

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat PT Telkom Indonesia



Gambar 2.1 Logo Telkom Indonesia

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk berperan sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjalankan kegiatan usaha di bidang teknologi informasi, komunikasi, serta layanan telekomunikasi digital di Indonesia. Perusahaan ini menempati posisi yang sangat strategis karena memimpin penyediaan layanan telekomunikasi nasional dan secara konsisten mendukung percepatan transformasi digital di berbagai sektor. Telkom Indonesia menjadi elemen kunci dalam pembangunan infrastruktur digital yang berkelanjutan guna memperkuat daya saing Indonesia di tingkat nasional maupun internasional.

Perjalanan Telkom Indonesia dimulai pada 6 Juli 1965 melalui pembentukan Perusahaan Negara (PN) Telekomunikasi oleh pemerintah. Pemerintah mendirikan PN Telekomunikasi untuk menjawab kebutuhan pembangunan ekonomi nasional serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menghadirkan layanan telekomunikasi yang andal dan merata. Seiring dengan berkembangnya industri dan meningkatnya tuntutan terhadap efisiensi serta profesionalisme pengelolaan perusahaan, Telkom mengalami perubahan status menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) pada tahun 1974.

Perubahan ini mendorong perusahaan untuk menjalankan operasional yang lebih fleksibel dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Transformasi berikutnya terjadi pada tahun 1991 ketika Perumtel beralih menjadi perusahaan perseroan terbatas dengan nama PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Perubahan bentuk badan usaha tersebut membuka ruang yang lebih luas bagi Telkom untuk berkompetisi secara sehat di pasar nasional dan global, sejalan dengan pesatnya pertumbuhan industri telekomunikasi dunia. Melalui status perseroan, Telkom memperkuat strategi bisnisnya dengan mengedepankan inovasi, efisiensi operasional, dan penguatan tata kelola perusahaan.

Dalam perkembangannya, Telkom Indonesia tidak hanya memusatkan layanan pada telekomunikasi suara, tetapi juga memperluas cakupan bisnis ke sektor internet, layanan broadband, serta berbagai solusi digital. Hingga akhir tahun 2022, perusahaan mengelola 387 gerai Plasa Telkom yang tersebar di seluruh Indonesia sebagai bentuk komitmen dalam memberikan layanan yang mudah diakses dan berkualitas bagi masyarakat. Jaringan layanan yang luas ini mencerminkan keseriusan Telkom dalam menjaga kedekatan dengan pelanggan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan.

Telkom Indonesia secara konsisten menegaskan perannya sebagai penggerak utama transformasi digital nasional melalui pengembangan infrastruktur telekomunikasi modern, inovasi layanan berbasis teknologi digital, serta penguatan ekosistem broadband. Perusahaan mengarahkan seluruh inisiatif tersebut untuk mendukung pertumbuhan ekonomi digital Indonesia dan memperkokoh posisi bangsa dalam menghadapi tantangan persaingan global.



Gambar 2.1 Logo Magenta

PT Telkom Indonesia membuka peluang bagi mahasiswa maupun talenta muda untuk mengikuti program magang melalui website MAGENTA (Magang Generasi Bertalenta), yaitu sebuah platform resmi yang dikelola sebagai sarana pendaftaran dan informasi terkait kesempatan magang di perusahaan-perusahaan yang berada di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Kehadiran website ini bertujuan untuk mempermudah akses pendaftaran, meningkatkan transparansi rekrutmen, serta memperluas kesempatan bagi generasi muda dalam memperoleh pengalaman kerja di berbagai sektor strategis.



Gambar 2.2 Logo Digistar

Salah satu program magang yang ditawarkan oleh PT Telkom Indonesia melalui platform tersebut adalah *Digistar Class Internship*. Program ini dirancang sebagai wadah pengembangan kompetensi dan pengetahuan praktis, di mana peserta magang dapat merasakan pengalaman bekerja langsung di lingkungan

perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Melalui program ini, tidak hanya memperoleh pemahaman mengenai aspek teknis sesuai dengan bidangnya, tetapi juga dilatih untuk mengembangkan *soft skills*, seperti kerja sama tim, komunikasi profesional, serta adaptabilitas dalam dunia kerja modern. Selain itu, *Digistar Class Internship* merupakan bagian dari strategi Telkom Indonesia dalam menyiapkan talenta digital masa depan yang mampu mendukung transformasi digital nasional. Dengan mengikuti program ini, diharapkan dapat menjembatani teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan praktik nyata di industri, sehingga mampu meningkatkan daya saing sekaligus memberikan kontribusi positif bagi ekosistem digital di Indonesia. Program ini dinilai efektif dalam menyediakan pengalaman kerja yang menunjang penguatan keterampilan teknis yang selaras dengan kebutuhan dan dinamika industri digital. Program ini juga membuka ruang interaksi dengan peserta yang berasal dari beragam wilayah dan latar belakang, sehingga mendorong terbentuknya suasana kerja yang kolaboratif dan memperluas perspektif. Melalui keikutsertaan dalam program ini, peserta diharapkan mampu meningkatkan kompetensi teknis secara signifikan sekaligus mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja profesional dengan kesiapan yang lebih optimal.



Gambar 2.3 Logo Wifi.id

Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan internet di Indonesia mendorong PT Telkom Indonesia untuk terus mengembangkan inovasi melalui penyediaan wifi.id sebagai solusi utama dalam memperkuat infrastruktur konektivitas digital nasional. Telkom merancang wifi.id sebagai layanan internet nirkabel yang menjangkau berbagai lapisan masyarakat serta mendukung aktivitas

dunia usaha melalui penyediaan koneksi yang stabil, cepat, dan andal. Keberadaan layanan ini menjadi bagian dari upaya strategis perusahaan dalam membangun ekosistem digital yang inklusif dan berkelanjutan. Wifi.id memberikan peran nyata dalam mendorong pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dengan menyediakan akses internet yang ekonomis dan mudah dijangkau. Layanan ini membantu pelaku UMKM memperluas pasar, meningkatkan efektivitas operasional, serta mempercepat pemanfaatan teknologi digital dalam kegiatan bisnis sehari-hari. Melalui konektivitas yang memadai, pelaku usaha mampu meningkatkan daya saing dan beradaptasi dengan tuntutan transformasi digital.

Di sektor pemerintahan, wifi.id mendukung penguatan implementasi smart city dengan menyediakan infrastruktur internet yang mampu menunjang pengembangan layanan publik berbasis teknologi informasi. Ketersediaan jaringan yang andal memungkinkan pemerintah daerah meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara lebih terintegrasi, efisien, dan responsif. Dengan cakupan jaringan yang luas dan sistem yang terintegrasi, wifi.id berkontribusi langsung terhadap pemerataan akses digital di berbagai wilayah Indonesia. Layanan ini juga mempercepat pertumbuhan ekonomi digital, mendorong lahirnya inovasi berbasis teknologi, serta memperkuat posisi Indonesia dalam persaingan global pada era Revolusi Industri 4.0. Peran strategis tersebut menempatkan wifi.id sebagai komponen utama dalam upaya Telkom Indonesia untuk mewujudkan transformasi digital nasional. Berikut merupakan produk dari layanan Wifi.id, yaitu;

1. Digital Targeted Advertising Solution (DARTS 2.0)

Digital Targeted Advertising Solution (DARTS) 2.0 hadir sebagai platform pengelolaan iklan digital yang Indonesia Wifi kembangkan untuk meningkatkan mutu layanan periklanan bagi pelanggan, pengiklan, serta mitra agensi. Melalui pembaruan pada versi ini, DARTS memperkuat kemampuan penayangan iklan dengan menerapkan sistem penargetan audiens yang lebih presisi dan terintegrasi di berbagai media, seperti halaman sambutan, halaman tujuan, dan aplikasi mobile. Pendekatan tersebut memungkinkan penyampaian pesan promosi yang lebih relevan

sesuai dengan karakteristik pengguna. Oleh karena itu, DARTS 2.0 tidak hanya mempermudah proses pengelolaan kampanye iklan, tetapi juga meningkatkan efektivitas strategi pemasaran digital secara menyeluruh.

2. Mesh Wifi

Mesh Wifi berfungsi sebagai teknologi yang memperkuat cakupan jaringan Wifi pada layanan WMS Lite dengan memanfaatkan penambahan perangkat pendukung di area pelanggan. Sistem ini menjaga kontinuitas koneksi internet ketika pengguna berpindah dari satu ruangan ke ruangan lain melalui mekanisme seamless roaming, sehingga kualitas jaringan tetap stabil. Selain itu, Mesh Wifi menawarkan kemudahan dalam proses pemasangan serta pengelolaan perangkat, sehingga pengguna dapat mengoperasikan layanan secara praktis dan efisien.

3. MyWifi.id 2.0

MyWifi.id 2.0 hadir sebagai aplikasi seluler yang menjadi sarana interaksi digital utama bagi pelanggan WMS dalam mengatur dan mengontrol layanan Wifi di lokasi masing-masing secara mandiri. Aplikasi ini mengintegrasikan sistem pengelolaan SSID, pengaturan Welcome Page, manajemen voucher, serta dashboard pemantauan performa Access Point (AP). Selain itu, MyWifi.id 2.0 menyediakan fitur Speed on Demand yang memungkinkan pelanggan melakukan peningkatan kecepatan internet dengan skema pembayaran one time charge atau pembayaran satu kali untuk setiap kegiatan atau event.

4. Voucher Wifi.id ON

Voucher Wifi.id ON berfungsi sebagai layanan prabayar yang menyediakan akses internet melalui SSID @wifi.id dan wifi.id@home yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Pengguna dapat melakukan pembelian secara langsung melalui Welcome Page, di mana sistem menerapkan mekanisme autentikasi otomatis dengan auto-insert token. Dengan mekanisme tersebut, pengguna dapat terhubung ke jaringan tanpa perlu menginput username dan password secara manual.

5. Wifi Komunitas

Wifi Komunitas merupakan layanan internet berlangganan dari wifi.id yang menyasar segmen pelanggan berbasis komunitas. Layanan ini memungkinkan setiap anggota komunitas menikmati koneksi internet, baik di lingkungan komunitas itu sendiri maupun di berbagai lokasi lain yang terjangkau jaringan wifi.id. Akses dapat dilakukan melalui penggunaan SSID khusus pada area tertentu serta SSID @wifi.id yang tersedia secara nasional. Dalam penggunaan layanan ini, anggota komunitas memanfaatkan identitas keanggotaan resmi sebagai kredensial login, seperti Nomor Induk Mahasiswa, Nomor Pegawai, atau ID Agen. Mekanisme tersebut memberikan kemudahan akses sekaligus memastikan bahwa layanan hanya digunakan oleh pihak yang terdaftar secara sah dalam komunitas terkait.

6. Wifi Komunitas Lite

Wifi Komunitas Lite merupakan versi turunan dari layanan Wifi Komunitas yang menggunakan ONT Premium sebagai infrastruktur utama jaringan. Layanan ini memungkinkan komunitas menyiarkan SSID secara langsung melalui perangkat ONT, sehingga tidak memerlukan pemasangan perangkat *Access Point* (AP) tambahan di lokasi.

7. Wifi.id Managed Service (WMS)

Layanan ini menawarkan paket solusi internet terpadu bagi venue dengan meliputi penyediaan perangkat access point, koneksi internet, serta berbagai layanan bernilai tambah (Value Added Services/VAS). Telkom mengelola seluruh aspek operasional dan pemeliharaan sistem secara terintegrasi dan terpusat.

8. Wifi.id Seamless Community (WISE)

WISE (Wifi Seamless Community) hadir sebagai layanan wifi yang menyasar segmen komunitas dan korporasi dengan mekanisme koneksi otomatis melalui SSID seamless@wifi.id yang terintegrasi dengan aplikasi Android. Skema ini memungkinkan pengguna memperoleh akses internet

secara cepat tanpa proses autentikasi manual, sehingga meningkatkan kepraktisan penggunaan sekaligus efisiensi pengalaman berinternet.

9. Wifi.id Seamless Prepaid

Wifi Seamless Prepaid merupakan produk wifi.id berbasis voucher prabayar yang menyediakan paket layanan seamless sehingga pengguna dapat mengakses jaringan melalui SSID seamless@wifi.id dengan mekanisme pembayaran di muka.

10. Wifi.id GO

Aplikasi wifi.id GO berfungsi sebagai platform seluler yang Telkom kembangkan untuk membantu pelanggan memperoleh akses jaringan @wifi.id dengan lebih mudah. Aplikasi ini menyediakan berbagai opsi koneksi, antara lain melalui penggunaan voucher maupun fitur flashzone-seamless. Ketika pengguna berada dalam area jangkauan @wifi.id, sistem pada aplikasi secara otomatis menghubungkan perangkat ke jaringan melalui SSID @wifi.id atau flashzone-seamless, sehingga proses akses internet berlangsung secara cepat dan praktis.

