

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

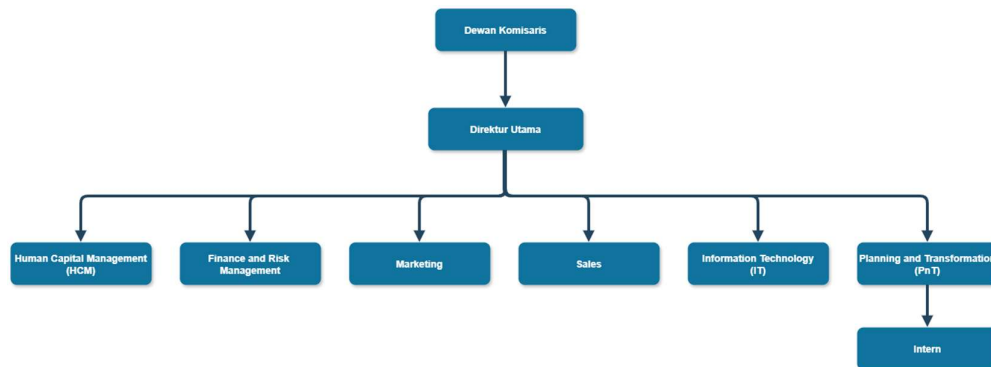
Telkomsel merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang beroperasi sejak tahun 1995 sebagai bagian dari Telkom Group. Sebagai perusahaan penyedia layanan seluler dengan jumlah pelanggan terbesar di Indonesia, Telkomsel memiliki peran strategis dalam mendukung transformasi digital nasional. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan komunikasi, mulai dari layanan seluler prabayar dan pascabayar, *broadband*, hingga layanan digital seperti *Internet of Things* (IoT), *cloud*, dan solusi *enterprise* [7]. Seiring berkembangnya kebutuhan digital masyarakat, Telkomsel terus memperkuat infrastruktur jaringan melalui teknologi 4G dan 5G untuk memastikan jangkauan dan kualitas layanan yang andal di seluruh wilayah Indonesia [8], [9]. Dengan luasnya jangkauan dan kompleksitas operasional, Telkomsel menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung percepatan digitalisasi baik untuk individu, bisnis, maupun lembaga pemerintah [10]. Selain menyediakan layanan komunikasi dasar, perusahaan ini juga aktif mengembangkan ekosistem digital seperti hiburan, *fintech*, dan platform edukasi. Inovasi berkelanjutan tersebut memperkuat posisi Telkomsel sebagai perusahaan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern.

Sebagai perusahaan yang berada di garis depan industri telekomunikasi, Telkomsel berkomitmen untuk terus mengembangkan solusi digital yang dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas berbagai sektor. Telkomsel tidak hanya fokus pada layanan seluler, tetapi juga memfasilitasi transformasi digital melalui

pengembangan platform digital dan layanan berbasis data. Perusahaan ini menyediakan berbagai solusi digital untuk korporasi, termasuk layanan analitik, manajemen data, keamanan jaringan, serta dukungan infrastruktur berbasis *cloud*. Dalam kegiatan operasionalnya, Telkomsel menerapkan standar tata kelola perusahaan yang baik untuk memastikan keberlanjutan bisnis dan kepercayaan pelanggan. Selain itu, perusahaan juga mengedepankan inovasi melalui riset dan pengembangan teknologi termasuk kecerdasan buatan (AI) dan teknologi digital lainnya. Langkah ini menunjukkan komitmen Telkomsel dalam mendorong transformasi digital yang lebih inklusif dan merata di Indonesia.

Dalam melaksanakan visi dan misinya, Telkomsel didukung oleh infrastruktur jaringan yang luas dan modern hampir seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah terpencil. Infrastruktur yang kuat ini memungkinkan Telkomsel memberikan layanan berkualitas tinggi bagi masyarakat, baik dalam bentuk layanan komunikasi dasar maupun layanan digital tingkat lanjut. Keunggulan jaringan tersebut juga menjadi fondasi penting dalam pengembangan layanan berbasis data dan kecerdasan buatan yang semakin dibutuhkan di era digital. Selain infrastruktur fisik, Telkomsel memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan profesional dalam berbagai bidang, mulai dari teknologi informasi, jaringan bisnis, hingga inovasi digital. Perusahaan juga menjalankan berbagai program pengembangan *talent* untuk memastikan kemampuan SDM tetap relevan dengan perkembangan teknologi yang cepat. Komitmen terhadap peningkatan kualitas SDM tersebut menjadi salah satu faktor keberhasilan Telkomsel dalam mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2.2 merupakan struktur organisasi PT Telkomsel yang dibangun untuk mendukung tata kelola perusahaan yang efektif serta memastikan tercapainya visi perusahaan sebagai penyedia layanan digital terdepan. Pada tingkat tertinggi terdapat Dewan Komisaris yang berfungsi mengawasi serta memberikan nasihat strategis kepada jajaran Direksi dalam menjalankan perusahaan. Dewan Komisaris memiliki peran penting dalam memastikan setiap kebijakan perusahaan berjalan sesuai prinsip tata kelola yang baik (*good corporate governance*). Selanjutnya, di bawah Dewan Komisaris terdapat Direktur Utama yang menjadi pimpinan utama perusahaan dan bertanggung jawab atas keseluruhan operasional serta strategis bisnis Telkomsel. Direktur Utama tidak hanya berperan dalam pengambilan keputusan strategis, tetapi juga menjadi penghubung antara manajemen dengan para pemangku kepentingan. Dengan struktur ini, pengawasan dan eksekusi kebijakan dapat berjalan secara seimbang, sehingga arah bisnis perusahaan tetap terjaga sesuai dengan tujuan jangka panjang.

