

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Telkom Indonesia

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, lebih dikenal dengan nama Telkom Indonesia, adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terbesar yang bergerak di bidang telekomunikasi dan teknologi informasi di Indonesia. Sebagai identitas visual perusahaan, logo Telkom Indonesia yang saat ini terus digunakan sesuai dengan tampilan pada Gambar 2. 1 Logo Telkom Indonesia. Sejak didirikan pada tahun 1961, Telkom Indonesia telah mengalami berbagai perubahan besar dalam struktur organisasi, layanan, dan transformasi digital yang menjadikannya pemain utama dalam industri telekomunikasi dan teknologi di Indonesia.

Sejarah Telkom Indonesia bermula pada masa penjajahan Belanda, tepatnya pada tahun 1856, ketika pemerintah kolonial Belanda mengoperasikan sistem telegraf elektromagnetik pertama di Indonesia yang digunakan untuk keperluan administrasi pemerintahan[16]. Ini menandai dimulainya pengembangan infrastruktur telekomunikasi di Indonesia. Pada tahun 1882, pemerintah Belanda membentuk *Post Telegraaf Telefoon* (PTT), yang menjadi cikal bakal dari PT Telekomunikasi Indonesia [17].

Pada tahun 1961, pemerintah Indonesia membentuk Perusahaan Negara (Perum) Telekomunikasi untuk mengelola sektor telekomunikasi di Indonesia secara terpusat. Fokus utama Perum Telekomunikasi saat itu adalah pengembangan sistem telepon dan telegraf antar daerah, yang pada waktu itu masih terbatas di kota-kota besar.

Langkah besar dilakukan pada tahun 1995 ketika Telkom Indonesia melakukan privatisasi sebagian sahamnya melalui penawaran umum perdana (IPO) di Bursa Efek Jakarta. Langkah ini tidak hanya membuka akses perusahaan terhadap modal, tetapi juga memungkinkan Telkom untuk bersaing di pasar global. Melalui IPO tersebut, saham Telkom Indonesia tercatat di Bursa Efek Indonesia, memfasilitasi perusahaan untuk melakukan ekspansi yang lebih besar dalam pengembangan jaringan dan layanan[18].

Memasuki era 2000-an, Telkom Indonesia mulai bertransformasi menjadi perusahaan yang tidak hanya berfokus pada telekomunikasi tradisional, tetapi juga melibatkan diri dalam layanan berbasis teknologi informasi. Perusahaan memperkenalkan layanan internet *broadband* untuk masyarakat Indonesia yang mulai memasuki era digital.

Pada tahun 2014, Telkom Indonesia memperkenalkan *Digital Services*, sebuah inisiatif yang menandai transisi dari perusahaan telekomunikasi tradisional menuju perusahaan digital. Layanan ini mencakup pengembangan *platform cloud*, *big data*, *e-commerce*, serta media dan hiburan digital, yang memperkuat posisi Telkom di pasar digital[19].

Dalam upaya mempercepat transformasi digital di Indonesia, Telkom Indonesia meluncurkan berbagai layanan berbasis teknologi tinggi. Sebagai contoh, peluncuran Telkomsel 4G LTE pada 2016 memungkinkan akses internet cepat di berbagai wilayah Indonesia. Selain itu, Telkom juga aktif memperkenalkan layanan berbasis 5G untuk memperkuat komitmen perusahaan dalam menyediakan teknologi canggih yang dapat mendukung perekonomian digital Indonesia.

Saat ini, Telkom Indonesia berperan lebih dari sekadar penyedia layanan telekomunikasi. Perusahaan ini turut menyumbang solusi digital bagi berbagai sektor, seperti pemerintahan, pendidikan, kesehatan, dan *e-commerce*. Inovasi ini memungkinkan masyarakat, termasuk di daerah terpencil, untuk terhubung dengan ekonomi digital yang berkembang pesat. Telkomsel, sebagai salah satu anak perusahaan, memberikan solusi bagi UMKM dan *startup*, membuka peluang ekonomi bagi seluruh lapisan masyarakat[20].