11. Wifi.id Volume Based

Wifi.id Volume Based merupakan layanan internet nirkabel yang menyasar segmen pelaku usaha, pengelola venue, serta komunitas dengan skema pemakaian berbasis kuota dalam satuan Gigabyte (GB). Pada layanan ini, pelanggan melakukan pembelian kuota dalam jumlah besar kepada Telkom, kemudian mengalokasikannya kembali kepada pengguna akhir melalui pendistribusian voucher dengan besaran kuota yang telah ditentukan.

2.1.1 Visi Misi

Tujuan:

Mewujudkan bangsa yang lebih Sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan.

Visi:

Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan Masyarakat.

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.

2.1.2 Nilai dan Kultur Perusahaan Telkom Indonesia

Nilai budaya BISA menjadi pondasi perilaku bagi seluruh insan Telkom dalam merespons dinamika industri digital yang terus berubah. Nilai ini tidak hanya berfungsi sebagai pedoman etika dan cara bekerja, tetapi juga sebagai pendorong agar setiap individu mampu beradaptasi, mengambil peluang, dan memberikan kontribusi terbaik. Melalui BISA, Telkom menegaskan komitmennya untuk bertransformasi menjadi perusahaan telekomunikasi digital yang lebih gesit, inovatif, dan kompetitif dalam menghadapi tantangan strategis di era digital.



Gambar 2.2 Nilai dan Kultur Perusahaan Telkom Indonesia

1. Bravery – Berani Mengambil Peluang dan Tanggung Jawab

Bravery berarti keberanian untuk mencoba hal baru, mengambil keputusan yang diperlukan, dan menghadapi risiko dengan kepala dingin. Nilai ini mendorong setiap karyawan untuk tidak hanya mengikuti zona nyaman, tetapi juga aktif mendorong perubahan positif.

Contoh perilaku:

1. Berani menyampaikan ide meski belum sempurna.
2. Berani mengambil keputusan saat dibutuhkan tanpa harus menunggu perintah.
3. Berani mengakui kesalahan dan segera memperbaikinya.

2. *Integrity – Menjaga Kejujuran, Etika, dan Konsistensi*

Integrity adalah pondasi dari kepercayaan. Dalam konteks pekerjaan, integritas berarti bekerja sesuai aturan, tidak menyembunyikan informasi penting, dan memastikan setiap tindakan bisa dipertanggungjawabkan.

Contoh perilaku:

1. Transparan dalam pelaporan data dan progres kerja.
2. Konsisten antara ucapan dan tindakan.
3. Menghindari konflik kepentingan.

3. *Service Excellence – Memberikan Layanan Melebihi Ekspektasi*

Service Excellence menekankan penyediaan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan, tetapi memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan internal maupun eksternal. Nilai ini menuntut profesionalisme, kecepatan, dan kualitas kerja yang optimal.

Contoh perilaku:

1. Responsif terhadap pertanyaan atau permintaan.
2. Memberikan solusi, bukan hanya menjawab masalah.
3. Menempatkan kebutuhan pelanggan sebagai prioritas.

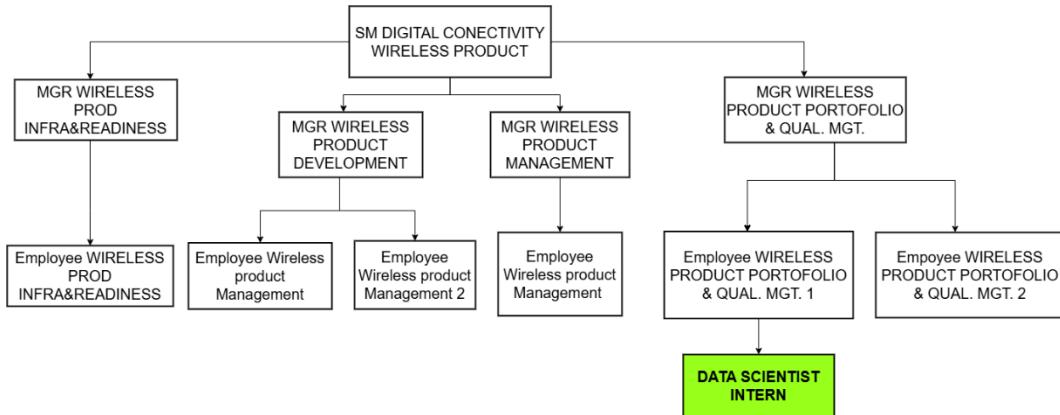
4. *Agility – Lincah, Cepat Beradaptasi, dan Terus Berinovasi*

