

## BAB II

### GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI

#### 2.1 Tentang Telekomunikasi Indonesia

Telekomunikasi Indonesia atau biasa dikenal Telkom merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang berdiri sejak tahun 1965 dan bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi serta telekomunikasi digital terlengkap di Indonesia. Menurut data pada website resmi [telkom.co.id](http://telkom.co.id), pemilik saham PT Telkom Indonesia merupakan pemerintah Republik Indonesia dengan kepemilikan sebesar 52,09% dan 47,91% dipegang oleh publik. PT Telkom Indonesia memiliki 12 anak perusahaan yang beroperasi di berbagai industri seperti Telkomsel, Telkom Sigma, Telkom Akses, Telkom Infra, dan lain sebagainya yang memberikan manfaat bagi investor dan masyarakat Indonesia dari Sabang hingga Merauke. Berkat kerja sama untuk menyediakan komunikasi digital terbaik demi memenuhi kebutuhan dan infrastruktur telekomunikasi yang luas, Telkom dan anak perusahaannya telah menghubungkan ratusan juta pelanggan, baik domestik maupun internasional.



**Gambar 2. 1** Logo Utama Telekomunikasi Indonesia

Sumber: [telkom.co.id](http://telkom.co.id) (2021)

Melalui perjalanan yang sangat panjang untuk dapat sebesar sekarang, pada 2019 Telkom telah meraih peringkat pertama *Indonesia's Most Valuable Brand 2019* dan peringkat pertama Telco di Asia Tenggara. Dalam artikel website resmi

telkom.co.id, PT Telkom Indonesia menjadi satu-satunya perwakilan perusahaan Indonesia yang masuk ke dalam daftar kategori 500 merek paling bernilai di acara global versi *Brand Finance Global 500* dengan *Brand Value* senilai USD 4,615 miliar, *Brand Strength Index* 85,54, serta *Brand Rating Triple A (AAA)*. Di mana dari penghargaan ini menunjukkan bahwa PT Telkom Indonesia terus berupaya untuk menjadi posisi terdepan perusahaan digital yang senantiasa memberikan kinerja pelayanan terbaik demi meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan serta *stakeholders*.

## **2.2 Visi Misi Telekomunikasi Indonesia**

Visi Telkom adalah menjadi pilihan utama perusahaan *digital telco* untuk memajukan kesejahteraan masyarakat. Telkom bertekad untuk menghubungkan dan memperluas akses telekomunikasi digital bagi masyarakat, sehingga setiap individu dapat merasakan manfaat dari teknologi informasi dan komunikasi serta telekomunikasi digital. Guna mencapai visi tersebut, berikut adalah misi yang diterapkan Telkom.

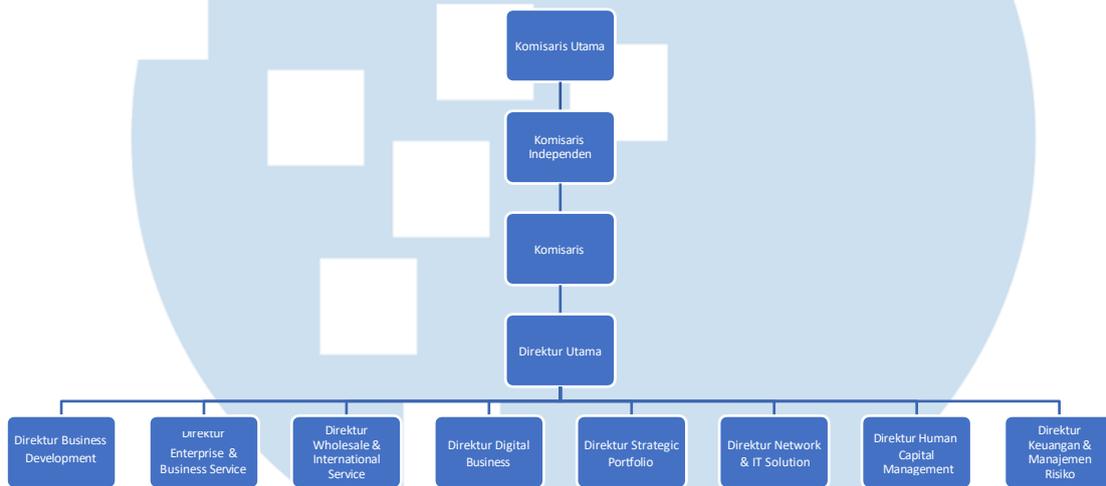
- 1) Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
- 2) Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
- 3) Mengolah ekosistem digital untuk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

## **2.3 Struktur Organisasi Perusahaan**

### **2.3.1 Struktur Organisasi Telekomunikasi Indonesia**

Struktur organisasi adalah komponen penting yang harus ada dalam suatu perusahaan yang sedang beroperasi. Struktur organisasi memberikan pemahaman serta arahan yang jelas tentang peran, tugas, dan tanggung jawab oleh setiap anggota di berbagai departemen atau posisi. Struktur ini juga membantu dalam meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar anggota tim, sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih efisien. Struktur organisasi yang baik dapat

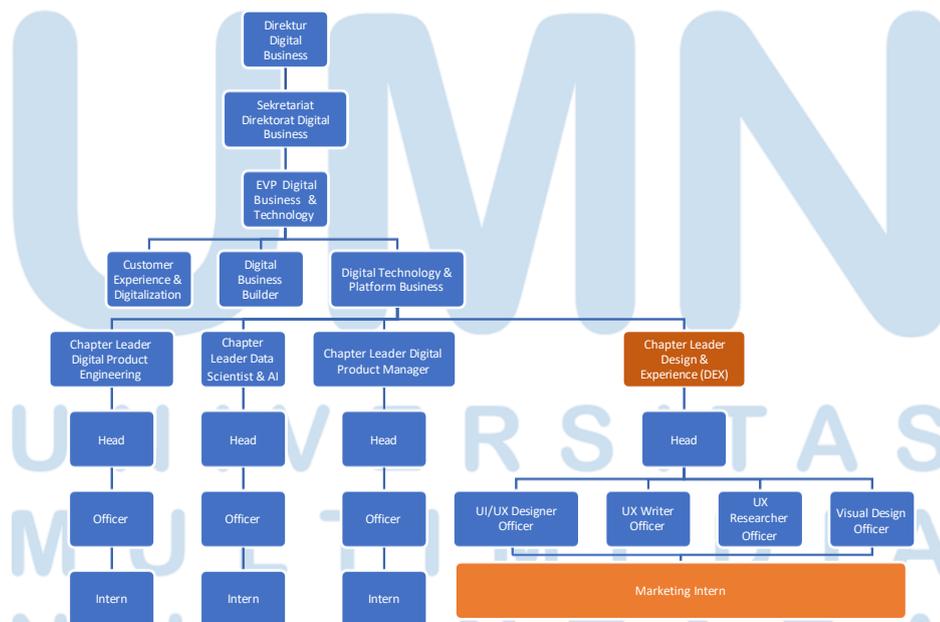
meningkatkan produktivitas dan memastikan bahwa setiap keputusan diambil berdasarkan wewenang yang telah ditetapkan. Struktur organisasi Telkom Indonesia pada Gambar 2.2 dan Gambar 2.3 beserta penjelasan di tiap *role* nya merupakan kondisi per 27 Mei 2025.



**Gambar 2.2** Struktur Organisasi Telkom

Sumber: Data Internal Telkom (2025)

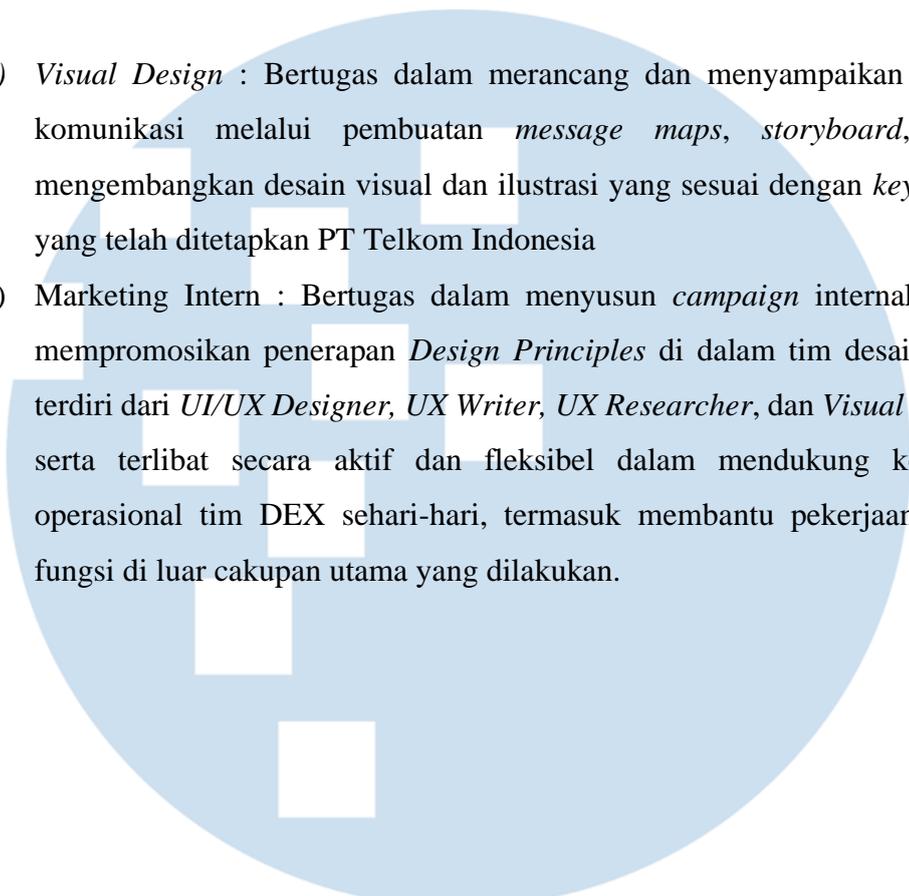
### 2.3.2 Struktur Organisasi Divisi Digital Business & Technology



### Gambar 2.3 Struktur Organisasi Telkom

Sumber: Data Internal Telkom (2025)

- a) Direktur *Digital Business* : Bertanggung jawab dalam mengarahkan inisiatif PT Telkom Indonesia untuk mengembangkan ekosistem, digital di Indonesia melalui inovasi teknologi, dengan meningkatkan kapabilitas serta menjalin kerja sama dengan pemerintah dan perusahaan teknologi global
- b) Sekretariat Direktorat *Digital Business* : Bertugas dalam mendukung dan membantu Direktur dalam menjalankan peran.
- c) EVP *Digital Business & Technology* : Bertugas dalam mengembangkan dan menerapkan strategi teknologi baru serta solusi digital inovatif untuk meningkatkan pertumbuhan, efisiensi operasional, dan keunggulan kompetitif PT Telkom Indonesia secara berkelanjutan.
- d) *Digital Technology & Platform Business* : Bertugas dalam mengelola dan mengkoordinasikan berbagai platform, teknologi, serta *talent* digital yang dikembangkan di Direktorat *Digital Business* agar dapat berfungsi secara optimal.
- e) *Chapter Leader Design & Experience* : Bertugas dalam mengelola fungsi *sourcing management, capability development, reusability management, dan empowering* pada *Chapter*.
- f) *UI/UX Designer* : Bertugas dalam perancangan *wireframe* dan *prototype*, pengujian *usability*, serta berkolaborasi dengan tim desain dan *developer* untuk menciptakan pengalaman pengguna yang optimal.
- g) *UX Writer* : Bertugas dalam menciptakan teks untuk meningkatkan *user experience*, menetapkan visi konten yang kohesif, dan menganalisis kualitas efektivitas dari konten melalui metrik produk.
- h) *UX Researcher* : Bertugas dalam merancangan dan menganalisis riset pengguna, berkolaborasi dengan tim, serta mengomunikasikan wawasan melalui *persona* dan *user journey* untuk mendukung desain berbasis *user experience*.

- 
- i) *Visual Design* : Bertugas dalam merancang dan menyampaikan materi komunikasi melalui pembuatan *message maps*, *storyboard*, serta mengembangkan desain visual dan ilustrasi yang sesuai dengan *key visual* yang telah ditetapkan PT Telkom Indonesia
  - j) *Marketing Intern* : Bertugas dalam menyusun *campaign* internal untuk mempromosikan penerapan *Design Principles* di dalam tim desain yang terdiri dari *UI/UX Designer*, *UX Writer*, *UX Researcher*, dan *Visual Design* serta terlibat secara aktif dan fleksibel dalam mendukung kegiatan operasional tim DEX sehari-hari, termasuk membantu pekerjaan lintas fungsi di luar cakupan utama yang dilakukan.

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA