

## BAB 2

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Deskripsi Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

PT Telekomunikasi Selular, yang dikenal dengan nama Telkomsel, merupakan perusahaan operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia. Berdasarkan informasi resmi yang dipublikasikan di situs Telkomsel, perusahaan ini didirikan pada tanggal 26 Mei 1995 sebagai perusahaan patungan antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom) dan PT Indosat Tbk, dengan Telkom memegang saham sebesar 51,03% dan Indosat sebesar 48,97% [16].

Telkomsel bergerak di bidang jasa telekomunikasi digital yang ditujukan untuk konsumen individu maupun segmen bisnis di seluruh Indonesia. Dalam struktur kepemilikannya, saham Telkomsel dikuasai mayoritas oleh PT Telkom Indonesia dan sebagian lainnya dimiliki oleh perusahaan telekomunikasi asal Singapura, Singapore Telecom Mobile Pte Ltd. Sebagai anak perusahaan dari PT Telkom Indonesia[17], Telkomsel telah berkembang menjadi operator seluler terbesar di Indonesia dengan jumlah pelanggan yang mencapai lebih dari 170 juta pengguna dan menguasai pangsa pasar telekomunikasi seluler nasional.

Selama lebih dari dua dekade beroperasi, Telkomsel telah menorehkan berbagai pencapaian yang menjadi bukti nyata konsistensi perusahaan dalam menghadirkan layanan telekomunikasi berkualitas tinggi. Telkomsel berhasil meraih penghargaan Best Mobile Network selama lima kali berturut-turut, serta Best Mobile Coverage dan Fastest Mobile Network dari Ookla Speedtest Awards

2023, yang semakin memperkuat posisinya sebagai operator dengan kualitas jaringan terbaik di Indonesia[18]. Capaian tersebut tidak lepas dari upaya berkelanjutan perusahaan dalam memperluas dan meningkatkan infrastruktur jaringannya, termasuk peningkatan seluruh jaringan 3G ke 4G LTE di lebih dari 500 kota dan kabupaten di Indonesia[19]. Telkomsel tidak hanya menjadi operator terbesar di Indonesia, tetapi juga tercatat sebagai salah satu operator seluler terbesar di dunia, sebuah prestasi yang mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan perusahaan selama ini.

## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, setiap perusahaan memerlukan arah dan tujuan yang jelas sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan strategis maupun operasional. Hal ini pula yang diterapkan oleh PT Telekomunikasi Selular melalui penetapan visi dan misi perusahaan, sebagai bentuk penegasan komitmen perusahaan terhadap perkembangan industri telekomunikasi digital.

### **2.2.1 Visi Perusahaan**

Visi Telkomsel adalah "Menjadi penyedia layanan telekomunikasi digital terbaik di regional dengan mewujudkan masyarakat Indonesia yang berdaya saing tinggi untuk membuat hari ini menjadi lebih baik dan menciptakan masa depan yang gemilang." [20] Visi ini menunjukkan dedikasi Telkomsel untuk tidak hanya mencapai keunggulan di pasar lokal, tetapi juga untuk memperluas jangkauannya di tingkat regional Asia Tenggara. Pemberdayaan masyarakat Indonesia menjadi pusat dari setiap inisiatif transformasi digital yang dijalankan oleh perusahaan.

