

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

Sumber: Dokumentasi Perusahaan

PT PLN Icon Plus, atau secara resmi dikenal sebagai PT Indonesia Comnets Plus, merupakan anak perusahaan dari PT PLN (Persero) yang didirikan pada tanggal 3 Oktober 2000. Pendirian perusahaan ini bertujuan untuk mengoptimalkan aset telekomunikasi milik PT PLN (Persero) melalui jaringan serat optik (*fiber optic*) yang membentang di seluruh jalur transmisi listrik nasional. Pengelolaan infrastruktur jaringan untuk mendukung kebutuhan internal PT PLN (Persero), khususnya dalam hal komunikasi data antar unit kerja yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia.

Seiring dengan akselerasi digital di Indonesia, perusahaan bertransformasi dari penyedia jaringan internal menjadi *Digital Solution Provider* terpadu yang melayani segmen korporasi, pemerintah, hingga residensial. Transformasi ini ditandai dengan perluasan portofolio bisnis yang semula hanya berfokus pada penyediaan jaringan, kini berkembang menjadi penyedia solusi digital yang komprehensif, mencakup konektivitas internet, layanan *cloud computing*, *data center*, hingga pengembangan aplikasi berbasis teknologi informasi untuk mendukung pemerintahan elektronik.

Sebagai entitas yang mendukung transformasi digital nasional, PT PLN Icon Plus berkomitmen pada prinsip keberlanjutan melalui integrasi aspek *Environmental, Social, and Governance* (ESG) serta kontribusi nyata terhadap 17 *Sustainable Development Goals* (SDGs). Komitmen ini diwujudkan melalui berbagai program tanggung jawab sosial yang dirancang secara terstruktur dan berorientasi pada dampak jangka panjang bagi masyarakat. Fokus strategis perusahaan pada tahun 2026 diarahkan pada “Orkestrasi TJSL” melalui empat pilar utama, yaitu: Pilar *Connectivity*, Pilar Pendidikan, Pilar Ekonomi, dan Pilar *Humanity*. Keempat pilar tersebut dirancang untuk saling melengkapi, sehingga dampak sosial yang dihasilkan tidak hanya bersifat sporadis, tetapi juga berkelanjutan dan terukur. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berfokus pada keunggulan teknologi, tetapi juga pada penguatan reputasi melalui dampak sosial yang terukur (PLN Icon Plus, 2026).

Hal ini sejalan dengan visi perusahaan yang bercita-cita untuk menjadi penyedia solusi digital terkemuka di Indonesia dalam mendukung transformasi digital nasional melalui inovasi teknologi dan layanan berkualitas tinggi. Guna mewujudkan visi tersebut, PT PLN Icon Plus menjalankan misi strategis yang berfokus pada penyediaan infrastruktur digital yang handal, penembangan inovasi TIK yang bernilai tambah bagi masyarakat, serta pelaksanaan praktik bisnis yang bertanggung jawab dengan mengutamakan tata kelola perusahaan yang baik dan pengembangan sumber daya manusia yang kompeten (PLN Icon Plus, 2026).

Sebagai perusahaan yang berstatus BUMN, PT PLN Icon Plus juga senantiasa berupaya untuk menjaga reputasinya melalui partisipasi aktif dalam berbagai ajang penghargaan tingkat nasional, salah satunya adalah TOP CSR Awards 2026. Wilcox, Reber, Shin, dan Cameron (2023) menjelaskan bahwa salah satu fungsi strategis *public relations* adalah membangun dan mempertahankan reputasi organisasi melalui berbagai aktivitas komunikasi yang dapat meningkatkan visibilitas dan kredibilitas perusahaan di mata publik, termasuk melalui partisipasi dalam ajang penghargaan yang diakui secara industri. Partisipasi dalam ajang penghargaan semacam ini menjadi salah satu strategi komunikasi tidak langsung

yang efektif dalam membangun citra positif perusahaan di mata publik, investor, maupun mitra bisnis.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi pada PT PLN Icon Plus disusun untuk mendukung efektivitas operasional dan komunikasi antar divisi. Miller dan Barbour (2021) menjelaskan bahwa struktur organisasi yang dirancang secara hierarkis dengan pembagian tugas yang jelas pada setiap tingkatan memungkinkan setiap fungsi dalam organisasi untuk berjalan secara terkoordinasi, sehingga alur informasi dan pengambilan keputusan dapat berlangsung secara efisien dari tingkat manajerial hingga tingkat pelaksana teknis.

Penulis ditempatkan pada Bidang Sekretaris Perusahaan, yang memegang peranan vital dalam manajemen tata kelola, protokol, serta komunikasi korporat. Bidang Sekretaris Perusahaan dalam struktur PT PLN Icon Plus terbagi menjadi dua sub-bidang utama, yaitu sub-bidang Tata Kelola dan Protokoler, serta sub-bidang Komunikasi Korporat dan TJSL. Kedua sub-bidang tersebut memiliki fungsi yang berbeda namun saling melengkapi dalam mendukung citra dan tata kelola perusahaan secara menyeluruh.

Secara spesifik, koordinasi fungsi Hubungan Masyarakat dan pengelolaan program sosial berada dibawah sub-bidang Komunikasi Korporat dan TJSL, yang merupakan tempat penulis ditempatkan selama menjalani program magang, Shockley-Zalabak (2018) menekankan bahwa penempatan fungsi komunikasi dalam struktur organisasi yang tepat merupakan faktor kunci dalam memastikan pesan-pesan organisasi dapat dikelola dan didistribusikan secara efektif kepada seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. Alur struktur organisasi pada bagian tempat penulis melaksanakan tugas adalah sebagai berikut

1. Sekretaris Perusahaan

Sekretaris Perusahaan merupakan posisi tertinggi dalam Bidang Sekretaris Perusahaan PT PLN Icon Plus yang bertanggung jawab secara

menyeluruh terhadap pengelolaan kebijakan sekretariat, tata kelola korporat, protokol perusahaan, serta strategi komunikasi korporasi secara keseluruhan. Posisi ini berada langsung di bawah jajaran Direksi dan berfungsi sebagai penghubung strategis antara manajemen puncak dengan seluruh aktivitas komunikasi dan tata kelola yang dijalankan oleh bidang di bawahnya.

Dalam menjalankan fungsinya, Sekretaris Perusahaan bertugas menetapkan arah kebijakan komunikasi korporat jangka panjang yang selaras dengan visi dan misi perusahaan, memastikan seluruh aktivitas kehumasan dan program TJSL yang dijalankan mencerminkan nilai-nilai dan komitmen perusahaan kepada publik, serta mengawasi pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) sebagai bagian dari kewajiban perusahaan berstatus BUMN. Sekretaris Perusahaan juga bertanggung jawab dalam memastikan bahwa seluruh komunikasi resmi perusahaan baik kepada regulator, mitra bisnis, media, maupun publik disampaikan secara konsisten, akurat, dan sesuai standar komunikasi korporat yang berlaku.

Selain itu, Sekretaris Perusahaan berperan dalam pengambilan keputusan strategis yang berkaitan dengan manajemen reputasi perusahaan, termasuk menentukan posisi perusahaan dalam isu-isu tertentu yang berpotensi mempengaruhi citra perusahaan di mata publik. Posisi ini juga menjadi jembatan komunikasi sub-bidang Komunikasi Korporat dan TJSL dengan jajaran Direksi, sehingga setiap perkembangan, pencapaian program, maupun tantangan yang dihadapi tim dapat dikomunikasikan dan ditangani secara tepat dan terkoordinasi.

2. **Manager Komunikasi Korporat dan TJSL**

Manager Komunikasi Korporat dan TJSL merupakan posisi manajerial yang bertanggung jawab dalam memimpin dan mengelola seluruh aktivitas komunikasi publik, relasi media, serta perencanaan dan pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL)

perusahaan. Posisi ini berada di bawah Sekretaris Perusahaan dan memegang peranan sentral dalam menerjemahkan kebijakan komunikasi strategis yang ditetapkan oleh manajemen puncak menjadi program-program kerja yang terencana, terukur, dan dapat dilaksanakan oleh tim di bawahnya.

Dalam menjalankan fungsinya sehari-hari, Manager bertugas merancang strategi komunikasi publik yang komprehensif, termasuk menentukan pendekatan komunikasi yang tepat untuk berbagai segmen publik perusahaan, merencanakan kegiatan-kegiatan kehumasan yang mendukung pembentukan citra positif perusahaan, serta mengelola hubungan dengan media massa dan platform digital sebagai kanal utama komunikasi eksternal perusahaan. Manager juga bertanggung jawab dalam merencanakan dan mengawasi pelaksanaan program TJSL sesuai dengan empat pilar fokus perusahaan, yaitu Pilar *Connectivity*, Pilar Pendidikan, Pilar Ekonomi, dan Pilar *Humanity*, serta memastikan setiap program yang dijalankan dapat memberikan dampak sosial yang terukur dan terdokumentasi dengan baik.

Selain itu, Manager berperan dalam menetapkan standar kualitas konten komunikasi yang dihasilkan oleh tim, termasuk standar penulisan *press release*, standar dokumentasi kegiatan, serta standar pelaporan *media monitoring* bulanan. Manager juga bertanggung jawab dalam mengevaluasi kinerja tim secara berkala, memberikan arahan strategis kepada Senior Officer, serta memastikan seluruh aktivitas komunikasi yang dijalankan selaras dengan strategi bisnis dan tujuan perusahaan secara keseluruhan, termasuk dalam hal partisipasi perusahaan pada ajang penghargaan yang mendukung reputasi perusahaan di tingkat nasional.

3. **Senior Officer Komunikasi Korporat dan TJSL**

Senior Officer Komunikasi Korporat dan TJSL merupakan posisi yang berfungsi sebagai jembatan antara level manajerial dan level pelaksana teknis dalam sub-bidang Komunikasi Korporat dan TJSL. Posisi ini

bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan pelaksanaan teknis seluruh program komunikasi dan TJSL yang telah direncanakan oleh Manager, serta memastikan bahwa setiap aktivitas operasional harian tim berjalan sesuai dengan target indikator kinerja utama (*Key Performance Indicator*) yang telah ditetapkan.

Dalam menjalankan fungsinya, Senior Officer bertugas menerjemahkan arahan strategis dari Manager ke dalam langkah-langkah kerja teknis yang dapat dilaksanakan oleh Officer, termasuk dalam hal pembagian tugas, penetapan prioritas kerja, dan pengaturan jadwal melakukan peninjauan (*review*) awal terhadap output yang dihasilkan oleh Officer sebelum diteruskan kepada Manager untuk persetujuan akhir, sehingga setiap konten komunikasi yang dihasilkan mulai dari *press release*, laporan *media monitoring*, hingga materi dokumentasi visual telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan sebelum dipublikasikan atau digunakan secara resmi.

Selain itu, Senior Officer berperan dalam memberikan arahan, bimbingan, dan evaluasi secara berkala kepada Officer dan peserta magang, termasuk dalam hal pengembangan keterampilan teknis yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas-tugas operasional dengan efektif. Posisi ini juga bertanggung jawab dalam memantau pencapaian KPI komunikasi secara berkala dan menyusun laporan perkembangan kinerja yang disampaikan kepada Manager sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan.

4. **Officer Komunikasi Korporat dan TJSL**

Officer Komunikasi Korporat dan TJSL merupakan posisi pelaksana teknis yang menjalankan seluruh aktivitas operasional sub-bidang Komunikasi Korporat dan TJSL secara langsung. Posisi ini berada di bawah koordinasi Senior Officer dan bertanggung jawab dalam mengeksekusi berbagai program komunikasi dan kegiatan TJSL yang telah direncanakan, mulai dari kegiatan yang bersifat rutin harian hingga kegiatan yang bersifat insidental seperti pelaksanaan dan dokumentasi acara perusahaan.

Dalam menjalankan tugasnya sehari-hari, Officer melaksanakan kegiatan *media monitoring* secara rutin untuk memantau pemberitaan mengenai perusahaan di berbagai platform media dan menyusun laporan berita bulanan sebagai bahan evaluasi manajemen. Officer juga bertanggung jawab dalam menyusun *press release* dari berbagai kegiatan perusahaan, mulai dari proses pengumpulan fakta di lapangan, penyusunan draf naskah berdasarkan struktur jurnalistik, hingga proses revisi bersama Senior Officer sebelum naskah final diserahkan untuk publikasi. Selain itu, Officer menjalankan tugas dokumentasi kegiatan perusahaan, baik acara internal maupun eksternal, yang hasilnya digunakan sebagai bahan konten media sosial resmi perusahaan maupun sebagai arsip dokumentasi korporat.

Dalam konteks program TJSL dan *awarding*, Officer bertanggung jawab dalam mengelola administrasi partisipasi perusahaan pada ajang penghargaan, termasuk pengisian formulir pendaftaran, pengumpulan dokumen pendukung, komunikasi dengan pihak panitia penyelenggara, serta pencatatan dan pembaruan status partisipasi secara berkala pada sistem dokumentasi perusahaan. Pada posisi inilah penulis ditempatkan dan berkoordinasi langsung dalam menjalankan seluruh tugas harian selama program *Career Acceleration Program* berlangsung, di bawah bimbingan langsung dari Reza Indrawansyah selaku Officer Komunikasi Korporat dan TJSL yang sekaligus bertindak sebagai pembimbing lapangan penulis.

STRUKTUR BIDANG SEKRETARIS PERUSAHAAN PT PLN ICON PLUS



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: Dokumentasi Perusahaan

2.3 Portfolio Perusahaan

PT PLN Icon Plus memiliki portofolio solusi digital yang luas guna memenuhi kebutuhan pasar yang dinamis dan terus berkembang. Sebagai *Digital Solution Provider* terpadu yang melayani segmen korporasi, pemerintah, hingga residensial, perusahaan ini mengembangkan berbagai lini layanan yang saling melengkapi satu sama lain. Luasnya jangkauan bisnis ini menuntut perusahaan untuk memiliki strategi komunikasi yang kuat agar seluruh lini bisnis dapat dikenal secara optimal oleh publik dan pemangku kepentingan yang beragam. Holtzhausen, Fullerton, Lewis, dan Shipka (2021) menegaskan bahwa organisasi dengan beragam segmentasi publik memerlukan pendekatan komunikasi strategis yang terintegrasi, di mana pesan yang disampaikan dengan karakteristik masing-masing segmen publik yang dituju. Berikut adalah uraian dari masing-masing lini layanan unggulan PT PLN Icon Plus:

1. Konektivitas (ICONNET)

ICONNET merupakan layanan internet *broadband* berbasis serat optik (*fiber optic*) yang menjadi salah satu produk unggulan PT PLN Icon Plus dalam segmen residensial. Layanan ini memanfaatkan keunggulan infrastruktur jaringan serat optik milik PT PLN (Persero) yang telah membentang di seluruh jalur transmisi listrik nasional, sehingga memungkinkan perusahaan untuk menjangkau wilayah-wilayah yang selama ini belum terlayani oleh penyedia internet konvensional, termasuk daerah-daerah terpencil di luar Pulau Jawa.

Dalam praktiknya, ICONNET menawarkan layanan koneksi internet berkecepatan tinggi yang stabil dan terjangkau bagi pengguna rumahan, dengan berbagai pilihan paket yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan finansial masyarakat. Layanan ini menjadi salah satu lini bisnis yang paling dikenal publik secara luas, mengingat segmentasi pasarnya yang menysasar langsung

pengguna residensial di seluruh Indonesia. Kehadiran ICONNET juga memiliki dimensi sosial yang signifikan, karena melalui layanan ini PT PLN Icon Plus turut berkontribusi dalam upaya pemerataan akses internet nasional yang menjadi salah satu agenda prioritas pembangunan digital Indonesia, sejalan dengan komitmen perusahaan pada Pilar *Connectivity* dalam program TJSL nya.

2. Solusi Digital Korporat

Solusi Digital Korporat merupakan lini layanan PT PLN Icon Plus yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan konektivitas dan komunikasi data bagi segmen korporasi dan instansi pemerintahan. Lini bisnis ini mencakup penyediaan jaringan *Virtual Private Network* (VPN) yang memungkinkan komunikasi data antar kantor secara aman dan terenkripsi, layanan *Metronet* yang menyediakan koneksi jaringan metropolitan berkecepatan tinggi untuk kebutuhan bisnis skala besar, serta berbagai solusi infrastruktur komunikasi data lainnya yang dirancang untuk memenuhi standar keamanan dan keandalan tingkat enterprise.

Segmen ini menyasar klien korporat dan institusi yang membutuhkan keamanan serta keandalan jaringan tingkat tinggi, seperti perbankan, perusahaan multinasional, instansi pemerintah, dan organisasi-organisasi lain yang mengelola data sensitif dalam volume besar. Dalam konteks komunikasi korporat, lini bisnis ini menuntut strategi komunikasi yang berbeda dibandingkan segmen residensial, mengingat proses pengambilan keputusan di segmen korporat umumnya lebih kompleks dan melibatkan lebih banyak pemangku kepentingan. Oleh karena itu, tim komunikasi perusahaan perlu merancang pesan yang lebih teknis, berorientasi pada nilai bisnis (*business value*), dan mampu meyakinkan pengambil keputusan di tingkat manajerial maupun direksi klien.

3. Layanan *Managed Service*

Layanan *Managed Service* merupakan salah satu bentuk diversifikasi bisnis PT PLN Icon Plus dalam merespons kebutuhan transformasi digital yang semakin kompleks di kalangan korporasi dan pemerintahan. Lini bisnis ini mencakup tiga

komponen utama, yaitu *Cloud Computing*, pengamanan data korporasi melalui *Data Center*, serta solusi keamanan siber (*cybersecurity*) yang komprehensif.

Layanan *Cloud Computing* memungkinkan klien untuk mengakses dan mengelola infrastruktur teknologi informasi secara fleksibel tanpa perlu melakukan investasi besar dalam perangkat keras fisik, sehingga organisasi dapat lebih fokus pada pengembangan bisnis inti mereka. Sementara itu, layanan *Data Center* menyediakan fasilitas penyimpanan dan pengelolaan data korporasi yang aman, andal, dan memenuhi standar keamanan data tingkat tinggi, yang semakin dibutuhkan seiring dengan meningkatnya volume data yang dihasilkan oleh organisasi modern. Adapun layanan *cybersecurity* hadir sebagai respons terhadap meningkatnya ancaman keamanan siber yang dihadapi oleh berbagai organisasi di era digital, dengan menyediakan solusi perlindungan yang komprehensif mulai dari pemantauan ancaman, penanganan insiden, hingga pemulihan sistem pasca serangan siber.

Keberadaan lini layanan *Managed Service* ini menjadikan PT PLN Icon Plus bukan sekadar penyedia konektivitas, melainkan mitra teknologi yang komprehensif bagi organisasi yang ingin mengakselerasi transformasi digital mereka secara aman dan efisien. Dari perspektif komunikasi korporat, lini bisnis ini memerlukan pendekatan komunikasi yang sangat teknis dan berbasis kepercayaan (*trust based*), mengingat klien mempercayakan pengelolaan data dan keamanan sistem mereka kepada perusahaan.

4. Aplikasi & Infrastruktur Digital

Lini bisnis Aplikasi & Infrastruktur Digital merupakan cerminan dari komitmen PT PLN Icon Plus sebagai mitra strategis pemerintah pada pengembangan solusi perangkat lunak dan infrastruktur digital terpadu yang dirancang untuk mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sebuah program nasional yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggara pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Dalam praktiknya, layanan ini mencakup pengembangan berbagai aplikasi dan sistem informasi yang digunakan oleh instansi pemerintah dalam menjalankan fungsi-fungsi pelayanan publik secara digital, mulai dari sistem administrasi internal pemerintahan, platform pelayanan publik berbasis daring, hingga infrastruktur integrasi data antar instansi yang memungkinkan pertukaran informasi secara lebih efisien dan aman. Dengan mengembangkan solusi-solusi ini, PT PLN Icon Plus menempatkan dirinya sebagai salah satu kontributor aktif dalam mendorong terwujudnya pemerintahan digital yang lebih modern, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dari sisi komunikasi korporat, keterlibatan perusahaan dalam proyek-proyek digitalisasi pemerintahan ini merupakan aset reputasi yang sangat berharga, karena kepercayaan yang diberikan oleh pemerintah sebagai klien mencerminkan rekam jejak dan kompetensi perusahaan yang telah teruji. Oleh karena itu, setiap pencapaian dalam lini bisnis ini perlu dikomunikasikan secara strategis kepada publik sebagai bagian dari upaya membangun dan memperkuat citra perusahaan sebagai *Digital Solution Provider* terpercaya di tingkat nasional.

Keberagaman portofolio bisnis tersebut menjadikan fungsi Humas dan Komunikasi Korporat memiliki peran yang semakin penting dan kompleks, mengingat setiap lini bisnis memiliki segmentasi publik, karakteristik pesan, dan pendekatan komunikasi yang berbeda-beda. Pengelolaan komunikasi yang efektif dan terintegrasi terhadap beragam segmentasi publik tersebut menjadi tantangan strategis tersendiri yang harus dijawab melalui koordinasi yang kuat antara tim komunikasi korporat dengan seluruh lini bisnis perusahaan, baik melalui kanal media konvensional, media sosial, maupun partisipasi dalam ajang penghargaan yang dapat memperkuat kredibilitas dan reputasi perusahaan di mata publik secara luas.