



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Menurut sejarah perusahaan, PT Infomedia Nusantara (by Telkom Indonesia) didirikan pada tahun 1975 yang merupakan awal perjalanan usaha PT Infomedia Nusantara yang menjadi perusahaan pertama penyedia layanan informasi telepon di Indonesia.

Dibawah subdivisi Elnusa GTDI dari anak perusahaan Pertamina, Infomedia telah menerbitkan buku petunjuk telepon Telkom Yellow Pages. Perkembangan yang tercatat selanjutnya adalah berdirinya PT Elnusa Yellow Pages pada tahun 1984 yang kemudian berubah nama pada tahun 1995 menjadi PT Infomedia Nusantara pada saat Telkom menanamkan investasi.

Saat ini PT Infomedia Nusantara telah berkembang menjadi 3 (tiga) pilar bisnis untuk memenuhi besarnya tuntutan masyarakat akan jasa informasi. Layanan Direktori merupakan pilar pertama yang akan menjadi bukti kematangan usaha infomedia dalam bisnis jasa penyedia informasi melalui penerbitan Buku Petunjuk Telepon (BPT), baik dalam bentuk cetak maupun elektronik. Layanan Contact Center menyediakan jasa *outsourcing* untuk aktivitas pemasaran maupun peningkatan kualitas layanan hubungan antara mitra infomedia dengan pelanggannya. Layanan konten yang terfokus pada penyediaan data sesuai dengan kebutuhan mitra dan pelanggan.

2.2 Transformasi Bisnis Infomedia

Pada awalnya PT Infomedia Nusantara mengemas layanan direktori informasi dalam bentuk Buku Petunjuk Telepon (BPT). Produk Utama yang pertama kali diterbitkan adalah BPT untuk 5 (lima) kota besar di Indonesia pada

tahun 1976. Saat ini Infomedia Nusantara telah menerbitkan 68 (BPT) di 57 kota utama dan total sirkulasi mencapai lima juta eksemplar.

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi di Indonesia pada era 1990-an sangat pesat, sehingga mendorong akan kebutuhan informasi. PT Infomedia Nusantara yang bergerak dalam bisnis direktori menangkap fenomena ini sebagai tantangan sekaligus peluang yang harus dimanfaatkan. Menanggapi fenomena tersebut, PT Infomedia Nusantara melakukan penyesuaian visi dan misi perusahaan yang diikuti perubahan-perubahan konseptual produk dan layanan serta strategi perusahaan dengan dukungan trend perkembangan teknologi dan budaya, PT Infomedia Nusantara masuk ke dalam tahap pengembangan layanan informasi direktori dalam bentuk elektronik dan audio.

Pada tahun 1996 PT Infomedia Nusantara meluncurkan produk-produk layanan informasi baru selain BPT melalui direktori khususnya, yaitu: situs Yellow Pages di internet (www.yellowpages.co.id), CD ROM Pages, layanan direktori melalui Hallo Yellow, dan Pada tahun 1997, PT Infomedia Nusantara bersama PT Telkom Indonesia meluncurkan 108 Nasional.

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari PT Infomedia Nusantara yaitu, “Menjadi penyedia jasa dan informasi terkemuka, penghubung penjual dan pembeli yang berjangkauan global.”

Adapun Misi dari PT Infomedia Nusantara yaitu, “Menyediakan jasa informasi dalam bentuk cetak, elektronik, dan berperan dalam pelayanan jasa informasi dan komunikasi”.

2.4 Layanan PT Infomedia Nusantara

Layanan *Business Process Management* Infomedia terdiri dari 4 pilar bisnis, yaitu:

1. Customer Relationship Management

Dengan lebih dari 12 tahun pengalaman dalam mengelola *contact center* di berbagai segmen industry, layanan CRM Infomedia saat ini didukung lebih dari 20.000 *frontliners* di 16 kantor layanan yang tersebar di seluruh Indonesia untuk melayani 120 pelanggan lokal dan *global enterprise*.

2. *Business Process Outsourcing*

BPO Merupakan bisnis penyedia jasa alih daya dan proses bisnis yang memfokuskan untuk mendukung perusahaan dalam meningkatkan perforasinya. Tujuannya yaitu supaya pelanggan dapat lebih fokus terhadap *core business* yang dijalankan dengan tetap dapat mengontrol biaya, standarisasi, rasionalisasi, pemasok, transparansi data, *timeline*, skalabilitas, dan peningkatan layanan. Infomedia menawarkan ruang lingkup layanan BPO antara lain: *Document Management System, Asset Management Solution, Human Resource Shared Service, Financial and Accounting Shared Service and Value Added Shared Service*.

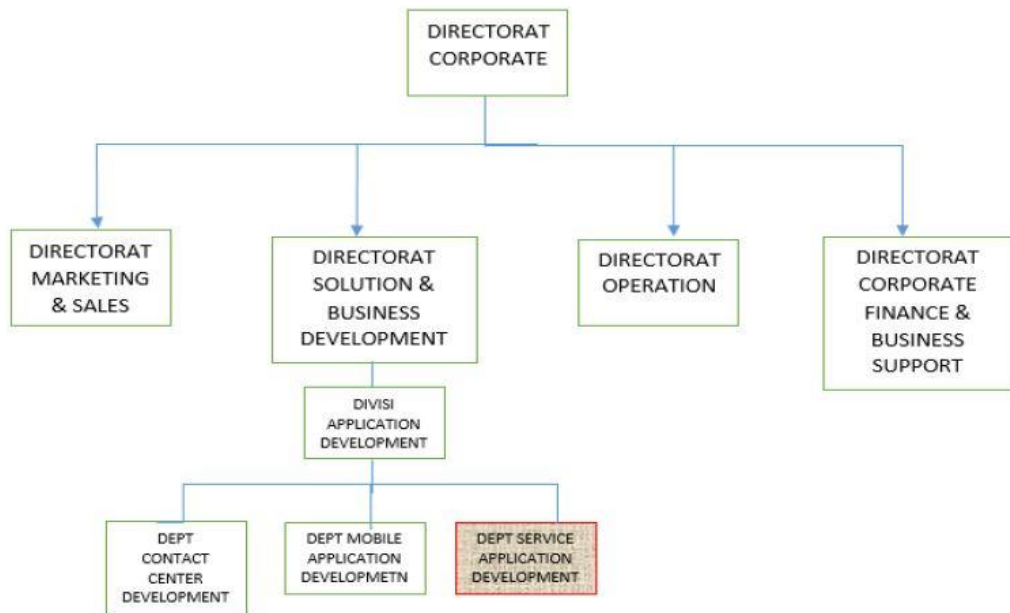
3. *Knowledge Process Outsourcing (KPO)*

KPO merupakan layanan yang menyediakan analisa bereputasi dan konsultasi statistik di segmen industri yang didukung oleh software analisa statistik yang *up to date*, pengalaman keahlian, dan berbagai jaringan. Hal ini dilakukan untuk melakukan analisa proses bisnis perusahaan customer agar lebih baik dari sebelumnya dan dapat berkembang maju.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

2.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT Infomedia Nusantara dapat digambarkan seperti pada gambar 2.1 dibawah ini:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan

PT Infomedia Nusantara memiliki struktur organisasi yang meliputi departemen dan divisi yang ada pada perusahaan tersebut. Setiap departemen dan divisi memiliki Manager dan setiap manager memiliki bawahan yang membantu manager mengerjakan *project* dan terjun langsung kelapangan untuk mengerjakan *project* tersebut. Peran seorang manager di sini hanya sebagai *monitoring project* dan membantu para staf yang mengerjakan *project* jika mengalami kendala atau kesulitan dalam pengerjaannya. Dalam struktur organisasi PT Infomedia Nusantara memiliki beberapa bagian di antaranya:

Direktorat Corporate

Bagian ini memiliki 2 cabang yaitu *group of expert* dan juga memiliki divisi *corporate affair* dan divisi *coporate strategy*. Pada bagian *corporate affair* ini memiliki beberapa departemen seperti departemen *corporate communication*,

departemen legal dan regulator, dan departemen *compliance*. Dan pada bagian *corporate strategy* memiliki departemen *corp planning*, departemen strategic investment dan departemen *strategy evaluation & control*

Direktorat Marketing & Sales

Pada bagian ini memiliki satu departemen yaitu departemen *business assurance* yang menangani penjualan produk yang dijual. Dalam departemen ini terdapat beberapa bagian seperti bagian *sales government and whosale*, bagian *sales* dan bagian *marketing*.

Direktorat Solution & Business Development

Pada bagian ini memiliki beberapa bagian lagi yaitu:

- **Divisi Project Management**

Pada bagian ini dibagi beberapa departemen seperti departemen *production planning dan cotrolling* dan departemen *partnership dan provisioning*.

- **Divisi Infrastructure Development**

Di dalam bagian ini memiliki beberapa departemen seperti departemen *platform development*, departemen *system development* dan departemen *site & facilities development*.

- **Divisi Application Development**

Pada bagian ini memiliki beberapa departemen yang meliputi departemen *contact center development*, departemen *mobile application development* dan departemen *service application development*.

- **Divisi BPO & TO Business**

Pada bagian ini terdapat beberapa departemen yang meliputi departemen *BPO business*, departemen *TO business*, dan departemen *service operation business*.

- **Divisi Digital CRM & Global Business**

Dalam bagian ini memiliki beberapa departemen yang meliputi departemen *multichannel CRM business*, departemen *digital campaign business*, departemen *global business* dan departemen *media & online business*.

Direktorat Operation

Pada bagian ini hanya memiliki satu kepala departemen yaitu departemen *planning & controlling*, tetapi memiliki beberapa bagian di bawahnya yaitu bagian *operation* Telkom, *operation* telkomsel, *operation* dan bagian *service operation*. Pada bagian direktorat operation menangani wilayah-wilayah yang dicakup oleh Telkom dan telkomsel.

