

## BAB II GAMBARAN UMUM TEMPAT PKL

### 2.1 Sejarah Perusahaan / Instansi



Gambar 2. 1 Logo PT. Telkomsel Branch Surabaya

PT. Telkomsel merupakan Perusahaan Telekomunikasi Digital Indonesia yang berdiri pada 26 Mei 1995 dan merupakan anak perusahaan dari PT. Telkom Indonesia yang juga adalah perusahaan BUMN milik pemerintah, dengan nilai kepemilikan sahamnya sebesar 65% dimiliki oleh Telkom dan sisanya 35% dimiliki oleh SingTel sebagai Perusahaan Telekomunikasi Singapura. Jumlah pengguna Telkomsel saat ini di Indonesia mencapai 160 juta pelanggan, untuk menunjang kenyamanan dari pelanggannya Telkomsel menyediakan berbagai macam fasilitas seperti tersebarnya 228 ribu BTS (tiang sinyal) di seluruh Indonesia, teknologi sinyal yang terdiri dari 2G, 3G dan 4G LTE, dan saat ini telah meluncurkan teknologi sinyal terbaru yaitu jaringan 5G.



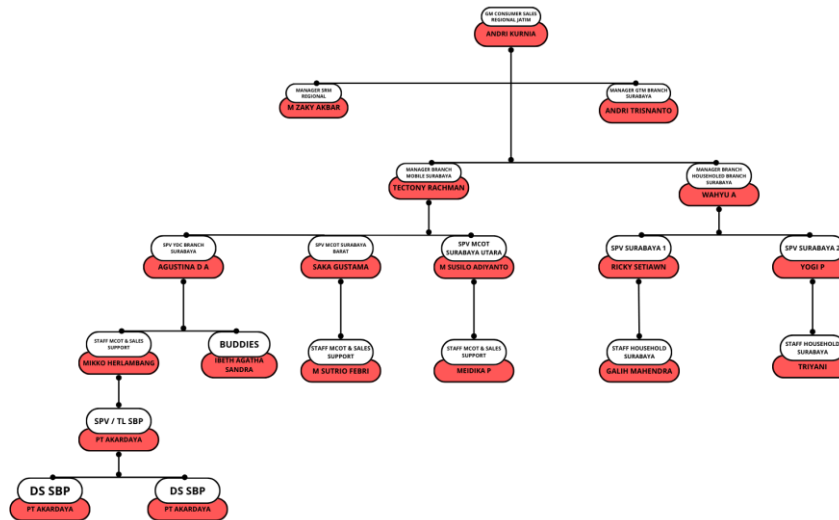
Gambar 2. 2 Sejarah PT. Telkomsel Branch Surabaya

Tabel 2.1 Sejarah PT. Telkomsel Branch Surabaya

<b>Tahun</b>	<b>Keterangan</b>
1995	Resmi berdiri dengan layanan karuHalo
1997	Merilis simPati dan telah melayani seluruh provinsi di Indonesia
2003	Memperkenalkan layanan roaming prabayar pertama di Indonesia
2006	Menghadirkan jaringan 3G pertama di Indonesia
2011	Memimpin pasar Indonesia dengan melayani 100 juta pelanggan
2014	Menggelar 4G LTE pertama di Indonesia
2018	Uji coba 5G pertama di Indonesia melalui 5G <i>Experience Center Asian Games</i>
2019	Uji coba 5G pertama untuk kalangan industry di Indonesia dan video call 5G
2020	<i>Strategic investment</i> di sejumlah startup, termasuk GoJek
2021	Mengenalkan identitas baru diiringi penguatan ekosistem digital yang inklusif dan berkelanjutan di Indonesia
2022	Menghadirkan penerapan teknologi 5G <i>Underground Smart-Mining</i> pertama di Asia Tenggara
2023	Integrasi IndiHome ke Telkomsel melalui inisiatif FMC dan peluncuran produk Telkomsel One

## 2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka kerja formal yang menggambarkan pembagian tugas dan tanggung jawab di antara anggota perusahaan. Selain itu, struktur ini juga mencerminkan hubungan kerja sama antar pihak dalam organisasi yang bertujuan untuk mencapai sasaran bersama.



