

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Profil Organisasi**

PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) merupakan anak perusahaan dari PT Telkom Indonesia Tbk, yang bergerak di bidang layanan telekomunikasi seluler. Berdiri pada tanggal 26 Mei 1995, Telkomsel menjadi pelopor dalam industri telekomunikasi di Indonesia dengan menghadirkan teknologi komunikasi berbasis GSM. Hingga saat ini, Telkomsel telah menjadi salah satu operator telekomunikasi terbesar di Indonesia, melayani lebih dari 170 juta pelanggan dan memiliki jangkauan jaringan yang mencakup hampir seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah-daerah terpencil dan perbatasan negara. Telkomsel dikenal sebagai perusahaan yang inovatif dengan berbagai produk dan layanan, mulai dari layanan suara, SMS, hingga layanan internet berbasis 4G dan 5G.

Telkomsel juga dikenal sebagai pelopor transformasi digital di Indonesia. Selain menyediakan layanan telekomunikasi, Telkomsel menghadirkan berbagai produk digital, seperti aplikasi MyTelkomsel, layanan hiburan, keuangan digital, *Internet of Things* (IoT), hingga solusi digital untuk usaha kecil dan menengah (UKM) serta perusahaan besar. Dengan misi untuk mempercepat transformasi digital Indonesia, Telkomsel terus berupaya memberikan layanan terbaik dan menjadi pemimpin dalam mendukung perkembangan teknologi dan komunikasi di tanah air. Gambar 2.1 dibawah ini merupakan logo dari PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel).



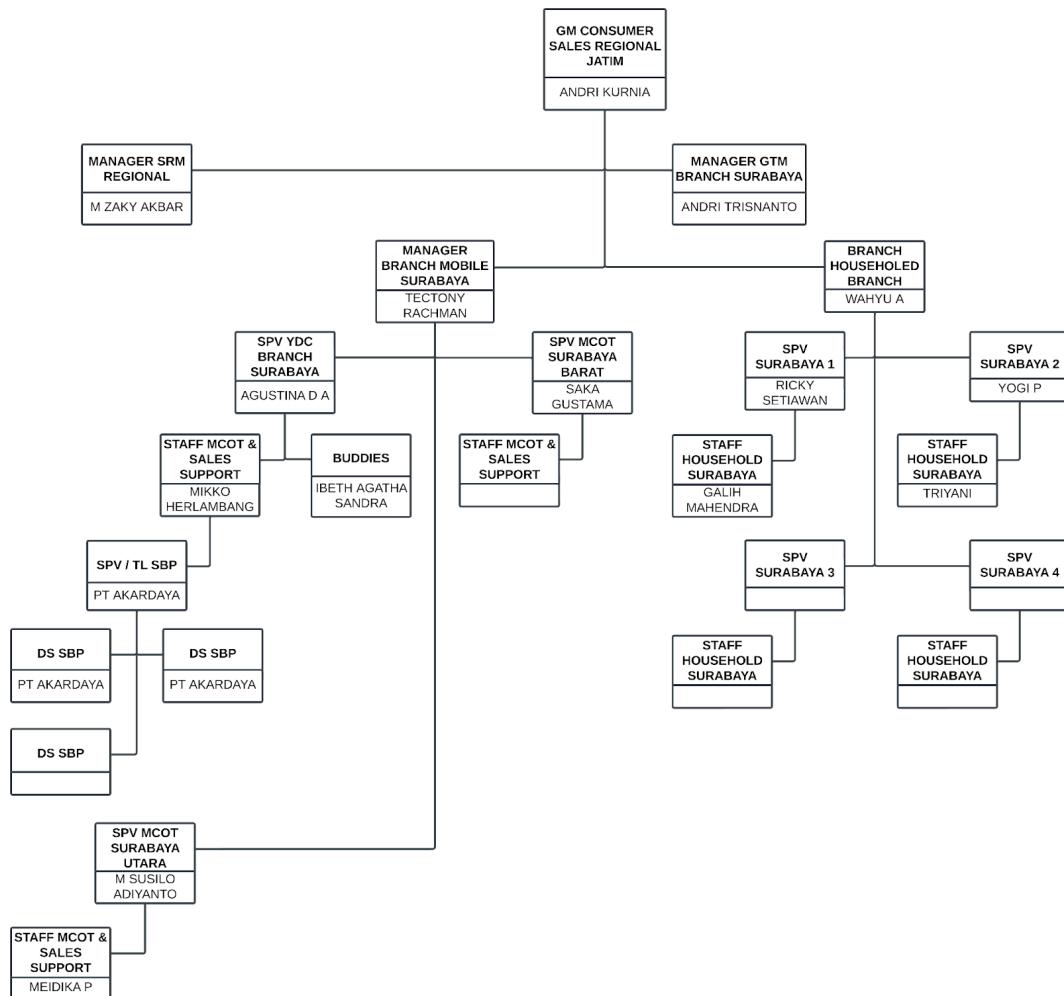
**Gambar 2.1 Logo PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel)**

## **2.2 Tujuan Organisasi**

Tujuan utama Telkomsel ada pada visinya, yaitu 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. Untuk mewujudkan visi tersebut, Telkomsel menjalankan misi menyediakan konektivitas, layanan, dan solusi yang inovatif dan unggul bagi semua orang, setiap rumah, dan kegiatan usaha untuk membuka semua peluang. Dengan visi dan misinya, Telkomsel berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan, memperluas jaringan, dan memberikan dampak positif bagi kehidupan masyarakat Indonesia serta kemajuan ekonomi digital di tanah air.

## **2.3 Struktur Organisasi**

PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) memiliki berbagai cabang strategis di seluruh Indonesia untuk mendekatkan layanan mereka kepada pelanggan, salah satunya adalah Telkomsel Branch Surabaya yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan kegiatan praktik kerja lapangan ini. Telkomsel Branch Surabaya memiliki struktur organisasi yang dirancang untuk mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan perusahaan di wilayah Surabaya. Struktur ini terdiri dari berbagai level manajerial yang saling berkoordinasi untuk memastikan efektivitas pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang optimal. Gambar 2.2 berikut menunjukkan struktur organisasi Telkomsel Branch Surabaya.



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Telkomsel Branch Surabaya**

## 2.4 Bidang Usaha Organisasi

PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) beroperasi di bidang layanan telekomunikasi berbasis seluler. Layanan utama Telkomsel meliputi panggilan suara, pesan singkat (SMS), dan akses internet berbasis jaringan 4G LTE dan 5G yang terus berkembang. Selain itu, Telkomsel juga menyediakan layanan digital, seperti *streaming* musik dan video, serta solusi keuangan digital melalui Link Aja. Untuk mendukung transformasi digital, Telkomsel menawarkan solusi bisnis bagi perusahaan, seperti layanan berbasis *Internet of Things* (IoT) dan komunikasi terpadu. Tidak hanya itu, Telkomsel juga aktif membangun infrastruktur telekomunikasi, seperti menara seluler dan jaringan *fiber optik*, untuk memastikan konektivitas yang luas dan handal. Sebagai bagian dari misinya untuk mendukung ekosistem digital, Telkomsel juga memberdayakan *startup* dan pelaku usaha

melalui program inovasi dan pengembangan teknologi. Dengan berbagai layanan tersebut, Telkomsel berkomitmen untuk menjadi mitra strategis masyarakat dan perusahaan dalam menghadapi era digital.