BAB II
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Pada tahun 1993, Artha Graha Network (*AGN*) mendirikan PT Artha Telekomindo (Arthatel) sebagai perusahaan yang berfokus pada penyediaan layanan di bidang telekomunikasi, termasuk jasa dan produk yang berkaitan dengan konektivitas internet. Sejak awal pendiriannya, PT Artha Telekomindo telah menunjukkan komitmen yang kuat untuk menghadirkan solusi konektivitas yang andal, efisien, dan berkelanjutan bagi berbagai sektor bisnis di Indonesia.

Perusahaan ini memberikan layanan yang menjangkau berbagai jenis pelanggan, mulai dari perusahaan yang berlokasi di kawasan strategis seperti *Sudirman Central Business District* (*SCBD*), hingga industri perhotelan yang membutuhkan jaringan internet dengan cakupan luas dan kualitas tinggi, seperti yang diterapkan di Hotel Borobudur, Jakarta Pusat. Dengan fokus pada inovasi dan layanan pelanggan yang prima, PT Artha Telekomindo terus berkembang dan menjadi bagian penting dalam mendukung kebutuhan infrastruktur digital di era modern.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan jaringan yang cepat, stabil, dan memiliki cakupan luas, PT Artha Telekomindo menjalin kerja sama strategis dengan berbagai penyedia layanan telekomunikasi tingkat internasional, termasuk dari negara-negara seperti Singapura, Hong Kong, dan Amerika Serikat. Kerja sama ini memungkinkan perusahaan untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada para klien dari berbagai sektor industri.

Selain menjalin kemitraan internasional, PT Artha Telekomindo juga mengadopsi strategi penyewaan infrastruktur *fiber optic* dari perusahaan-perusahaan telekomunikasi nasional yang telah memiliki jaringan luas, seperti Telkomsel. Dengan strategi tersebut, perusahaan mampu menyediakan layanan internet berkualitas tinggi dan berdaya saing bagi para pelaku bisnis yang membutuhkan konektivitas tanpa gangguan.

Seiring dengan perkembangan pesat di bidang teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology*/*ICT*), serta

meningkatnya kebutuhan akan digitalisasi dalam berbagai sektor industri, PT Artha Telekomindo terus melakukan inovasi dalam memperluas dan menyempurnakan portofolio layanannya. Tidak hanya menyediakan layanan internet, perusahaan juga menawarkan beragam solusi *ICT* lainnya, seperti *Network Services*, *Managed Services*, dan *Data Security*.

Melalui layanan *Managed Services*, PT Artha Telekomindo membantu perusahaan-perusahaan dalam mengelola infrastruktur teknologi informasi mereka secara efisien dan terintegrasi. Dengan demikian, klien dapat lebih fokus pada pengembangan bisnis inti mereka tanpa harus terbebani oleh pengelolaan sistem jaringan dan informasi yang kompleks.

Sebagai bagian dari upaya ekspansi nasional, PT Artha Telekomindo terus memperluas jangkauan layanan ke berbagai kota besar di Indonesia. Perusahaan membangun infrastruktur jaringan *fiber optic* yang modern dan mendirikan *Points of Presence* (*PoP*) di lokasi-lokasi strategis. Langkah ini memungkinkan penyediaan layanan konektivitas yang optimal, tidak hanya di wilayah Jakarta, tetapi juga menjangkau kota-kota besar lainnya seperti Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Medan, Batam, Makassar, Bali, dan sejumlah kota penting lainnya.

Dengan memiliki sertifikasi internasional ISO 9001:2015, PT Artha Telekomindo menunjukkan komitmennya terhadap kualitas, keandalan, dan keamanan layanan. Perlindungan data pelanggan menjadi salah satu prioritas utama, sehingga setiap solusi yang ditawarkan perusahaan telah dirancang dengan memperhatikan aspek keamanan siber secara menyeluruh. Selain itu, PT Artha Telekomindo juga menyediakan layanan *IT* yang fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dari berbagai sektor industri, termasuk ritel, kesehatan, keuangan, serta perusahaan berskala besar dengan banyak cabang di seluruh wilayah Indonesia.