Telkom Indonesia tidak hanya berfokus pada keuntungan perusahaan, tetapi juga berkontribusi besar dalam mempercepat pembangunan ekonomi digital di Indonesia. Berbagai platform digital dan solusi teknologi yang ditawarkan oleh Telkom Indonesia telah mendukung sektor-sektor penting seperti pendidikan, pemerintahan, dan kesehatan, memberikan akses yang lebih efisien dan terjangkau[21].

Table 2. 1 Peristiwa dan Dampak Terbentuknya Telkom

Tahun	Peristiwa	Dampak/Pengaruh
1856	Pengoperasian telegraf elektromagnetik pertama oleh pemerintah Belanda di Batavia dan Buitenzorg.	Menandai dimulainya pengembangan telekomunikasi di Indonesia.
1882	Pembentukan <i>Post Telegraaf Telefoon</i> (PTT) oleh pemerintah Belanda untuk mengelola pos dan telekomunikasi.	Cikal bakal dari pengelolaan telekomunikasi di Indonesia yang terpusat.
1961	Pembentukan Perum Telekomunikasi Indonesia.	Pengelolaan sektor telekomunikasi Indonesia secara terpusat oleh negara.
1995	Privatisasi sebagian saham Telkom Indonesia.	Membuka akses untuk modal dan memungkinkan Telkom bersaing di pasar global.

Tahun	Peristiwa	Dampak/Pengaruh
2014	Peluncuran <i>Digital Services</i> .	Fokus pada pengembangan layanan digital seperti <i>cloud</i> , <i>big data</i> , dan <i>e-commerce</i> .
2016	Peluncuran Telkomsel 4G LTE.	Meningkatkan akses internet cepat di berbagai wilayah Indonesia.
2020	Penguatan layanan 5G dan platform digital.	Memperkuat posisi Telkom Indonesia di pasar global dan mendukung transformasi digital di Indonesia.

(https://www.telkom.co.id/sites/profil-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22 , 2025)

Dengan perjalanan panjangnya, sesuai dengan Table 2. 1 Peristiwa dan Dampak Terbentuknya Telkom. Telkom Indonesia kini tidak hanya menjadi pemain utama di sektor telekomunikasi, tetapi juga berperan sebagai katalisator dalam pengembangan ekonomi digital Indonesia. Perusahaan ini terus mengembangkan layanan digital yang mendukung berbagai sektor dan memberikan akses teknologi yang lebih luas kepada masyarakat.

2.2 Visi dan Misi Telkom Indonesia

2.2.1 Visi Telkom Indonesia

Visi Telkom Indonesia adalah menjadi perusahaan unggulan dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Entertainment, and Services* (TIMES) yang berkontribusi pada pengembangan kawasan *regional*. Dengan visi ini, Telkom berkomitmen untuk mewujudkan dunia yang terhubung secara digital, serta menjadikan dirinya sebagai pilihan utama masyarakat dalam layanan digital yang mendukung kesejahteraan sosial dan perekonomian nasional.

Sebagai perusahaan telekomunikasi yang terus berinovasi, Telkom Indonesia berfokus pada pengembangan infrastruktur digital yang menghubungkan setiap elemen masyarakat, serta menciptakan ekosistem

digital yang mendukung berbagai sektor, mulai dari pendidikan, kesehatan, hingga pemerintahan.

2.2.2 Misi Telkom Indonesia

Misi Telkom Indonesia adalah mendorong transformasi digital melalui berbagai inisiatif yang mendukung pembangunan infrastruktur dan *platform* digital yang berkelanjutan serta dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Berikut adalah beberapa misi utama yang menjadi pilar dalam strategi Telkom Indonesia:

- 1). Mempercepat pembangunan infrastruktur digital cerdas yang berkelanjutan dan ekonomis, dengan menyediakan akses internet berkualitas di seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah terpencil.
- 2). Mengembangkan talenta digital unggulan untuk memastikan bahwa masyarakat Indonesia siap berkompetisi dalam ekonomi digital global.
- 3). Mengorkestrasi ekosistem digital yang mendukung inovasi dan memberikan pengalaman digital terbaik untuk seluruh pelanggan, dari konsumen hingga korporasi.
- 4). Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik, dengan mengutamakan transparansi dan keberlanjutan dalam setiap operasional bisnis yang dijalankan.
- 5). Menyediakan layanan *TIMES* yang tidak hanya berkualitas tinggi, tetapi juga terjangkau, guna memastikan pemerataan digitalisasi di seluruh Indonesia.