Agility mencerminkan kemampuan untuk fleksibel, responsif, dan mampu beradaptasi dengan perubahan bisnis dan teknologi. Nilai ini mendorong pola pikir “selalu siap berubah” untuk menghasilkan inovasi yang relevan.

Contoh perilaku:

1. Cepat belajar teknologi atau tools baru.
2. Fleksibel terhadap perubahan rencana kerja.
3. Fokus pada solusi dibanding hambatan.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.3 Struktur Organisasi *Digital Connectivity Product*

Struktur organisasi pada unit Wireless Product di bawah Divisi Digital Connectivity Service (DCS) Telkom Indonesia dipimpin oleh seorang Senior Manager Digital Connectivity Wireless Product yang memiliki peran sentral dalam mengarahkan arah strategis serta mengelola seluruh aktivitas terkait produk berbasis teknologi nirkabel. Tanggung jawab utama posisi ini mencakup perumusan strategi pengembangan produk, pengawasan terhadap kesiapan infrastruktur jaringan, pengelolaan siklus hidup produk, serta evaluasi kualitas layanan secara menyeluruh agar tetap selaras dengan visi perusahaan. Di bawah kepemimpinan Senior Manager tersebut, terdapat empat jabatan manajerial yang membawahi area kerja strategis dengan fungsi yang saling melengkapi. Pertama, *Manager Wireless Product Infrastructure & Readiness* yang memastikan kesiapan infrastruktur jaringan, perangkat pendukung, serta ketersediaan sumber daya teknis agar operasional layanan berjalan optimal. Kedua, *Manager Wireless Product Development* yang berfokus pada perancangan, inovasi, serta pengembangan fitur baru untuk mendukung daya saing produk di pasar. Ketiga, *Manager Wireless Product Management* yang berperan dalam mengatur siklus hidup produk, memantau kinerja operasional, serta menjaga keberlanjutan performa layanan dari waktu ke waktu. Keempat, *Manager Wireless Product Portfolio & Quality Management* yang bertugas mengelola portofolio produk secara keseluruhan,

memastikan layanan memenuhi standar mutu perusahaan, serta menilai konsistensi kualitas berdasarkan data evaluatif yang terukur.

Setiap manajer dibantu oleh sejumlah staf operasional dan teknis yang menjalankan aktivitas harian sesuai bidang masing-masing, mulai dari pengelolaan sistem, analisis kebutuhan, pemeliharaan infrastruktur, hingga pelaporan kinerja. Dalam konteks ini, posisi *Data Scientist Intern* ditempatkan di bawah koordinasi *Manager Wireless Product Portfolio & Quality Management*. Peran *Data Scientist Intern* berfokus pada mendukung proses pengambilan keputusan berbasis data dengan mengolah dan menganalisis performa layanan *Wifi*, mengidentifikasi pola perilaku pengguna, menyajikan informasi dalam bentuk visualisasi data yang komprehensif, serta mengembangkan model analitik dan prediktif untuk memantau tren layanan. Hasil analisis tersebut menjadi dasar penting dalam meningkatkan efektivitas strategi produk dan menjaga kualitas layanan tetap kompetitif.

Secara keseluruhan, struktur organisasi ini memperlihatkan keterpaduan antara fungsi strategis, operasional, dan analisis data. Sinergi yang terbangun di antara berbagai tingkatan manajemen dan tim pelaksana memungkinkan Telkom Indonesia untuk mengelola produk wireless dengan lebih efisien, menghadirkan inovasi yang relevan, serta secara berkelanjutan meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan. Dengan demikian, keberadaan struktur ini menjadi landasan penting bagi perusahaan dalam mempertahankan posisi sebagai penyedia layanan konektivitas digital terdepan di Indonesia.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA