

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan

PT PLN (Persero) telah berdiri sejak 1 Januari 1961 saat pemerintah Indonesia mengkolaborasikan Jawatan Listrik dan Gas dan semua perusahaan ketenagalistrikan menjadi Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU PLN) dan seterusnya menjadi perusahaan negara dengan nama Perusahaan Negara Perusahaan Listrik Negara (PN PLN). PLN ini sendiri adalah badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang ketenagalistrikan, perusahaan ini adalah penyedia kebutuhan listrik untuk seluruh kebutuhan yang membutuhkan listrik se-Indonesia. Walaupun PLN adalah satu-satunya perusahaan ketenagalistrikan di Indonesia, PLN ingin mengekspansi lini bisnisnya dikarenakan kebutuhan industri Telekomunikasi Informasi dan Komunikasi yang selalu meningkat. Pada tahun 2000, PLN memulai perjalanan industri TIK dengan kegiatan komersil *Network Operation Centre* yang difokuskan untuk memenuhi kebutuhan PT PLN terhadap jaringan telekomunikasi. Akhirnya sejak tahun 2008, PT PLN memaksimalkan pendayagunaan Right of Way dari hak jaringan ketenagalistrikan PT PLN untuk ekspansi konektivitas jaringan telekomunikasi ke berbagai wilayah terpencil di Indonesia dengan menggunakan tiang listrik PLN yang tersebar di seluruh Indonesia.



Gambar 2.1 Logo PLN ICON PLUS

Sumber: Data Internal Perusahaan

Akhirnya pada tahun 2022 PLN memulai babak baru untuk lini bisnis TI sebagai PT PLN Indonesia Comnets (Icon) Plus yang dimana sudah menjadi entitas bisnis baru sebagai anak perusahaan dari PT PLN Persero. PT PLN Indonesia Comnets (Icon) Plus menyediakan penjualan produk atau jasa berbasis TIK, seperti Jaringan Telekomunikasi, Penyedia peralatan dan jasa telekomunikasi, Konten Telekomunikasi, penyedia piranti lunak dan keras, Sistem Informasi Manajemen, dan layanan lainnya yang berbasis telekomunikasi dan teknologi. Penulis bekerja di salah satu lini produk ICON Plus yaitu ICONNET, sebuah produk layanan internet untuk konsumen. ICONNET sebelumnya bernama Stroomnet sejak 2019 tetapi pada tahun 2021 perusahaan ini mengubah nama layanan Stroomnet menjadi ICONNET.

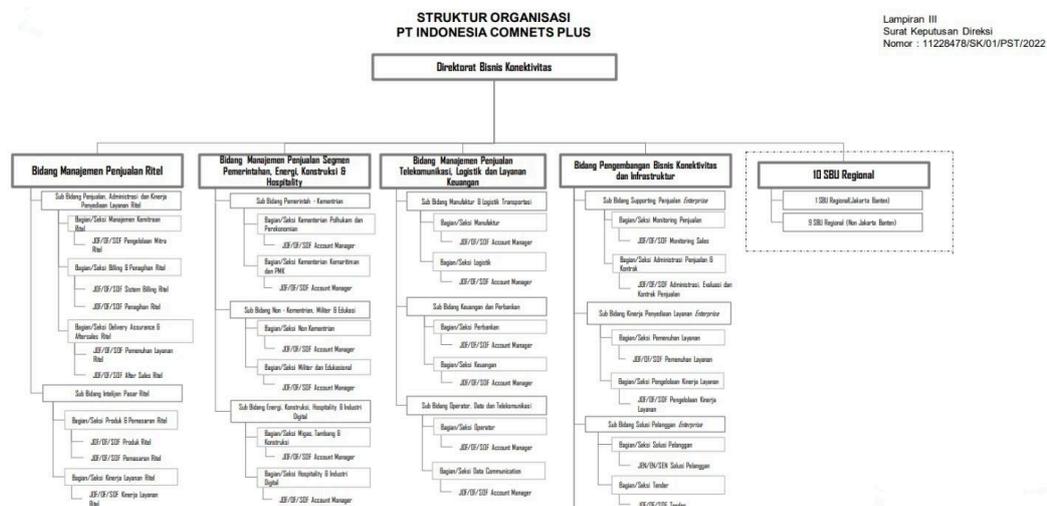


Gambar 2.2 Logo ICONNET

Sumber: Data Internal Perusahaan

Visi dari ICON Plus adalah “Menjadi penyedia solusi TIK terkemuka di Indonesia berbasis jaringan melalui pemanfaatan aset strategis.” Dan memiliki Misi untuk “Memberikan layanan TIK yang terbaik di kelasnya kepada pelanggan guna meningkatkan nilai Perusahaan. Memenuhi kebutuhan dan harapan PLN secara proaktif dengan menyediakan solusi-solusi TIK yang inovatif dan memberikan nilai tambah. Membangun organisasi pembelajar yang berkinerja tinggi untuk mendorong Perusahaan mencapai bisnis yang unggul dan menjadi pilihan bagi talenta-talenta terbaik. Dan memberi kontribusi terhadap perkembangan telekomunikasi nasional.”

