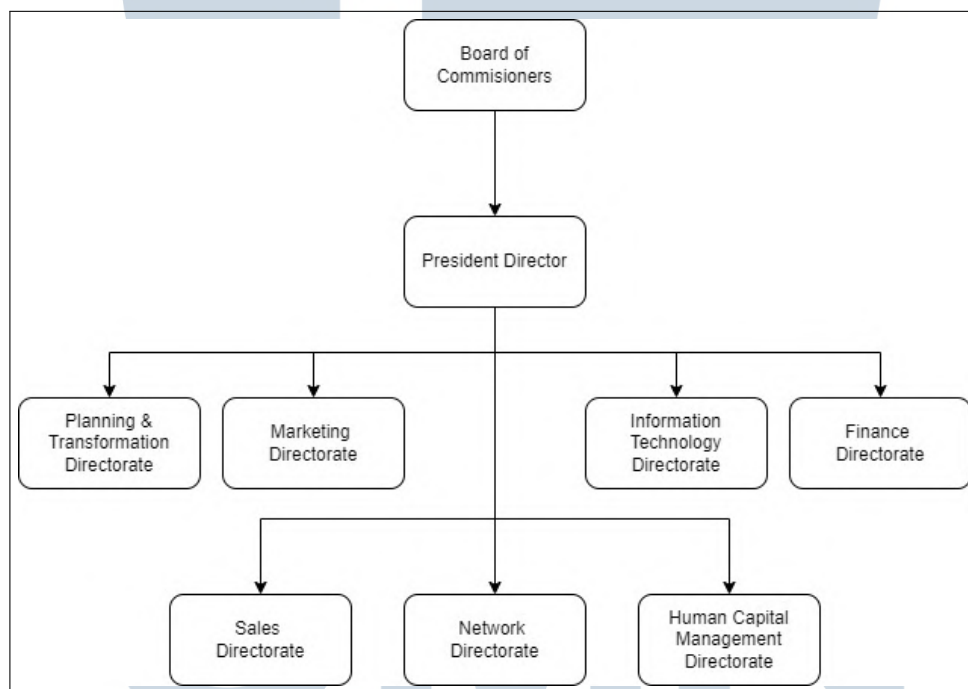
- **Visi**
Menjadi penyedia layanan gaya hidup digital dan solusi digital kelas dunia.

- **Misi**

1. Menghadirkan dan memberikan layanan digital seluler dan solusi yang melebihi harapan dan ekspektasi pelanggan.
2. Menciptakan *value* untuk para stakeholders.
3. Mendukung ekonomi untuk pembangunan bangsa.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

PT Telekomunikasi Selular atau Telkomsel memiliki struktur organisasi yang dapat dilihat pada Gambar 2.3 dibawah ini.

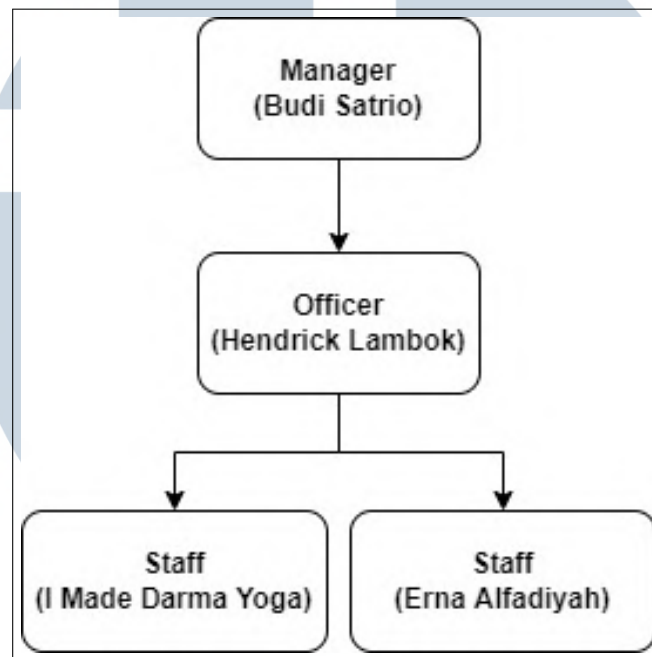


Gambar 2.3. Struktur organisasi perusahaan PT Telekomunikasi Selular[1]

Seperti pada Gambar 2.3 struktur organisasi Telkomsel memiliki dewan komisaris, saat ini Bapak Wishnutama Kusubandio merupakan Presiden Komisaris di Telkomsel yang sudah menjabat sejak Februari 2021. Kemudian ada komisaris lainnya seperti Bapak Yuen Koan Moon, Yose Rizal, Nanang Pamuji Mugasejati, Paul Dominic O’Sullivan, dan Heri Supriadi. Mereka lah dewan komisaris di Telkomsel yang sudah mulai menjabat sejak Februari 2021 lalu.

Setelah Dewan Komisaris, adapun Presiden Direktur dan juga jajaran direktorat lainnya. Di periode saat ini (2021 - sekarang) Bapak Setyanto Hantoro menjabat sebagai Presiden Direktur di Telkomsel. Lalu adapun jajaran direktorat

lainnya seperti Bapak Wong Soon Nam sebagai direktur dari Planning and Transformation Directorate, Ibu Goh Hui Min (Rachel Goh) sebagai direktur dari Marketing Directorate, Bapak Bharat Alva sebagai direktur dari Information Technology Directorate, dan sebagainya[1].



Gambar 2.4. Struktur organisasi departemen *Loyalty System Developer*

Gambar 2.4 merupakan struktur organisasi departemen *Loyalty System Developer* untuk saat ini. Terdiri dari Bapak Budi Satrio selaku *Manager*, kemudian Bapak Hendrick Lambok selaku *Officer*, lalu Ibu Erna Alfadiyah dan Bapak I Made Darma Yoga sebagai *Staff*. Departemen *Loyalty System Developer* pada PT Telekomunikasi Selular, memiliki tanggung jawab terhadap sistem loyalitas pelanggan Telkomsel. Contoh program yang dikembangkan adalah Telkomsel POIN dan Telkomsel Referral System.

Selama pelaksanaan magang ini, posisi yang diduduki adalah sebagai *Staff* dari *Loyalty System Developer* dengan dibawah tanggung jawab dari Bapak I Made Darma Yoga yang juga merupakan seorang *Staff* dari *Loyalty System Developer*.