Selain itu, Telkom Indonesia juga berkomitmen untuk meningkatkan sinergi antara sektor publik dan swasta dalam mempercepat adopsi teknologi canggih, yang akan meningkatkan daya saing Indonesia di pasar global.

2.3 Transformasi Digital Telkom Indonesia

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan semakin pesatnya perubahan digital di Indonesia, Telkom Indonesia terus melakukan transformasi digital untuk beradaptasi dengan kebutuhan pasar dan meningkatkan daya saing. Transformasi ini mencakup perubahan dalam layanan, produk, dan *platform* digital yang ditawarkan oleh perusahaan.

1). Penyediaan Infrastruktur Digital

Salah satu langkah penting dalam transformasi digital Telkom adalah pembangunan infrastruktur digital yang kuat. Telkom Indonesia telah mengembangkan jaringan *broadband* yang luas dan menghubungkan berbagai daerah di Indonesia, dari kota besar hingga daerah terpencil. Infrastruktur ini tidak hanya mendukung kebutuhan komunikasi, tetapi juga membuka peluang bagi digitalisasi sektor lain seperti *e-commerce*, *e-government*, dan *smart city*.

2). Layanan Digital Terpadu

Sebagai bagian dari transformasi digital, Telkom Indonesia menawarkan berbagai layanan digital terpadu yang mendukung sektor-sektor penting. Layanan ini mencakup *cloud computing*, *big data analytics*, serta solusi digital untuk pendidikan, kesehatan, dan bisnis. Dengan berbagai layanan ini, Telkom Indonesia berusaha menjawab tantangan digitalisasi yang dihadapi oleh masyarakat Indonesia, sambil meningkatkan inklusi digital.

3). Inovasi dalam Bisnis Digital

Inovasi adalah kunci untuk keberhasilan transformasi digital Telkom. Dalam beberapa tahun terakhir, perusahaan ini telah meluncurkan berbagai produk digital baru, termasuk aplikasi *mobile*, *platform e-commerce*, dan layanan 5G. Produk-produk ini tidak hanya mendukung kebutuhan

konsumen, tetapi juga memberikan kesempatan bagi *startup* dan UMKM untuk berkembang dalam ekosistem digital yang ada.

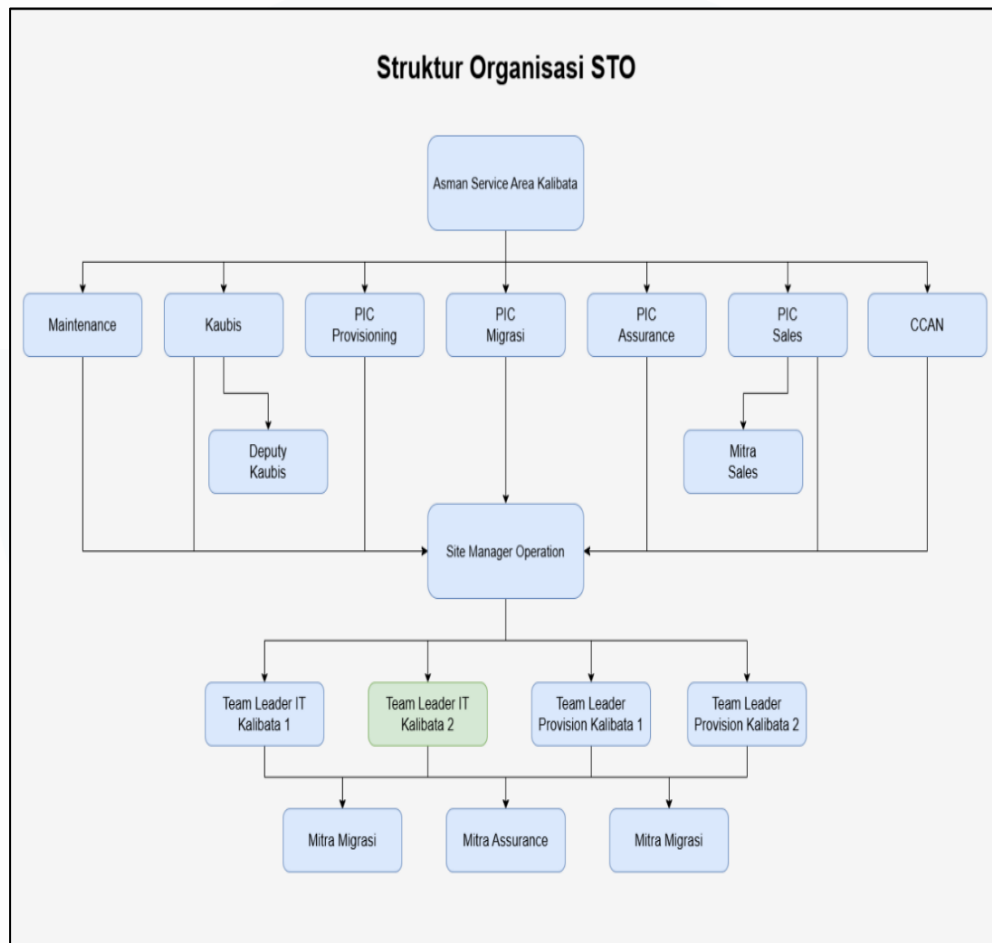
Telkom Indonesia berperan penting dalam meningkatkan daya saing ekonomi Indonesia di tingkat global. Melalui pembangunan infrastruktur dan pengembangan layanan digital, Telkom telah membantu meningkatkan produktivitas berbagai sektor ekonomi, mulai dari industri manufaktur, perdagangan, hingga sektor jasa. Digitalisasi yang didorong oleh Telkom juga memberikan dampak besar terhadap peningkatan akses pendidikan dan pemerataan ekonomi di Indonesia.

Dengan memperkenalkan berbagai *platform* digital dan solusi teknologi, Telkom Indonesia telah menciptakan ekosistem yang mendorong pertumbuhan ekonomi digital Indonesia, serta memberikan peluang besar bagi masyarakat untuk mengakses layanan digital yang lebih baik.

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

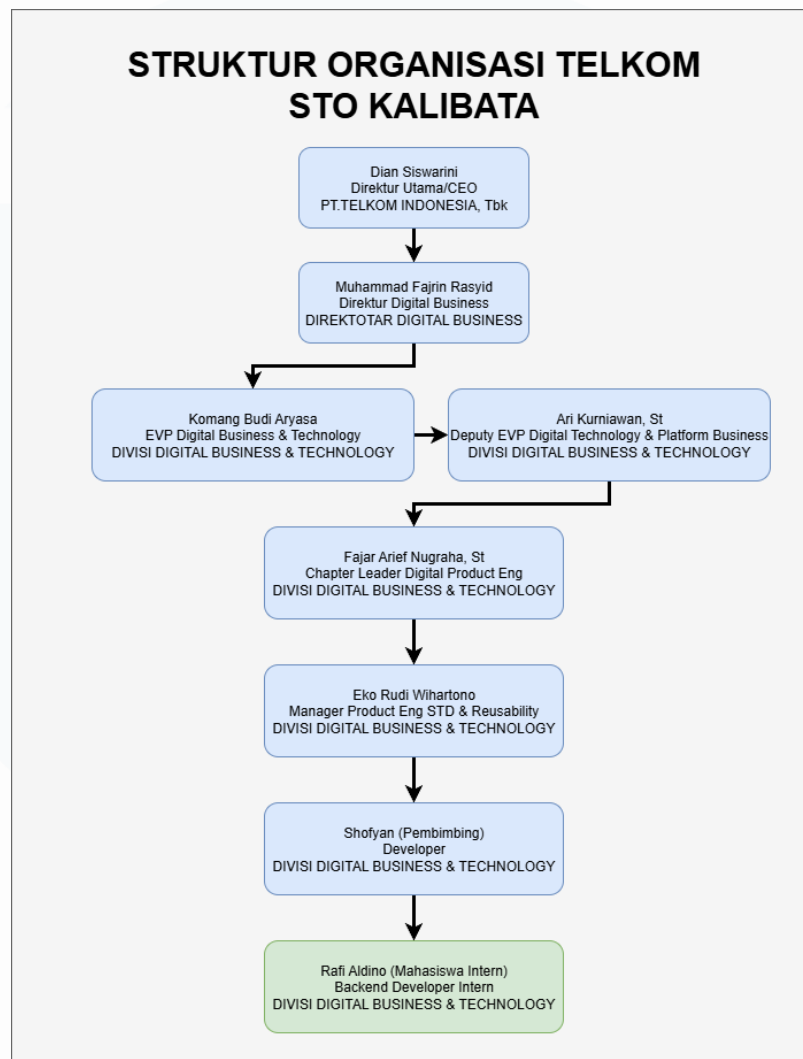
Struktur organisasi di Telkom STO Kalibata dirancang untuk menggambarkan secara jelas pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang setiap unit kerja di bawah naungan Divisi *Digital Business & Technology* (DBT). Struktur ini dibentuk secara hierarkis untuk menciptakan efektivitas dalam koordinasi antarbagian serta mendukung efisiensi pelaksanaan program kerja di lingkungan internal STO.

Dalam konteks manajerial, struktur organisasi ini tidak hanya menunjukkan tatanan posisi secara vertikal (atasan dan bawahan), tetapi juga hubungan fungsional antar unit, sehingga mendukung kelancaran komunikasi, distribusi tugas, serta pelaporan kinerja. Setiap elemen dalam struktur memiliki peran yang saling terhubung dan berkontribusi terhadap pencapaian visi utama perusahaan, yaitu menjadi perusahaan digital terdepan di kawasan Asia Tenggara. Berikut merupakan struktur organisasi STO yang di terapkan oleh Telkom, yaitu:



Gambar 2. 2 Struktur STO Telkom

Gambar 2. 2 Struktur STO Telkom menampilkan hubungan antarbagian secara hierarkis dari atas ke bawah. Terlihat bahwa Tim IT Kalibata 2 berada di bawah koordinasi langsung Area Service Kalibata, yang kemudian bertanggung jawab kepada Kepala STO. Struktur ini mencerminkan proses kerja yang sistematis dan terkontrol, di mana alur pelaporan dan perencanaan dilakukan secara *top-down* maupun *bottom-up*, sesuai dengan sistem kendali mutu dan tata kelola internal Telkom Indonesia. Berikut ini merupakan bagan struktur organisasi yang berlaku di Telkom STO Kalibata:



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Telkom STO Kalibata

Struktur organisasi pada Gambar 2.3 Struktur Organisasi Telkom STO Kalibata, menggambarkan susunan hierarki dan hubungan kerja antarposisi yang berlaku di lingkungan Telkom STO Kalibata. Setiap jabatan dalam bagan tersebut memiliki peran dan tanggung jawab yang spesifik, yang saling terkoordinasi guna mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan strategis perusahaan. Bagan ini juga menunjukkan pembagian fungsi kerja secara vertikal dan horizontal, dari tingkat pimpinan tertinggi hingga unit pelaksana teknis, sehingga proses pengambilan keputusan, pengawasan, serta pelaksanaan tugas dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Untuk memahami secara lebih rinci fungsi dari setiap elemen dalam struktur organisasi tersebut, berikut disajikan uraian peran dan tanggung jawab masing-masing jabatan sebagaimana tercantum dalam bagan organisasi

1). Direktur Utama / *Chief Executive Officer* (CEO)

CEO merupakan pucuk pimpinan tertinggi dalam organisasi. Tanggung jawabnya meliputi pengambilan keputusan strategis yang penting bagi arah perusahaan, serta memastikan seluruh divisi bergerak sejalan dengan visi dan tujuan bisnis perusahaan.

2). Direktur Digital *Business*

Bertanggung jawab atas pengembangan dan implementasi strategi digital perusahaan. Direktur Digital *Business* memimpin transformasi digital internal dan ekspansi layanan digital kepada pelanggan, serta berkolaborasi dengan pihak luar untuk memperkuat posisi Telkom dalam ekosistem digital global.

3). *Executive Vice President* (EVP) Digital *Business & Technology*

EVP mengelola seluruh aktivitas operasional dalam bidang digital *business dan technology*. Fokus utamanya adalah mengintegrasikan teknologi terbaru dalam model bisnis perusahaan, memimpin inovasi digital, dan menjaga keunggulan kompetitif di sektor industri berbasis teknologi.

4). *Deputy EVP Digital Technology & Platform Business*

Sebagai pendukung utama EVP, jabatan ini bertanggung jawab atas pengelolaan teknologi *platform*, pengembangan sistem *backend*, serta memastikan bahwa setiap inovasi teknologi yang diterapkan dapat berjalan secara *scalable, sustainable, dan secure*.

5). *Chapter Leader Digital Product Engineering*

Posisi ini bertanggung jawab untuk memimpin satuan kerja *engineering* pada produk digital. *Chapter Leader* menentukan arah teknis pengembangan produk, mengatur sumber daya manusia di bidang teknik, serta memastikan pengembangan produk sesuai standar kualitas dan kebutuhan pasar.

6). *Manager Product Engineering STD & Reusability*

Manager ini fokus pada standarisasi teknis dan *reusability* komponen produk. Tugasnya mencakup pengelolaan katalog *reusable components*, dokumentasi teknis, serta optimalisasi proses *engineering* untuk meningkatkan efisiensi dan konsistensi dalam produksi.

7). *Developer*

Developer bertugas mengimplementasikan desain dan spesifikasi produk digital ke dalam bentuk aplikasi, sistem *backend*, API, dan layanan lainnya. *Developer* juga bertanggung jawab atas identifikasi, analisis, dan perbaikan *bug* atau *error* dalam sistem.

8). *Backend Developer Intern (Mahasiswa Intern)*

Sebagai bagian dari program magang, posisi ini berfokus pada pengembangan sisi *backend* sistem digital, pembuatan API, pengembangan *database*, serta integrasi layanan *server*. Mahasiswa *intern* juga berkontribusi dalam pengujian dan dokumentasi teknis, dibimbing langsung oleh *Developer* dan *Manager* terkait.

Struktur organisasi Telkom STO Kalibata bersifat hierarkis dengan jalur komando yang jelas, memungkinkan aliran informasi dan instruksi yang sistematis dari atas ke bawah. Pendekatan *Functional Organizational Structure* diterapkan dengan tujuan:

- a). Meningkatkan Spesialisasi: Setiap individu dan unit difokuskan pada fungsi tertentu, yang meningkatkan keahlian dan efektivitas kerja.
- b). Mempermudah Pengawasan dan Kontrol: Jalur hierarki yang jelas memungkinkan pengawasan yang lebih efektif terhadap kinerja individu maupun tim.
- c). Meningkatkan Efisiensi Operasional: Dengan pembagian tugas yang jelas, organisasi dapat berjalan lebih efisien dan mengurangi tumpang tindih pekerjaan.

Struktur ini mendukung produktivitas dan efisiensi operasional dalam Divisi Digital *Business & Technology*. Namun, untuk menghadapi dinamika industri digital yang berkembang pesat, diperlukan inovasi dalam sistem koordinasi dan pelimpahan wewenang agar perusahaan tetap adaptif terhadap perubahan eksternal.

2.5 Divisi Digital Business Technology (DBT)



Gambar 2. 4 Logo Department/Divisi Digital Business & Technology (DBT)

Perkembangan teknologi digital yang pesat dalam satu dekade terakhir telah mendorong perusahaan di berbagai sektor untuk melakukan transformasi model bisnis secara menyeluruh. Dalam menghadapi tantangan era Industri 4.0 dan *Society 5.0*, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk membentuk Divisi Digital

Business & Technology (DBT) sebagai motor penggerak akselerasi digitalisasi perusahaan. Divisi ini berfungsi mengembangkan, mengelola, serta mengoptimalkan portofolio produk digital dan inovasi berbasis teknologi mutakhir guna mendukung visi Telkom menjadi perusahaan telekomunikasi digital kelas dunia, dengan simbol yang ada pada Gambar 2. 4 Logo Department/Divisi *Digital Business & Technology* (DBT). Dalam konteks transformasi digital, pengelolaan inovasi teknologi yang adaptif menjadi kunci vital untuk mempertahankan daya saing korporasi di era disrupsi.

DBT berperan strategis sebagai pusat inovasi produk digital serta inkubasi model bisnis baru berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Tugas utama DBT meliputi:

- a). Menyusun strategi pengembangan produk digital berbasis kebutuhan pasar dan tren global.
- b). Mengelola siklus hidup produk digital mulai dari ideasi, validasi, hingga komersialisasi.
- c). Mengintegrasikan teknologi canggih seperti *big data analytics*, *cloud computing*, *Internet of Things* (IoT), dan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) ke dalam layanan Telkom.
- d). Memastikan adopsi teknologi terbaru untuk mendukung efisiensi operasional dan peningkatan kualitas pengalaman pelanggan. *Reference*, keberhasilan transformasi digital di sektor telekomunikasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam melakukan integrasi antara *strategic human capital management* dengan inovasi teknologi pendekatan yang menjadi salah satu fokus utama DBT.

Dalam rangka mewujudkan transformasi digital yang berkelanjutan, DBT telah mengembangkan beberapa inisiatif unggulan, yaitu:

1). *Integrated Digital Operation (IDO)*

IDO adalah model operasi digital terintegrasi yang mengoptimalkan pengelolaan layanan digital Telkom melalui pendekatan berbasis data dan otomatisasi proses. Inisiatif ini berfokus pada penguatan kapabilitas internal dalam manajemen layanan pelanggan serta peningkatan efisiensi operasional.

2). *Regional Digital Representative (RDR)*

Program RDR bertujuan mendigitalisasi kantor-kantor *regional* Telkom untuk mempercepat distribusi layanan digital hingga ke pelosok Indonesia, sekaligus meningkatkan inklusi digital di berbagai daerah.

3). *Digital Product Information (DPI)*

DPI merupakan *platform* informasi produk digital yang memberikan kemudahan akses data terkait layanan dan solusi digital Telkom bagi pelanggan dan mitra bisnis secara terintegrasi.

4). *LOGEE Platform*

LOGEE adalah *platform* digital untuk manajemen logistik secara *end-to-end*, dengan penerapan teknologi *real-time tracking*, *predictive analytics*, dan *automasi supply chain* guna meningkatkan efisiensi distribusi dan manajemen *inventory*.

5). *Innovation Hub and Product Incubation*

Sebagai *innovation hub*, DBT menjalankan fungsi inkubasi ide-ide inovatif dengan pendekatan *lean startup* dan *design thinking*. Inisiatif ini bertujuan mempercepat pilot *project* dan mempersiapkan produk digital baru untuk memasuki pasar secara lebih *agile* dan responsif terhadap kebutuhan konsumen.

Melalui berbagai inisiatif strategis tersebut, DBT telah berkontribusi signifikan terhadap percepatan transformasi Telkom menjadi perusahaan digital. Divisi ini tidak hanya menghasilkan inovasi produk, tetapi juga memperkuat kapabilitas internal perusahaan dalam beradaptasi terhadap perubahan pasar yang dinamis dan penuh disrupsi. Keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada adopsi teknologi, tetapi juga pada integrasi budaya inovasi, percepatan adaptasi organisasi, dan penyelarasan strategi bisnis dengan dinamika perkembangan digital global seluruh aspek ini merupakan bagian integral dari pendekatan kerja DBT.

Dalam konteks persaingan industri telekomunikasi di kawasan Asia Tenggara, keberadaan DBT menjadi salah satu faktor kunci yang memperkuat posisi Telkom sebagai pemain utama di industri digital. Divisi ini menjadi katalisator yang mendorong Telkom untuk bertransformasi dari sekadar penyedia layanan telekomunikasi menjadi perusahaan berbasis teknologi digital terkemuka. Dengan fokus pada inovasi produk, integrasi teknologi mutakhir, dan penguatan ekosistem digital nasional, kinerja DBT selama lima tahun terakhir membuktikan pentingnya pendekatan inovatif, adaptif, dan kolaboratif dalam mewujudkan transformasi digital berkelanjutan.