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.3 Struktur Organisasi

Sumber: Data Internal Perusahaan

Divisi Bidang Manajemen Penjualan Ritel adalah dimana posisi penulis dalam perusahaan ini. Bidang Manajemen Penjualan Ritel adalah bagian yang mengatur penjualan produk ritel perusahaan PT PLN Indonesia Comnets Plus yang dimana untuk sementara ini untuk produk ritel perusahaan ini adalah layanan *internet broadband* bernama ICONNET. Bidang Manajemen Penjualan Ritel memegang dua Sub Bidang. Yang pertama adalah Sub Bidang Penjualan, Administrasi dan Kinerja Penyediaan layanan Ritel yang memiliki 3 bagian, yaitu Bagian Manajemen Mitra Ritel yang mengelola Mitra Ritel, Bagian Billing dan Penagihan Ritel yang melakukan Sistem Billing dan Penagihan Ritel, dan yang terakhir bagian *Delivery Assurance and Aftersales Ritel* yang melakukan pemenuhan Ritel dan After Sales retail.

Sub Bidang kedua dari Divisi ini adalah Sub Bidang Intelijen Pasar Ritel yang memiliki dua bagian. Yang pertama adalah bagian Produk dan Pemasaran Ritel yang bertugas meriset Produk dan Pemasaran Ritel. Yang kedua adalah Bagian Kinerja Layanan Ritel yang bertugas menginvestigasi Kinerja Layanan Ritel.

2.3 Portofolio Perusahaan

Icon Plus adalah salah satu perusahaan penyedia jaringan, jasa, dan *content* telekomunikasi terbesar di Indonesia ini memiliki beragam portofolio dengan 8 merek dan juga kantor cabang yang sudah banyak tersebar dengan 26 kantor perwakilan dan 10 kantor regional yang dikepalai oleh *General Manager*. Berikut adalah beberapa bidang bisnis yang berada di bawah Icon Plus

2.3.1 Segmentasi Pelanggan Retail

Untuk sementara ini, produk yang ditawarkan bagi segmen pelanggan retail atau rumahan adalah ICONNET yang merupakan merek penyedia layanan *internet Broadband* yang berbasis *fiber optic* dari PT PLN Indonesia Comnets Plus yang merupakan *sub holding* dari PT PLN (Persero). Layanan *internet Broadband* yang ditawarkan oleh ICONNET di pasar tersebut adalah yang paling kompetitif dibanding *provider* lainnya. Salah satunya adalah *coverage* yang luas dikarenakan ICONNET menggunakan tiang listrik yang dibangun oleh PT PLN yang sudah tersebar diseluruh Indonesia, tentunya ini menjadi *advantage* dikarenakan tiang listrik di Indonesia sudah sangat tersebar, maka dari itu banyak lokasi-lokasi yang susah dijangkau seperti pedesaan hampir semuanya menggunakan layanan ICONNET sebagai penyedia internet karena jangkauan luas dari tiang listrik tadi. Selain itu keuntungan ICONNET adalah memiliki harga yang paling kompetitif dan tentunya dengan keuntungan lain seperti tidak ada batas penggunaan atau *Fair Usage Policy limit* (FUP).