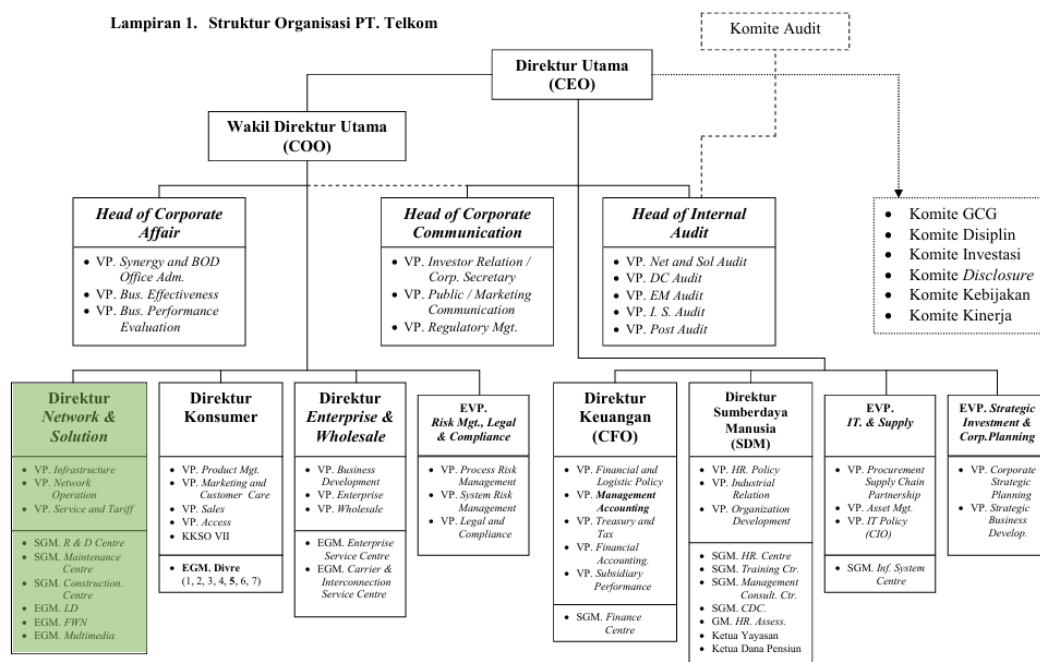
### **2.2.2 Misi Perusahaan**

Misi dari Telkomsel Adalah "Menyediakan konektivitas, layanan, dan solusi yang inovatif dan unggul bagi semua orang, setiap rumah, dan kegiatan usaha untuk membuka semua peluang." [20] Misi ini merupakan penjabaran jelas dari visi yang telah ditetapkan sebelumnya, di mana Telkomsel berkomitmen untuk terlibat secara menyeluruh dalam semua aspek kehidupan masyarakat. Konektivitas yang dimaksud tidak hanya terbatas pada ketersediaan sinyal di suatu lokasi, tetapi juga mencakup kualitas dan keandalan jaringan yang mampu

memenuhi kebutuhan komunikasi serta aktivitas digital sehari-hari masyarakat. Layanan dan solusi inovatif menunjukkan kesiapan Telkomsel untuk terus beradaptasi dan menghadirkan produk-produk yang sesuai bagi pengguna individu, keluarga, dan pelaku usaha dari berbagai ukuran.

## 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menggambarkan hierarki, pembagian tugas, wewenang, dan hubungan antar unit dalam suatu perusahaan. Sebagai perusahaan induk dari Telkomsel, PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom) memiliki struktur organisasi yang kompleks dan tersusun secara hierarkis guna memastikan koordinasi yang efektif di seluruh lini bisnis. Struktur organisasi PT Telkom dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom)[21]

Berdasarkan gambar di atas, struktur organisasi PT Telkom dipimpin oleh Direktur Utama (CEO) yang berada di puncak hierarki dan bertanggung jawab atas seluruh kebijakan strategis perusahaan. Direktur Utama diawasi oleh Komite Audit yang berfungsi secara independen dalam memastikan akuntabilitas dan tata kelola

perusahaan yang baik. Tepat di bawah Direktur Utama terdapat Wakil Direktur Utama (COO) yang bertugas mengkoordinasikan seluruh kegiatan operasional perusahaan sehari-hari.

Di tingkat COO, terdapat tiga unit kepala yang bertanggung jawab langsung, yaitu *Head of Corporate Affair*, *Head of Corporate Communication*, dan *Head of Internal Audit*. Ketiga unit ini berperan sebagai fungsi pendukung strategis yang memastikan keselarasan komunikasi, tata kelola, serta pengawasan internal di seluruh direktorat. Selain itu, terdapat pula sejumlah komite yang berada di luar jalur hierarki operasional namun memiliki peran penting dalam aspek pengawasan, antara lain Komite GCG, Komite Disiplin, Komite Investasi, Komite *Disclosure*, Komite Kebijakan, dan Komite Kinerja.

### **2.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan**

Secara keseluruhan, struktur organisasi PT Telkom terbagi ke dalam beberapa direktorat dan unit setingkat EVP (Executive Vice President) yang masing-masing membawahi fungsi bisnis yang spesifik. Berikut adalah uraian dari setiap unit utama dalam struktur organisasi tersebut.

#### **a. Head of Corporate Affair**

Unit ini bertanggung jawab atas urusan korporat secara menyeluruh dan membawahi tiga VP, yaitu VP *Synergy and BOD Office Administration*, VP *Business Effectiveness*, dan VP *Business Performance Evaluation*. Fungsi utama unit ini adalah memastikan efektivitas operasional dewan direksi, evaluasi kinerja bisnis, serta sinergi antar unit dalam lingkup Telkom Group.

#### **b. Head of Corporate Communication**

Unit ini mengelola seluruh aspek komunikasi perusahaan, baik internal maupun eksternal. Terdapat empat VP di bawah unit ini, yaitu VP *Investor Relation / Corporate Secretary*, VP *Public / Marketing Communication*, serta VP *Regulatory Management*. Unit ini berperan penting dalam menjaga citra perusahaan, memenuhi kewajiban keterbukaan informasi kepada investor, serta mengelola hubungan dengan regulator.

### **c. Head of Internal Audit**

Unit ini bertugas melaksanakan pengawasan dan audit internal secara menyeluruh terhadap seluruh operasi perusahaan. Terdapat lima VP di bawah unit ini, yaitu *VP Net and Sol Audit*, *VP DC Audit*, *VP EM Audit*, *VP I.S. Audit*, dan *VP Post Audit*. Unit ini memastikan bahwa setiap proses bisnis berjalan sesuai dengan kebijakan perusahaan, regulasi yang berlaku, serta standar tata kelola yang baik.