Selama lebih dari tiga dekade perjalanannya, PT Artha Telekomindo telah menjelma menjadi salah satu penyedia solusi *ICT* terdepan di Indonesia. Dengan dukungan pengalaman yang luas, keahlian teknis yang mumpuni, serta tim profesional yang tersebar di berbagai kota besar, perusahaan ini terus berkomitmen untuk mendorong transformasi digital melalui layanan telekomunikasi yang

inovatif dan adaptif. Melalui strategi ekspansi yang progresif dan kemitraan dengan berbagai pihak, baik di dalam maupun luar negeri, PT Artha Telekomindo berupaya memperkuat posisinya sebagai pemimpin di industri teknologi informasi dan komunikasi nasional.

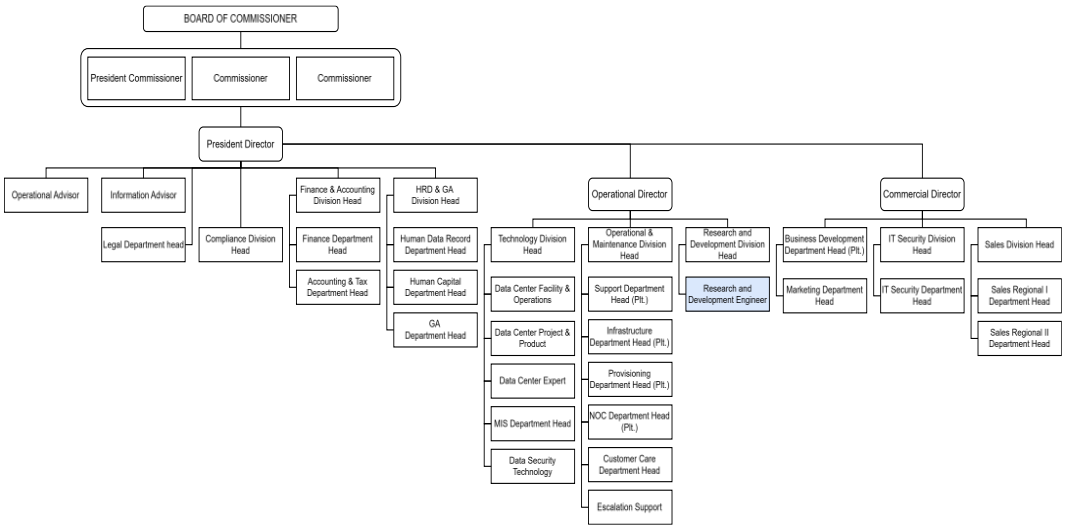
2.1.1. Visi Misi

Visi dari PT. Artha Telekomindo adalah untuk menjadi perusahaan yang terdepan dalam layanan informasi dan teknologi.

Misi dari PT. Artha Telekomindo adalah untuk menyediakan solusi informasi dan komunikasi yang inovatif bagi pelanggan kami, dan menjadi penyedia solusi pilihan bagi pelanggan dan mitra bisnis kami.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

PT Artha Telekomindo memiliki struktur organisasi yang terdiri dari beberapa divisi utama yang mendukung operasional perusahaan. perusahaan tempat saya magang terdiri dari beberapa tingkatan utama yang memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing. Dapat dilihat di gambar 2.2



Gambar 2.1. ***Struktur Organisasi PT. Artha Telekomindo***

Struktur organisasi perusahaan ini terdiri dari beberapa lapisan manajemen yang dimulai dari tingkat tertinggi yaitu *Board of Commissioner* hingga berbagai divisi dan departemen di bawahnya yang bertanggung jawab pada masing-masing bidang. Struktur ini mencerminkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang terorganisir dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Struktur organisasi ini diawali dengan *Board of Commissioner* yang terdiri dari *President Commissioner* dan dua orang *Commissioner*. Seluruh pengawasan dan arahan strategis perusahaan dikendalikan oleh jajaran ini. Di bawah *Board of Commissioner*, terdapat *President Director* yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan keseluruhan perusahaan. *President Director* mengawasi berbagai divisi utama yang meliputi *Operational Director*, *Commercial Director*, *Finance & Accounting Division Head*, *HRD & GA Division Head*, serta *Compliance Division Head*.