Di bawah Direktur Utama, terdapat beberapa direktorat yang memiliki fungsi spesifik sesuai bidangnya. Direktorat Human Capital Management (HCM) berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan kompetensi karyawan untuk mendukung produktivitas perusahaan. Direktorat Finance and Risk Management bertugas mengatur strategi keuangan, pengendalian anggaran, serta mitigasi risiko agar kondisi finansial perusahaan tetap stabil. Direktorat Marketing berperan dalam merancang strategi

pemasaran, mengelola produk, serta menjaga citra merek Telkomsel agar tetap kompetitif di pasar. Sementara itu, Direktorat Sales berfokus pada distribusi layanan dan pencapaian target penjualan di seluruh wilayah Indonesia. Kemudian, Direktorat Information Technology (IT) bertugas mengelola infrastruktur teknologi, pengembangan sistem informasi, dan memastikan layanan digital dapat diakses dengan baik oleh pelanggan. Terakhir, terdapat Direktorat Planning and Transformation (PnT) yang berperan dalam perencanaan strategis, transformasi bisnis, serta eksplorasi peluang usaha baru.

Hubungan antar direktorat ini bersifat sinergis dan saling melengkapi. Masing-masing direktorat tidak hanya bekerja sesuai fungsinya, tetapi juga berkolaborasi untuk menjawab tantangan industri telekomunikasi yang terus berkembang. Misalnya, direktorat IT menyediakan infrastruktur teknologi yang mendukung pemasaran digital yang dijalankan oleh direktorat Marketing, sementara direktorat Finance memastikan ketersediaan dana yang dibutuhkan untuk mengembangkan produk baru. Direktorat HCM juga memainkan peran penting dalam menyediakan tenaga kerja berkualitas yang mampu mengimplementasikan strategi dari direktorat lain. Dengan pola kerja seperti ini, Telkomsel mampu menjaga kualitas layanan sekaligus memperluas portofolio bisnisnya. Selain itu, struktur organisasi ini mencerminkan komitmen Telkomsel untuk tetap adaptif terhadap perubahan dan inovasi teknologi, sehingga mampu mempertahankan posisinya sebagai pemimpin industri telekomunikasi di Indonesia.

Dalam kegiatan praktik kerja magang, mahasiswa ditempatkan di Direktorat Planning and Transformation (PnT). Direktorat ini memiliki peran strategis dalam menyusun perencanaan jangka panjang perusahaan serta mendorong transformasi bisnis agar Telkomsel dapat mengantisipasi dinamika pasar dan perkembangan teknologi. PnT juga menjadi pintu masuk bagi berbagai ide bisnis baru, baik yang berasal dari internal maupun eksternal perusahaan, untuk dikaji dan dievaluasi sebagai potensi pengembangan usaha. Melalui fungsi ini, PnT turut mendukung upaya Telkomsel dalam memperluas portofolio bisnis dan melakukan investasi strategis di berbagai sektor, termasuk ekosistem digital. Penempatan magang di

direktorat ini memberikan pengalaman berharga untuk memahami bagaimana strategi bisnis besar disusun, dikaji, dan diimplementasikan. Selain itu, kesempatan ini memungkinkan mahasiswa untuk terlibat langsung dalam kegiatan yang berkaitan dengan inovasi dan transformasi perusahaan. Dengan demikian, pengalaman magang di PnT menjadi relevan tidak hanya dalam memahami tata kelola perusahaan, tetapi juga dalam melihat secara langsung proses transformasi Telkomsel menuju perusahaan digital yang berkelanjutan.

2.3 Portfolio Perusahaan

Sejak berdirinya Telkomsel pada tahun 1995 telah memosisikan diri sebagai operator seluler terbesar di Indonesia dengan cakupan jaringan yang luas dan inovasi berkelanjutan. Pada awalnya, perusahaan meluncurkan layanan berbasis GSM dengan kartuHalo untuk pascabayar, kemudian memperluas jangkauan dengan kartu prabayar SimPATI yang berhasil menjangkau seluruh provinsi di Indonesia pada 1997. Dalam kurun waktu 10-15 tahun terakhir, Telkomsel meluncurkan berbagai layanan besar, termasuk jaringan 4G LTE pada tahun 2014 yang menjadi tonggak percepatan akses internet berkecepatan tinggi [11]. Selanjutnya, pada Asian Games 2018, Telkomsel juga menghadirkan pengalaman uji coba jaringan 5G untuk pertama kalinya di Indonesia. Di ranah layanan digital, perusahaan mengembangkan platform MAXstream untuk hiburan video, Dunia Games sebagai ekosistem *gaming*, serta LangitMusik untuk musik digital. Selain itu, Telkomsel memperkenalkan Telkomsel Orbit sebagai layanan internet rumah berbasis nirkabel pada tahun 2020 yang menjangkau lebih dari 50 kota di Indonesia. Portofolio tersebut membuktikan komitmen Telkomsel dalam menyediakan solusi komunikasi dan gaya hidup digital yang menyeluruh bagi pelanggan individu maupun korporasi.

Dalam perjalanan bisnisnya, Telkomsel menjalin kerja sama dengan berbagai klien besar dan mitra strategis baik di tingkat nasional maupun internasional. Di ranah teknologi global, Telkomsel berkolaborasi dengan Huawei dalam pengembangan jaringan 5G, *cloud*, dan solusi *enterprise*, sebagaimana diformalkan pada ajang *Mobile World Congress* (MWC) 2025 di Barcelona. Selain itu,

perusahaan juga bekerja sama dengan Ericsson untuk solusi *Green Telco* serta menghadirkan konektivitas 5G *Far Edge* di wilayah terpencil, seperti Pulau Nias yang memberikan akses internet kepada siswa, layanan telemedis, hingga dukungan digital bagi UMKM. Di sektor industri nasional, Telkomsel menjalin kerja sama dengan PT Pegatron Technology Indonesia dalam menghadirkan jaringan 5G privat untuk mendukung pabrik cerdas (*smart factory*) di Batam yang memperkuat daya saing Indonesia di sektor manufaktur. Kemitraan lain dilakukan bersama Gojek melalui aplikasi GoBiz, yang memberdayakan mitra UMKM sebagai *reseller* pulsa dan paket data Telkomsel. Perusahaan juga memperkuat portofolio infrastruktur dengan mentransfer 6.050 menara telekomunikasi ke Mitratel sebagai restrukturisasi bisnis. Kemitraan yang beragam ini menunjukkan bahwa Telkomsel tidak hanya fokus pada layanan konsumen, tetapi juga aktif membangun ekosistem digital bersama mitra strategis.

Kontribusi Telkomsel terhadap perkembangan teknologi dan konektivitas di Indonesia dapat dilihat dari berbagai dampak nyata yang dihasilkan. Dengan ekspansi jaringan 4G dan uji coba 5G, Telkomsel berhasil mengurangi kesenjangan digital antarwilayah termasuk menghadirkan konektivitas di daerah 3T (tertinggal, terdepan, dan tertular). Kolaborasi dengan Ericsson yang membawa koneksi internet ke Pulau Nias membuka akses pendidikan daring, layanan kesehatan berbasis telemedis, serta memperluas pasar digital bagi UMKM lokal. Di sektor industri, penerapan 5G privat di pabrik Pegatron Batam menjadi contoh nyata bagaimana teknologi Telkomsel mampu mendorong otomatisasi manufaktur dan meningkatkan efisiensi produk. Perusahaan juga memberikan kontribusi penting pada sektor logistik dan pertambangan melalui solusi IoT FleetSense, yang digunakan untuk memantau keselamatan kereta tambang di Sumatra Selatan dengan kemampuan mendeteksi lebih dari 100.000 kondisi kritis secara *real-time*. Di sektor kesehatan, Telkomsel mendukung uji coba bedah robotika jarak jauh yang dilakukan antar kota dengan jaringan 5G yang andal. Selain itu, di sektor keuangan, platform LinkAja yang dikelola oleh Telkomsel mendorong Gerakan Nasional Non Tunai dan menjangkau lebih dari 40 juta pelanggan. Berbagai kontribusi tersebut

menegaskan peran Telkomsel sebagai penggerak utama transformasi digital di Indonesia.



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA