

BAB II

DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Telkom Indonesia

1. Sejarah Telkom Indonesia

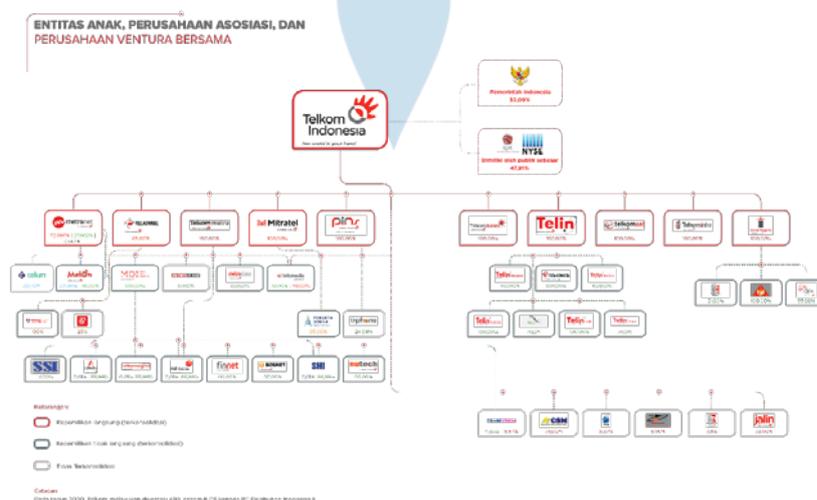
PT Telkom Indonesia Tbk atau biasa disebut dengan Telkom berdiri pada tanggal 6 Juli 1965 dan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi. Telkom menjadi perusahaan yang memanfaatkan pertumbuhan dan perkembangan informasi, teknologi, serta industri digital yang ada. Hingga saat ini, Telkom berupaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, dengan orientasi utamanya yaitu kepada pelanggan (*customer-oriented*), serta memberikan pelayanan yang efektif, cepat, dan menciptakan pengalaman terbaik yang berkualitas bagi pelanggannya (*customer-experience*) (*Company Profile* Telkom Indonesia, 2021).

Perjalanan sejarah bisnis Telkom Indonesia mengalami beberapa fase. Fase pertama dihadapkan dengan munculnya telepon pada tahun 1882. Fase selanjutnya adalah dengan adanya perubahan dalam organisasi sebelumnya dan menjadi tahun kelahiran Telkom pada tahun 1965. Perkembangan teknologi dan komunikasi yang semakin cepat membawa tumbuhnya teknologi seluler pada tahun 1995, telkom mulai meluncurkan kartu Halo pascabayar dan berkembang lagi di tahun 1997 mendirikan jaringan Telkomsel diseluruh provinsi Indonesia. Hingga saat ini dengan berkembangnya era digital, ekspansi bisnis internasional, serta transformasi

menjadikan Telkom Indonesia menjadi perusahaan telekomunikasi berbasis digital dengan menyediakan banyak kegiatan usaha bisnis yang di bawah oleh TelkomGroup (*Company Profile* Telkom Indonesia, 2021).

Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam rangkaian industri telekomunikasi dan informasi. Telkom membagi bisnisnya menjadi tiga Digital Business Domain, yaitu: (1) *Digital Connectivity: Fiber to the x (FTTx), 5G, Software Defined Networking (SDN)/ Network Function Virtualization (NFV)/ Satellite*, (2) *Digital Platform: Data Center, Cloud, Internet of Things (IoT), Big File/ Artificial Intelligence (AI), Cybersecurity*, dan (3) *Digital Services: Enterprise, Consumer* (Telkom.co.id) . Kegiatan usaha yang termasuk dalam TelkomGroup adalah Telkomsel, Metranet, Mitratel, Telkom Akses, dan masih banyak lainnya.

Gambar 2.1
Perusahaan di bawah Telkom Indonesia (TelkomGroup)



Sumber : Website Telkom.co.id, 2021

2. Logo dan Makna

a. Logo Telkom Indonesia

Gambar 2.2

Logo Telkom Indonesia



b. Makna Logo Telkom Indonesia

Logo Telkom Indonesia merupakan gabungan dari *logogram* (gambar) yang digambarkan dalam ikon lingkaran asimetris dan tangan, serta *logotype* (tulisan) yang bertuliskan Telkom Indonesia “*The World In Your Hand*”. Ikon lingkaran asimetris diartikan sebagai sebagai simbol dunia dan lambang kedinamisan sedangkan ikon tangan sebagai representasi tagline “*The World In Your Hand*”. Selain ikon dan tagline, warna-warna yang terdapat dalam logo juga memiliki arti masing-masing. Warna merah melambangkan *spirit* Telkom Indonesia untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perubahan. Warna putih melambangkan *spirit* Telkom Indonesia untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa, warna abu-abu melambangkan teknologi, dan hitam melambangkan kemauan keras (Telkom.co.id, 2021).

Identitas Telkom Indonesia mempunyai warna yang sama dengan identitas Negara Indonesia yaitu merah-putih. Melalui logo ini Telkom menekuni keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan untuk memperbaiki kondisi menjadi lebih baik dan akhirnya menjadi yang terbaik.

3. Visi dan Misi Telkom Indonesia

a. Visi

Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat

b. 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.

4. Lokasi Penelitian Daerah Telkom (Datel) Pandaan

Gambar 2.3

Plaza Daerah Telkom Pandaan



Sumber : Dokumen Pra-Riset, 2021

Telkom Indonesia membagi dalam beberapa divisi wilayah, yang tersebar dalam tujuh regional yang terdiri dari provinsi-provinsi di Indonesia. Telkom Indonesia melebarkan pasar di kota dalam provinsi yang disebut dengan Wilayah Telkom (Witel), dan Daerah Telkom (Datel) yang membawahi cabang di kabupaten atau kecamatan pilihan. Lokasi penelitian berada di Daerah Telkom Pandaan yang berlokasi di Jl. Kasri 53A, Kec. Pandaan, Kab. Pasuruan, Jawa Timur dan merupakan bagian dari Regional 5 Telkom Indonesia (Jawa Timur, Bali, dan Nusa Tenggara).

5. Struktur Organisasi Daerah Telkom Pandaan

Gambar 2.4

Susunan Organisasi Daerah Telkom Pandaan



Sumber : Dokumen Pra-Riset, 2021

B. Gambaran Umum Produk IndiHome

1. Tentang IndiHome

Gambar 2.5

Logo IndiHome



Sumber : Website Indihome.co.id, 2021

Indonesia Digital Home atau yang lebih dikenal dengan nama IndiHome merupakan salah satu produk layanan dari Telkom Indonesia. Hingga saat ini IndiHome menyediakan layanan digital *triple play* seperti internet, telepon rumah dan TV interaktif. Sebelum dikenal dengan nama IndiHome produk layanan ini bernama Speedy, pada tahun 2015 layanan Speedy dihentikan dan digantikan oleh IndiHome. Saat ini IndiHome tetap berinovasi untuk memenuhi kebutuhan internet yang lebih baik bagi masyarakat Indonesia. Pelanggan IndiHome menurut data hingga akhir tahun 2020 sudah ada sebanyak 7,8 juta, dan layanan IndiHome telah tersedia di 490 dari 519 Kabupaten Kota yang tersebar di Indonesia (Olivia, 2020).

2. Layanan IndiHome

IndiHome menyediakan layanan seperti internet WiFi dengan kecepatan akses internet hingga 300Mbps, telepon rumah dengan keuntungan bebas nelson hingga 1000 menit sesuai pilihan paket, dan TV Interaktif dengan berbagai *channel* nasional dan internasional dan dilengkapi dengan fitur menarik seperti *pause*, *rewind*, dan lainnya. Selain layanan utama *triple play* (internet, telepon rumah, dan TV interaktif), IndiHome juga menyediakan layanan tambahan atau dikenal dengan sebutan layanan *Add-On* seperti *upgrade speed* atau kecepatan WIFI, *mini pack video* dan layanan *channel TV*, dan lainnya.