BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

3.1. Tinjauan Umum Perusahaan

Tahun 1975 merupakan awal perjalanan usaha PT Infomedia Nusantara menjadi perusahaan pertama penyedia layanan informasi telepon di Indonesia. Di bawah subdivisi Elnusa GTDI dari anak perusahaan Pertamina, Infomedia telah menerbitkan Buku Petunjuk Telepon Telkom *Yellow Pages*. Perkembangan yang tercatat selanjutnya adalah berdirinya PT Elnusa *Yellow Pages* di tahun 1984 yang berubah nama di tahun 1995 menjadi PT Infomedia Nusantara pada saat PT Telkom Tbk menanamkan investasi. Untuk mendukung implementasi *Good Coorporate Governance* dalam setiap aspek kegiatan perusahaan, Infomedia telah mengeluarkan kebijakan pedoman tata kelola perusahaan di tahun 2008.

Pada tanggal 30 Juni 2009 PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) melalui PT Multimedia Nusantara (Metra), anak perusahaan yang 99,99% milik Telkom (selanjutnya disebut Telkom *Group*) telah menandatangani *Shares Sales & Purchase Agreement* (SPA) untuk membeli 49% saham PT Infomedia Nusantara (Infomedia) milik PT Elnusa Tbk (Elnusa), sehingga 100% saham PT Infomedia Nusantara telah dimiliki oleh Telkom *Group*. Saat ini, Infomedia, sesuai dengan visinya menjadi penyedia jasa layanan informasi yang utama dikawasan regional telah melakukan berbagai upaya untuk mewujudkan visi tersebut dengan mengoptimalkan kompetensi untuk

mengambil *opportunity* dalam pengembangan bisnis kedepan melalui transformasi bisnis dari 3 Pilar Bisnis (Layanan Direktori, Layanan *Contact Center* dan Layanan Konten) menuju Layanan *Outsourcing* atau *Business Process Outsourcing* (BPO) dan Layanan Konten Digital atau *Digital Rich Content (DRC).*

Layanan *Outsourcing* atau *Business Process Outsourcing (BPO)* didefinisikan sebagai bisnis penyediaan jasa alih-daya *(outsourcing)* oleh pihak ketiga bagi perusahaan untuk satu atau beberapa fungsi bisnis dalam jangka panjang *(multi year contract).* Bisnis Layanan Outsourcing (BPO) yang telah dijalani Infomedia saat ini berbasis layanan *voice* yaitu Layanan *Contact Center* baik untuk *inbound* maupun *outbound* dan *non voice* seperti *direct mail* dan *web development.* Namun saat iniInfomedia telah membagi bisnis Layanan *Outsourcing* (BPO) kedepannya dalam empat kelompok berdasarkan basis layanan yaitu: *Contact Center Services, HR Services, IT Services* dan *Direct Mail*. Sedangkan pengembangan bisnis Layanan Konten Digital (DRC) didasarkan oleh semakin berkembangnya kebutuhan informasi yang semakin cepat dan *mobile,* perubahan gaya hidup dan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Infomedia membagi bisnis DRC dalam 3 bagian, yaitu; *printed* (*Yellow Pages, White Pages & Special Directory*) , *mobile* (*mobile application,* SMS)dan *online (online ad, e-commerce, membership*).

Keseluruhan produk dan layanan Infomedia merupakan komitmen perusahaan dalam memberikan solusi layanan informasi dan komunikasi yang prima bagi customer dan masyarakat di Indonesia.

3.2. Visi dan Misi Perusahaan

Telkom mempunyai Visi dan Misi, sebagai berikut :

3.2.1. Visi

Menjadi pemimpin di kawasan regional dalam industri informasi terpadu dan media digital.

3.2.2 Misi

Menjadi panutan dalam industri bisnis informasi, media dan konten dengan menciptakan nilai tambah bagi pihak yang berkepentingan.

Membangun tanggung jawab nasional melalui kemitraan mutualistis.

3.3. Struktur Organisasi di Kantor Cabang Telkom Majalengka

Struktur Oganisasi adalah suatu bentuk susunan badan atau lembaga dalam melakukan sebuah sistem kerja atau merupakan sarana yang memungkinkan dilaksanakannya suatu delegasi wewenang dan berlangsungnya komunikasi yang baik. Struktur Organisasi ini terbentuk dari beberapa unsur penting sebagai pengendali. Ada pula unsur-unsur Struktur Organisasi di Kantor Cabang Telkom Majalengka adalah :

1. Kakancatel (Kepala Kantor Cabang Telkom)
2. *Manager Service*
   - *Front Office*
3. *Manager Support*
   - Bag. Pemasaran
4. *Manager OMAN (Operation & Maintenance Access Network)*
   - Teknisi *OMAN (Operation & Maintenance Access Network)*



Gambar 3.1 Struktur Organisasi di Kantor Cabang Telkom Majalengka

3.4. Deskripsi Kerja

1. Kakancatel (Kepala Kantor Cabang Telkom)

   Pemimpin jalannya tugas-tugas karyawan yang ada di kantor, PT. TELKOM cabang Majalengka dan bertanggung jawab terhadap tugas-tugas karyawan.

2. *Manager Service*

   Sebagai koordinator dalam mengelola penjualan produk yang dipasarkan oleh TELKOM, serta memantau dan memelihara kehandalan produk-produk yang dipasarkan.

3. *Manager Support*

   Sebagai penanggung jawab untuk memonitor terhadap seluruh pendapatan serta laporannya, memonitor terhadap jumlah tunggakan telpon, Flexi atau Speedy serta laporan pembukuannya dan mmengendalikan cabutan / penghentian layanan terhadap pelanggan.

4. *Manager OMAN (Operation & Maintenance Access Network)*

   Sebagai Pemimpin pekerjaan lapangan, seperti pemasangan atau pengukuran kabel-kabel telpon, maupun pemasangan internet speedy.

5. *Front Office*

   Melayani pelanggan seperti yang akan pasang speedy baru, pindah paket speedy, gangguan telpon, gangguan speedy, dan informasi lainnya.

6. Pemasaran

   Menyimpan data pelanggan dan membuat surat pemasangan untuk teknisi.

7. Teknisi *OMAN* : Sebagai pelaksana dan penggendali operasional langsung ke lapangan.