

BAB 2

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) merupakan perusahaan milik negara (BUMN) yang bergerak dalam sektor layanan teknologi informasi, komunikasi, dan telekomunikasi digital di Indonesia. Saham mayoritas Telkom dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52,09%, sedangkan 47,91% lainnya dimiliki oleh masyarakat umum. Sebagai entitas yang terus bertumbuh, Telkom menaungi 12 anak perusahaan yang berkiprah di berbagai bidang, yang kehadirannya memberikan manfaat bagi para pemegang saham dan masyarakat secara luas.

Telkom memiliki sejarah panjang yang dimulai dengan pendirian PN Telekomunikasi, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 30 tanggal 6 Juli 1965. Pendirian tersebut bertujuan untuk memperkuat perekonomian nasional dalam sistem ekonomi terpimpin. Di samping itu, Telkom juga mengemban misi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menciptakan suasana kerja yang stabil dan aman di lingkungan perusahaan. Nilai-nilai tersebut terus dijaga oleh Telkom Group, yang kini telah bertransformasi dari penyedia layanan telepon tetap (*fixed line*) menjadi pelaku utama dalam industri telekomunikasi digital.

Dengan kemajuan teknologi dan proses digitalisasi yang pesat, Telkom Group terus memperluas jangkauan bisnisnya di bidang informasi dan telekomunikasi. Pengembangan layanan dan peluncuran berbagai inovasi dilakukan untuk memperkuat posisi perusahaan. Strategi ini diambil agar Telkom tetap kompetitif dan mampu menjawab tantangan industri di masa mendatang [2].



Gambar 2.1. Logo Telkom Indonesia

Makna dari logo Telkom Indonesia mencerminkan identitas dan semangat sebagai perusahaan digital telco milik negara. Bentuk lingkaran pada logo melambangkan dinamika dan keterhubungan global, sedangkan simbol tangan kanan yang terbuka menggambarkan sikap ramah dan kesiapan untuk merangkul kemajuan. Kombinasi warna merah, putih, dan gradasi abu-abu menunjukkan identitas visual perusahaan yang sejalan dengan nilai nasionalisme serta semangat modernitas. Logo ini juga disertai dengan *tagline The World in Your Hand* yang berarti "Dunia dalam Genggaman Anda", sebagai bentuk komitmen Telkom untuk menyediakan akses mudah ke dunia digital. Secara keseluruhan, logo tersebut mewakili tekad Telkom Indonesia dalam menghadirkan solusi digital yang inovatif dan memberdayakan masyarakat [6].

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Untuk menjawab tantangan industri digital, mendukung digitisasi nasional dan untuk menginternalisasi agenda transformasi, maka Telkom telah menajamkan kembali Visi dan Misinya [2].

2.2.1 Visi

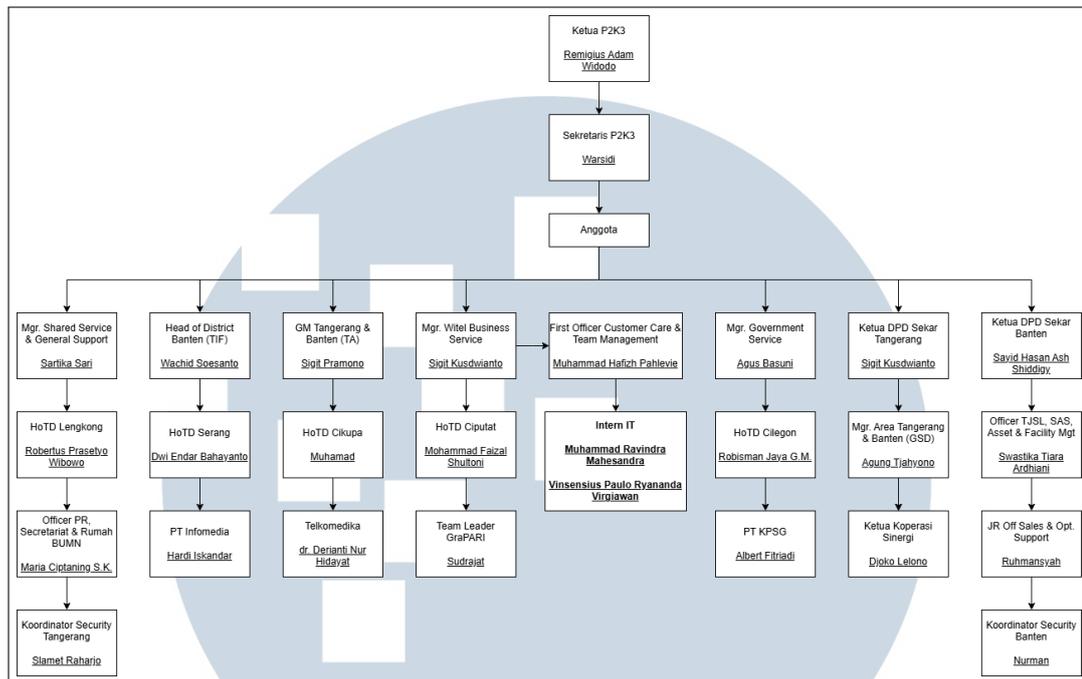
Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

2.2.1 Misi

1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT Telkom Indonesia Witel Banten mencerminkan pembagian tugas dan tanggung jawab yang sistematis untuk mendukung kegiatan operasional dan pelayanan pelanggan secara optimal.



Gambar 2.2. Struktur organisasi PT Telkom Indonesia Witel Banten

Gambar 2.2 menunjukkan struktur organisasi Telkom Witel Banten yang terdiri dari Ketua P2K3, Sekretaris, dan berbagai anggota yang berasal dari unit-unit kerja di lingkungan Telkom Regional. Beberapa jabatan penting dalam struktur ini antara lain *First Officer Customer Care & Team Management*, *Manager Witel Business Service*, *Manager Government Service*, *Head of District (HoTD)* untuk wilayah seperti Lengkong, Serang, Cikupa, Ciputat, dan Cilegon, serta berbagai posisi dari mitra seperti PT Infomedia, Telkomedika, dan PT KPSG.

Selain itu, terdapat pula posisi *Intern IT* yang berperan mendukung kegiatan teknis dan pengembangan sistem informasi, serta berbagai peran koordinatif seperti *Koordinator Security*, *Officer PR*, dan *Officer TJSL, SAS, Asset & Facility Management* yang bertugas untuk memastikan operasional harian berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Struktur ini memperlihatkan kolaborasi antar departemen dan pemangku kepentingan yang erat dalam menunjang pencapaian tujuan Telkom Witel Banten [2].