Gambar 2. 3 Struktur organisasi PT. Telkomsel Branch Surabaya

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab mitra magang mandiri Telkomsel Branch Surabaya :

Tabel 2.2 Struktur Organisasi PT. Telkomsel Branch Surabaya

Jabatan	Tugas dan Tanggung Jawab
GM Consumer Sales Regional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merencanakan strategi penjualan regional untuk mencapai target perusahaan.</li> <li>- Memimpin tim penjualan regional dan mengalokasikan sumber daya.</li> <li>- Mengidentifikasi peluang untuk memperluas pangsa pasar.</li> <li>- Berkolaborasi dengan distributor, mitra, dan stakeholders di regional Jatim.</li> </ul>
Manager SRM Regional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merancang strategi untuk mengoptimalkan penjualan di berbagai kanal distribusi.</li> <li>- Mengelola hubungan dengan distributor dan mitra penjualan.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menganalisis data untuk evaluasi kinerja penjualan.</li> <li>- Berkoordinasi dengan tim produk, pemasaran, distribusi, dan layanan pelanggan.</li> </ul>
Manager GTM Branch Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyusun dan menjalankan strategi peluncuran produk di branch Surabaya.</li> <li>- Melakukan analisis pasar dan kebutuhan pelanggan.</li> <li>- Mengelola kampanye pemasaran dan promosi lokal.</li> <li>- Memastikan aktivitas GTM selaras dengan target penjualan.</li> </ul>
Manager Branch Mobile Surabay	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengembangkan program penjualan untuk penetrasi layanan mobile.</li> <li>- Berkolaborasi dengan mitra dan distributor untuk meningkatkan penjualan.</li> <li>- Menganalisis data untuk menyusun strategi berbasis data.</li> <li>- Memastikan pencapaian target penjualan mobile.</li> </ul>
Manager Household Branch Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merancang strategi dan program untuk segmen pelanggan household.</li> <li>- Meningkatkan penetrasi layanan rumah tangga (broadband, digital).</li> <li>- Mengelola loyalitas pelanggan dan mengawasi operasional penjualan.</li> <li>- Melakukan analisis dan evaluasi data pelanggan household.</li> </ul>
SPV YDC Branch Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengelola program untuk segmen Youth, Device, dan Community.</li> <li>- Merancang program pemasaran dan promosi sesuai karakteristik lokal.</li> <li>- Membangun kerja sama dengan mitra, komunitas, dan institusi lokal.</li> <li>- Memantau kinerja program dan memberikan edukasi ke komunitas.</li> </ul>


SPV MCOT Surabaya Barat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengelola aktivitas penjualan di kanal modern dan online.</li> <li>- Menyusun strategi kanal modern untuk wilayah Surabaya Barat.</li> <li>- Berkoordinasi dengan mitra dan distributor untuk distribusi produk.</li> <li>- Menganalisis data penjualan dan mengevaluasi program MCOT.</li> </ul>
SPV MCOT Surabaya Utara	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memimpin program penjualan di kanal modern dan online untuk wilayah Surabaya Utara.</li> <li>- Berkolaborasi dengan mitra lokal untuk mendukung program MCOT.</li> <li>- Menyusun laporan kinerja dan memberikan edukasi kepada mitra.</li> <li>- Meningkatkan daya saing produk di pasar kanal modern.</li> </ul>
SPV Surabaya 1 & 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengawasi tim penjualan dan memberikan arahan untuk pencapaian target.</li> <li>- Melaksanakan strategi penjualan sesuai karakteristik wilayah.</li> <li>- Menyelesaikan kendala operasional dan memastikan distribusi produk berjalan optimal.</li> <li>- Membuat laporan kinerja wilayah masing-masing.</li> </ul>
Staff MCOT & Sales Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendukung operasional penjualan di kanal modern dan transaksi online.</li> <li>- Menyusun laporan penjualan dan menganalisis performa kanal MCOT.</li> <li>- Berkoordinasi dengan tim internal dan mitra untuk distribusi produk.</li> <li>- Membantu pemantauan program promosi MCOT.</li> </ul>


Staff Household Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengelola data pelanggan household dan memantau program pemasaran.</li> <li>- Menyusun laporan kinerja pelanggan dan analisis kebutuhan pelanggan household.</li> <li>- Berkoordinasi dengan tim terkait untuk meningkatkan engagement.</li> <li>- Mendukung eksekusi program khusus untuk segmen household.</li> </ul>
SPV / TL SBP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memimpin tim SBP untuk pencapaian target penjualan.</li> <li>- Mengelola hubungan dengan mitra bisnis SBP.</li> <li>- Memantau dan menganalisis kinerja tim penjualan.</li> <li>- Memberikan pelatihan dan pengembangan tim SBP.</li> </ul>
DS SBP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengelola data penjualan dan menyusun laporan kinerja tim SBP.</li> <li>- Melakukan analisis penjualan untuk mendukung strategi.</li> <li>- Berkoordinasi dengan tim penjualan dan marketing terkait kebutuhan data.</li> <li>- Memastikan kualitas dan akurasi data penjualan SBP.</li> </ul>


### 2.3 Bidang Usaha



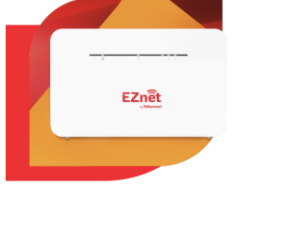


Di Telkomsel, kegiatan produksi barang untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan terkait layanan telekomunikasi bertujuan untuk menghasilkan produk berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan antara lain :

*Tabel 2.3 Produk dan Layanan Telkomsel*

No	Gambar Barang	Produksi Barang	Deskripsi Produk
1		Telkomsel One	Paket bundling yang menyediakan layanan internet rumah IndiHome, internet seluler Telkomsel, dan akses ke berbagai layanan digital. Paket ini dirancang untuk

			<p>memberikan solusi konektivitas lengkap bagi pelanggan Telkomsel. Telkomsel One diluncurkan pada Juli 2023 sebagai wujud komitmen Telkomsel untuk mengimplementasikan Fixed Mobile Convergence (FMC). Layanan ini mempermudah pengguna mendapatkan layanan internet kabel dan seluler dalam satu paket.</p>
2		Telkomsel Prabayar	<p>Kartu perdana Telkomsel yang menggunakan sistem prabayar, yaitu sistem pembayaran di mana pengguna harus membayar terlebih dahulu sebelum menggunakan layanan. Telkomsel juga memiliki produk prabayar lainnya, seperti KARTU As, simPATI, LOOP, dan Kartu Facebook.</p>
3		Telkomsel Lite	<p>Kartu perdana Telkomsel yang menawarkan paket internet bulanan dengan harga terjangkau dan kuota internet hingga 60 GB. Kartu ini dirancang untuk segmen pekerja dan rumah tangga yang ingin berhemat dan menghemat pengeluaran internet.</p>
4		Telkomsel Halo	<p>Layanan pascabayar dari Telkomsel yang menawarkan berbagai keuntungan dan fasilitas kepada penggunanya. Berikut</p>

			<p>beberapa hal yang bisa didapatkan dengan menggunakan Telkomsel Halo: Kuota internet yang besar, Telepon dan SMS tanpa batas, Akses ke aplikasi hiburan, Layanan prioritas, Keuntungan roaming. Telkomsel Halo bisa digunakan kapan saja dan di semua jaringan Telkomsel (2G, 3G, 4G, dan 5G). Pengguna Telkomsel Halo akan menerima tagihan setiap bulannya pada akhir periode tagihan. Tagihan tersebut dapat dibayarkan melalui berbagai channel, seperti GraPARI, Digital Wallet, MyGraPARI, MyTelkomsel, dan ATM/Internet Banking yang bekerja sama dengan Telkomsel. Untuk membatasi pemakaian, pengguna Telkomsel Halo dapat mengaktifkan layanan pembatasan pemakaian (CLS/Credit Limit Service). Telkomsel Halo sebelumnya bernama kartu HALO hingga 18 Juni 2021.</p>
5		by.U	<p>Kartu internet serba digital milik Telkomsel yang menawarkan layanan seluler berbasis digital. by.U merupakan operator jaringan seluler prabayar digital pertama di Indonesia.</p>

6	 <p>Orbit Star G1 Telkomsel Kuota tambahan <b>150GB</b></p> <p>Inklusif paket Orbit 150GB Telkomsel Kapasitas modem maksimal 150GB</p>	Telkomsel Orbit	Layanan internet rumah yang menggunakan modem WiFi dan jaringan seluler 4G LTE.
7		EZnet	Salah satu layanan broadband dari Telkomsel yang menghadirkan jaringan fixed, guna memberikan pengalaman Internet di rumah yang terjangkau bagi pelanggan. Saat ini layanan yang tersedia adalah layanan internet dengan kecepatan hingga 10 Mbps.
8		EZnet Wireless	Layanan internet rumah terjangkau dengan modem WiFi yang menawarkan pilihan non-fiber serta kuota tanpa batas dengan tagihan bulanan yang praktis.
9		MAXstream	Aplikasi video yang menampilkan ribuan film dan serial TV dari MAXstream Original, HBO GO, MyPlay, NOMO, Starvision, Genflix, Sushiroll, Vidio, Vision+, RCTI+, VIU, WeTV iFlix, Mola, dan lainnya.
10		Dunia Games	Layanan yang berisi pembahasan seputar games di mana pengguna dapat mengunduh game serta membeli kupon transaksi di dalam permainan online seluler maupun komputer.

11	 <p>PROGUNA BISA Dana insentif disalurkan lewat aplikasi LinkAja</p>	LinkAja	<p>Aplikasi layanan keuangan digital, sebelumnya bernama Telkomsel Cash atau TCASH. Didirikan oleh Telkomsel bersama anggota Badan Usaha Milik Negara yaitu Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Tabungan Negara, Pertamina, Asuransi Jiwasraya, dan Danareksa.</p>
12		GraPARI	<p>Gerai-gerai Telkomsel yang melayani pelanggan secara langsung dinamakan "GraPARI", Saat ini, terdapat ratusan gerai GraPARI yang tersebar di berbagai kabupaten/kota dan provinsi di Indonesia. Selain bertindak sebagai pusat layanan pelanggan yang memfokuskan diri untuk melayani para pelanggannya, GraPARI juga menyediakan penjualan produk sendiri seperti Telkomsel Halo dan Telkomsel PraBayar</p>
13	 <p>Tanya <b>VERONICA</b> Asisten Virtual Telkomsel 100% MUDAH</p>	Veronika	<p>Telkomsel juga melayani penggunanya lewat "asisten virtual" bernama Veronika yang telah melayani pelanggan sejak 24 Agustus 2017. Veronika asisten virtual adalah sebuah sistem aplikasi komputer yang dirancang dengan algoritma jaringan syaraf tiruan dan artificial intelligence</p>

			<p>atau kecerdasan buatan untuk melaksanakan komunikasi dua arah kepada pelanggan dan memberikan informasi yang tepat dan akurat melalui platform pemesanan (messenger) dan mampu melaksanakan tugas untuk mengeksekusi sebuah perintah input seperti mengecek sisa kuota, menukar Telkomsel POIN, menemukan lokasi GraPARI terdekat, membeli paket, dan informasi lain seputar layanan dan produk dari telkomsel.</p>
--	--	--	--