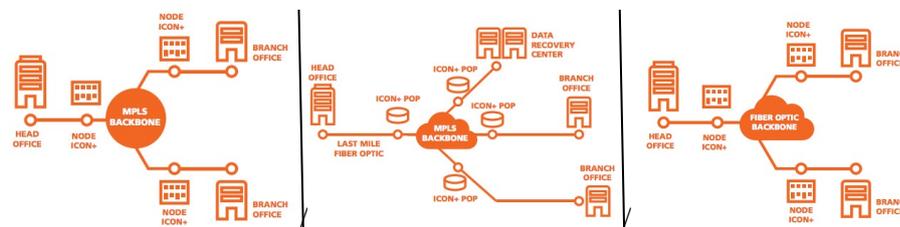


Gambar 2.4 Logo ICONNET

Sumber: Data Internal Perusahaan

2.3.2 Segmentasi Pelanggan Korporasi (*Enterprise Business*)

Untuk segmentasi pelanggan korporasi, PLN ICON PLUS memiliki banyak merek dan produk yang ditawarkan dikarenakan dari awal PLN ICON PLUS berdiri perusahaan ini sangat fokus dengan pasar *enterprise*. Ada 4 produk *enterprise* yang ditawarkan oleh PLN ICON PLUS. Yang pertama adalah ICONet. ICONet adalah layanan untuk solusi konektivitas komunikasi data untuk menghubungkan lokasi pelanggan di berbagai wilayah Indonesia, tentunya dengan jaringan *fiber optic* terbaik demi kelancaran pertukaran informasi yang cepat dan aman sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Layanan yang ditawarkan oleh produk ini seperti Metro Ethernet untuk perusahaan yang membutuhkan koneksi berkapasitas besar, IP VPN untuk perusahaan yang membutuhkan koneksi antar lokasi selama 24 jam ke sejumlah cabang, Clear Channel untuk perusahaan yang membutuhkan koneksi point-to-point berkapasitas *bandwith* tinggi dengan tingkat privasi dan keamanan tinggi, dan IP VSAT jika perusahaan membutuhkan komunikasi Satelit.

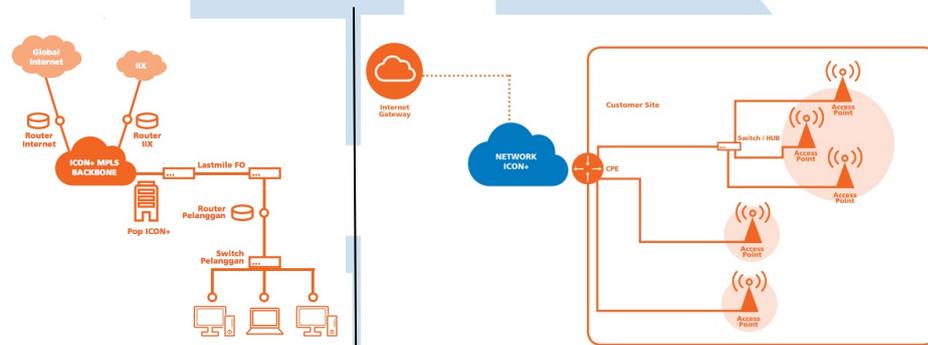


Gambar 2.5 (dari kiri ke kanan) Metro Ethernet, IP VPN, Clear Channel

Sumber: Data Internal Perusahaan

Produk kedua adalah ICONWeb. Produk ini untuk pelanggan yang membutuhkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas melalui jaringan internasional. Layanan yang ditawarkan adalah IIX Acces untuk solusi keandalan Interkoneksi Internet Nasional, Internet Corporate untuk layanan akses internet dengan *bandwith* besar tanpa besaran waktu, IP Transit untuk

penghubung bisnis pelanggan ke *Global Exchange Network*, I-WIN untuk Solusi Efektif bagi perusahaan dalam infrastruktur wi-fi sebagai hotspot untuk akses internet, dan Hosting jika sebuah bisnis ingin membuat *website*.



Gambar 2.6 (dari kiri ke kanan) Internet Corporate, I-WIN

Sumber: Data Internal Perusahaan

Produk ketiga adalah ICONBase, sebuah infrastruktur handal untuk keamanan data melalui *cloud* melalui *data center* berkualitas yang sudah Tier-3. Layanan yang ditawarkan produk ini ada ICONCloud Virtual Data Center untuk solusi bisnis yang menginginkan kebutuhan infrastruktur *Cloud Computing*, dan Data Center Colocation untuk bisnis yang membutuhkan perangkat *server* dan *networking* bagi perusahaan yang belum memiliki ruang *server* atau memerlukan rak *server* tambahan.



Gambar 2.6 Data Center ICON PLUS

Sumber: Data Internal Perusahaan

Produk keempat atau yang terakhir adalah ICONApps, sebuah solusi aplikasi yang mengintegrasikan perangkat *Information and Communication Technology* (ICT) agar bisa diakses dan dioperasikan secara *real time online*. Layanan yang ditawarkan produk ini ada I-SEE yaitu layanan *video surveillance*, *Video Conference/ I-VIP* yang dimana layanan ini adalah layanan komunikasi untuk dua partisipan atau lebih dengan video dan suara yang berkualitas, Solusi Aplikasi Ketenagalistrikan yaitu aplikasi online yang berguna untuk proses bisnis dan administrasi pelanggan PLN, Seat Management untuk kinerja operasional dan management IT perusahaan, iOffice Plus untuk system presensi online, dan AirSale yaitu solusi aplikasi transaksi bagi pemilik bisnis.



Gambar 2.8 (dari kiri ke kanan) Logo iOffice Plus, Logo Airsale

Sumber: Data Internal Perusahaan

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA