

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Tentang PT Telkom Indonesia Tbk



Gambar 2. 1 Logo PT Telkom Indonesia Tbk
Sumber: telkom.co.id

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan telekomunikasi serta layanan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia, PT Telkom Indonesia Tbk menjadi salah satu penyedia layanan telekomunikasi terbesar di dunia (Syafli et al., 2023, p. 395). Telkom Indonesia didirikan berdasarkan pendirian PN Telekomunikasi, sesuai PP No. 30 tanggal 6 Juli 1965. Kepemilikan saham Telkom, mayoritas dimiliki oleh pemerintah Republik Indonesia yakni sebesar 52,09%, sementara sisa kepemilikan saham sebesar 47,91% dipegang oleh publik (Telkom Indonesia, n.d.).

PT Telkom Indonesia Tbk bermula dari didirikannya badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf, yang kemudian diubah statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) pada 1961. Kemudian pada tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi dua perusahaan, yaitu Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN

Telekomunikasi). Pemisahan tersebut membuat kedua perusahaan berfokus pada pengelolaan bisnis mereka masing-masing. Pada 1974 PN Telekomunikasi mengubah nama menjadi Perusahaan Telekomunikasi (Perumtel). Selanjutnya, berdasar Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1991, nama Perumtel mengalami pergantian menjadi Perusahaan Telekomunikasi Indonesia, yang kini akrab disebut sebagai PT Telkom Indonesia Tbk (Adryamarthanino, 2022).

Saat ini PT Telkom Indonesia Tbk memiliki 12 anak perusahaan yang terkonsolidasi dengan berbagai aktivitas bisnis yang terus berkembang dan bertransformasi seturut dengan kemajuan teknologi. Telkom mempunyai 3 kelompok portofolio produk utama, yaitu Digital Connectivity, Digital Platforms, dan Digital Services, yang saling berintegrasi untuk menciptakan ekosistem digital yang berkelanjutan. Untuk terus berinovasi, Telkom mengambil berbagai langkah strategis untuk menghadapi cepatnya perkembangan teknologi dan beradaptasi terhadap kebutuhan pasar. Salah satunya dengan mengembangkan layanan *Next-Generation Digital Connectivity* yang dikelola oleh divisi Digital Connectivity Service, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk maupun layanan Telkom Indonesia, melalui teknologi yang canggih dan inovatif (Tempo, 2024).



Gambar 2. 2 Logo Divisi Digital Connectivity Service PT Telkom Indonesia
Sumber: Dokumen Perusahaan

Divisi Digital Connectivity Service (DCS) merupakan divisi pada PT Telkom Indonesia Tbk yang fokus bertugas dalam mengelola produk-produk Digital Connectivity Telkom, yang terbagi dalam empat jenis yaitu,

communication, internet, *datacomm*, dan *wireless*. Adapun masing-masing dari layanan tersebut yang telah dikenal masyarakat, antara lain Hosted PBX, Astinet, Indibiz, neuCentrIX, dan juga wifi.id (Meita, 2024). Divisi DCS memegang peranan penting dalam pengelolaan produk-produk konektivitas digital yang dimiliki Telkom, serta mewujudkan misi PT Telkom Indonesia Tbk yaitu mempercepat pengembangan infrastruktur dan platform digital cerdas yang inklusif, berkelanjutan, dan ekonomis. Adapun DCS mempunyai beberapa fungsi pokok, sebagai berikut:

1. Melakukan perencanaan, desain, pengembangan dan implementasi *Next-Gen Digital Connectivity Services* yang diperlukan *Customer Facing Unit* (CFU) dan *Digital Facing Unit* (DFU) melalui *interface management*.
2. Menjaga *service quality* dengan tetap menjamin *profitability* (profit margin) termasuk *product retirement*.
3. Melakukan supervisi sebagai *counterpart* MSA InfraCo.
4. Mengelola *infrastructure research & standardization*, *infrastructure assurance* serta inkubasi *digital connectivity product* dan *cybersecurity product*.
5. Mewujudkan kepuasan pelanggan dan mendukung pelaksanaan program-program utama Perusahaan.

Dalam menjalankan operasional dan aktivitas bisnisnya, PT Telkom Indonesia Tbk beserta seluruh perusahaan BUMN lainnya, berpedoman pada *core values* AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) yang diimplementasikan oleh seluruh sumber daya manusia di lingkungan BUMN. Nilai AKHLAK diterapkan untuk membentuk karakter SDM BUMN yang profesional, berintegritas, dan mampu beradaptasi dengan perubahan zaman yang penuh tantangan. *Core values* AKHLAK tersebutlah yang melahirkan sinergi di antara tiap divisi yang ada dan berdampak nyata bagi peningkatan kinerja dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Sehingga, setiap sumber daya manusia di lingkungan BUMN dapat memberikan layanan terbaik bagi masyarakat dan mendorong kontribusi terhadap kemajuan perusahaan.



Gambar 2. 3 Core Values BUMN: AKHLAK
Sumber: bumn.go.id

Berikut merupakan penjelasan nilai AKHLAK BUMN:

1. Amanah: Memegang teguh kepercayaan yang diberikan dan bertanggung jawab atas setiap tindakan yang dilakukan.
2. Kompeten: Memiliki kemauan untuk terus belajar dan mengembangkan kompetensi diri.
3. Harmonis: Mempunyai sikap saling peduli dan menghargai perbedaan.
4. Loyal: Berdedikasi (menjaga nama baik perusahaan) dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
5. Adaptif: Terus berinovasi, cepat beradaptasi, terus-menerus melakukan perbaikan, dan selalu antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
6. Kolaboratif: Menciptakan kerja sama yang sinergis dengan berbagai pihak.

2.2 Visi Misi PT Telkom Indonesia Tbk

PT Telkom Indonesia Tbk sebagai salah satu perusahaan Telekomunikasi serta Teknologi Informasi dan Komunikasi, memiliki visi dan misi dalam menghadapi tantangan dalam industri digital, sebagai berikut:

2.2.1 Visi Perusahaan

Adapun visi dari PT Telkom Indonesia Tbk adalah “Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat.”

2.2.2 Misi Perusahaan

Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan, berikut merupakan misi dari PT Telkom Indonesia Tbk:

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 Divisi Digital Connectivity Service PT Telkom Indonesia Tbk



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Divisi Digital Connectivity Service
Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Divisi Digital Connectivity Service bertanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan produk dan layanan konektivitas digital PT Telkom Indonesia Tbk, mulai dari pengembangan produk konektivitas, meningkatkan kualitas layanan internet, data komunikasi, hingga manajemen infrastruktur telekomunikasi dan kemitraan strategis. Berikut merupakan penjelasan tugas dari setiap unit yang terdapat dalam divisi Digital Connectivity Service:

1. *Executive General Manager (EGM) Digital Connectivity Service*: Bertugas menjalankan *High Level Management*, meliputi penyusunan strategi, kebijakan, pengambilan langkah strategis, serta menyinergikan setiap divisi dalam mengembangkan layanan *digital connectivity* PT Telkom Indonesia Tbk.
2. *Deputy Executive General Manager (DEGM) Digital Connectivity Service*: Membantu tugas EGM DCS dalam manajemen divisi, koordinasi tiap unit di bawahnya, dan menjaga pencapaian *Key Performance Indikator (KPI)* tiap unit di divisi DCS.
3. *Interface Management (IFM)*: Bertanggung jawab dalam mengelola hubungan antar unit kerja dan juga mitra eksternal, termasuk mengurus kontrak, melakukan sosialisasi produk konektivitas digital, serta mengelola pembuatan katalog produk.
4. *Tribe Leader Cybersecurity (CSD)*: Bertanggung jawab dalam pengelolaan produk *cybersecurity* terkait aspek *development, operation, dan support*.
5. *DigiCon Internet Product & Traffic Management (ITM)*: Bertanggung jawab dalam pengelolaan produk layanan internet dan lalu lintas jaringan, seperti *High Speed Internet (HSI)*, Astinet, pengaturan *bandwidth*, serta *monitoring* trafik internet.
6. *DigiCon Datacomm & Nextgen Product (DNG)*: Bertanggung jawab dalam mengembangkan dan mengelola produk komunikasi data serta layanan *Nextgen*, seperti SD-WAN, layanan data center neuCentrIX, dan teknologi jaringan DWDM.
7. *DigiCon Comm & Convergence Product (CCP)*: Bertanggung jawab dalam pengelolaan layanan komunikasi dasar dan produk konvergensi seperti

Plain Old Telephone Service (POTS), SIP Trunk, dan layanan SMS A2P (Application-to-Person).

8. *DigiCon Wireless Product (WIP):* Berfokus dalam mengembangkan dan mengelola layanan konektivitas nirkabel/*wireless*, terutama layanan Wi-Fi publik maupun korporat.
9. *Resource, Partnership & Inventory Management (RPI):* Bertanggung jawab dalam pengelolaan infrastruktur konektivitas seperti kabel laut, satelit, Radio IP, membangun hubungan dan mengelola kemitraan strategis, serta pengelolaan inventaris perangkat jaringan.
10. *DigiCon Nextgen Service Management (NSM):* Bertanggung jawab dalam mengelola layanan *next generation* seperti SD-WAN dan neuCentrIX, dari sisi operasional dan *service*.
11. *Infrastructure Service Research & Assurance (IRA):* Bertugas untuk melakukan penelitian lab, pengujian, dan menjamin kualitas infrastruktur layanan seperti perangkat *Customer Premises Equipment (CPE), Optical Network Terminal (ONT), dan Access Point (AP).*
12. *Managed Service Agreement Supervision & Operation (MSA):* Bertanggung jawab atas pengawasan dan operasional MSA, termasuk dalam melakukan pemantauan kinerja mitra dan *Service Level Agreement (SLA)*
13. *General Affairs:* Bertanggung jawab untuk menangani aspek administratif dan pendukung, mulai dari pengelolaan kontrak, legal, proses pengadaan (*procurement*), serta komunikasi internal dan eksternal divisi.
14. *Planning, Performance, Data, Quality & Risk Management (PQM):* Bertanggung jawab dalam mengelola perencanaan strategis, pemantauan kinerja, manajemen data, audit, menjaga kualitas layanan, hingga penanganan risiko operasional dan layanan.