Untuk memperjelas lebih mengenai divisi terkait dengan *Operational Director* akan dijelaskan seperti berikut:

2.2.1. *Technology Division Head*

Divisi ini bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan teknologi di perusahaan. Fokus utamanya adalah memastikan bahwa infrastruktur teknologi berjalan dengan optimal dan aman. Tugas-tugas utama meliputi:

1. *Data Center Facility & Operations*: Mengelola operasional pusat data perusahaan, memastikan ketersediaan, keamanan, dan pemeliharaan fasilitas data.
2. *Data Center Project & Product*: Mengawasi proyek pengembangan pusat data serta produk yang terkait dengan layanan pusat data.
3. *Data Center Expert*: Menyediakan keahlian teknis dalam pengelolaan pusat data dan memberikan solusi untuk masalah kompleks.

4. *MIS Department Head*: Bertanggung jawab terhadap pengelolaan sistem informasi manajemen yang digunakan perusahaan.
5. *Data Security Technology*: Mengimplementasikan dan mengawasi keamanan teknologi informasi untuk melindungi data perusahaan dari ancaman eksternal maupun internal.

2.2.2. Operational & Management Division Head

Divisi ini berfokus pada operasional, pemeliharaan, serta dukungan layanan kepada pelanggan. Tugas utamanya adalah memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan. Berikut adalah bagian-bagian yang berada di bawah divisi ini:

1. *Support Department Head (PL)*: Mengelola layanan dukungan teknis dan memastikan respons yang cepat terhadap permasalahan pelanggan.
2. *Infrastructure Department Head (PL)*: Mengawasi infrastruktur teknologi dan memastikan pemeliharaannya dilakukan secara rutin.
3. *Provisioning Department Head (PL)*: Mengurus proses penyediaan layanan kepada pelanggan, termasuk instalasi dan konfigurasi layanan baru.
4. *NOC Department Head (PL)*: Bertanggung jawab atas *Network Operations Center (NOC)* yang memantau seluruh jaringan perusahaan secara real-time.
5. *Customer Care Department Head*: Memberikan layanan dukungan pelanggan terkait dengan masalah teknis maupun non-teknis.
6. *Escalation Support*: Menangani permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh tingkat dukungan pertama dan kedua, serta memberikan solusi yang lebih kompleks.

2.2.3. *Research and Development Division Head*

Divisi ini bertanggung jawab atas penelitian dan pengembangan produk atau teknologi baru yang dapat meningkatkan kualitas layanan atau menciptakan inovasi baru bagi perusahaan. Posisi yang berada di bawahnya antara lain:

1. *Research and Development Engineer*: Mengembangkan produk baru, menguji teknologi baru, dan memastikan bahwa inovasi tersebut dapat diterapkan secara efektif di perusahaan.
2. *Operational Director* bertugas mengawasi seluruh kegiatan operasional yang mencakup teknologi, pemeliharaan, serta penelitian dan pengembangan di perusahaan. Technology
3. *Division Head* bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan teknologi perusahaan, termasuk keamanan data dan pengoperasian pusat data. *Operational & Maintenance*
4. *Division Head* mengelola operasional dan pemeliharaan yang mencakup dukungan pelanggan, infrastruktur, *provisioning, NOC*, dan eskalasi.
5. *Research and Development Division Head* berfokus pada inovasi dan penelitian untuk pengembangan produk atau teknologi baru.

Struktur organisasi ini menunjukkan adanya pembagian kerja yang jelas di bawah pengawasan *Operational Director* dengan berbagai divisi dan departemen yang memiliki tugas spesifik. Pembagian ini memungkinkan pengelolaan perusahaan menjadi lebih terorganisir dan efektif dalam mencapai tujuan strategis.