### **d. Direktorat Network & Solution**

Direktorat ini dipimpin oleh seorang Direktur yang membawahi VP Infrastructure, VP Network Operation, dan VP Service and Tariff, di samping beberapa SGM (Senior General Manager) yang mengelola unit-unit seperti R&D Centre, Maintenance Centre, dan Construction Centre, serta EGM (Executive General Manager) yang membawahi LD, FWN, dan Multimedia, dengan tanggung jawab atas pembangunan, operasional, dan pemeliharaan seluruh infrastruktur jaringan telekomunikasi Telkom. Dalam struktur organisasi tersebut, posisi magang ditempatkan pada susunan unit kerja yang dimulai dari Direktorat IT sebagai unit tertinggi, kemudian dilanjutkan ke Subdirektorat Data & AI Management, diteruskan ke Divisi AI Platform & Orchestration, hingga akhirnya ditetapkan di Department Enterprise AI Platform sebagai lokasi pelaksanaan magang, dengan jalur koordinasi yang terhubung kepada mentor di departemen tersebut sebagai pembimbing lapangan selama kegiatan magang berlangsung.

### **e. Direktorat Konsumer**

Direktorat Konsumer bertanggung jawab atas pengelolaan layanan yang ditujukan kepada pelanggan individu atau ritel. Direktorat ini membawahi VP *Product Management*, VP *Marketing and Customer Care*, VP *Sales*, VP *Access*, serta KKSO VII dan EGM *Divre 1* hingga 7 yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Struktur regional ini memungkinkan Telkom untuk memberikan

layanan yang terdesentralisasi dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan di berbagai daerah.

**f. Direktorat Enterprise & Wholesale**

Direktorat ini mengelola layanan untuk segmen korporasi, pemerintah, dan mitra bisnis (wholesale). Terdapat VP *Business Development*, VP *Enterprise*, dan VP *Wholesale* di dalamnya. Selain itu, terdapat pula EGM *Enterprise Service Centre* dan EGM *Carrier & Interconnection Service Centre*. Direktorat ini relevan secara langsung dengan bidang kerja magang penulis, karena divisi AI Enterprise Solution Telkomsel merupakan bagian dari ekosistem layanan enterprise yang dilayani oleh direktorat sejenis.

**g. EVP Risk Management, Legal & Compliance**

Unit setingkat EVP ini memiliki fungsi pengelolaan risiko bisnis dan kepatuhan hukum perusahaan. Terdapat VP *Process Risk Management*, VP *System Risk Management*, serta VP *Legal and Compliance*. Unit ini memastikan seluruh kegiatan operasional perusahaan berjalan sesuai dengan regulasi hukum yang berlaku dan meminimalkan risiko yang dapat berdampak pada kelangsungan bisnis.

**h. Direktorat Keuangan (CFO)**

Direktorat Keuangan dipimpin oleh Chief Financial Officer (CFO) dan membawahi VP *Financial and Logistic Policy*, VP *Management Accounting*, VP *Treasury and Tax*, VP *Financial Accounting*, VP *Subsidiary Performance*, serta SGM *Finance Centre*. Direktorat ini bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan perusahaan secara menyeluruh, termasuk akuntansi, perpajakan, manajemen aset, serta pemantauan kinerja keuangan anak perusahaan.

**i. Direktorat Sumberdaya Manusia (SDM)**

Direktorat SDM bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh sumber daya manusia perusahaan. Terdapat VP *HR Policy*, VP *Industrial Relation*, VP *Organization Development*, serta berbagai SGM dan GM yang mengelola unit

*HR Centre, Training Centre, Management Consulting Centre, dan HR Assessment.* Terdapat pula Ketua Yayasan dan Ketua Dana Pensiun yang menangani kesejahteraan karyawan jangka panjang.

**j. EVP IT & Supply**

Unit ini bertanggung jawab atas pengelolaan teknologi informasi dan rantai pasokan perusahaan. Terdapat VP *Procurement Supply Chain Partnership*, VP *Asset Management*, VP *IT Policy (CIO)*, serta SGM *Information System Centre*. Unit ini memiliki peran strategis dalam mendukung digitalisasi internal perusahaan melalui pengelolaan sistem informasi dan pengadaan teknologi.

**k. EVP Strategic Investment & Corporate Planning**

Unit ini berfungsi merumuskan strategi korporat jangka panjang dan mengelola investasi strategis perusahaan. Terdapat VP *Corporate Strategic Planning* dan VP *Strategic Business Development* di dalamnya. Unit ini berperan dalam mengidentifikasi peluang pertumbuhan bisnis baru, mengelola portofolio investasi, serta mengarahkan transformasi perusahaan menuju visi jangka panjang sebagai perusahaan telekomunikasi digital kelas dunia.

