

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### A. SEJARAH PT TELKOMSEL

##### 1. Sejarah Singkat Perusahaan

Sejak berdiri pada tanggal 26 Mei 1995, Telkomsel secara konsisten melayani negeri, menghadirkan akses telekomunikasi kepada masyarakat Indonesia yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Saat ini Telkomsel adalah operator selular terbesar di Indonesia dengan 178 juta pelanggan dan untuk melayani pelanggannya yang tersebar di seluruh Indonesia, termasuk juga di daerah terpencil dan pulau terluar serta daerah perbatasan negara, Telkomsel menggelar lebih dari 146 ribu BTS.

Telkomsel secara konsisten mengimplementasikan teknologi selular terkini dan menjadi yang pertama meluncurkan secara komersial layanan mobile 4G LTE di Indonesia. Memasuki era digital, Telkomsel terus mengembangkan bisnis digital, diantaranya Digital Advertising, Digital Lifestyle, Mobile Financial Services, dan Internet of Things. Untuk melayani kebutuhan pelanggan, Telkomsel menggelar call center 24 jam dan layanan GraPARI yang tersebar di seluruh Indonesia.

Untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakat di dalam menikmati gaya hidup digital (*digital lifestyle*), Telkomsel turut membangun ekosistem digital di tanah air melalui berbagai upaya pengembangan DNA (*Device, Network dan Applications*), yang

diharapkan akan mempercepat terbentuknya masyarakat digital Indonesia. Selain itu Telkomsel juga aktif mendorong generasi muda untuk secara positif menggunakan teknologi.

Telkomsel akan selalu hadir untuk menginspirasi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi terdepan, produk dan layanan yang kompetitif, serta solusi inovatif. Hal ini akan mengantarkan Indonesia menuju perekonomian masyarakat berbasis broadband sesuai roadmap teknologi selular. Kecintaan pada negeri mendorong Telkomsel untuk terus berkreasi menghadirkan layanan telekomunikasi terbaik bagi masyarakat Indonesia.

## 2. Visi dan Misi Perusahaan

### a) Visi

Menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup digital mobile kelas dunia yang terpercaya.

### b) Misi

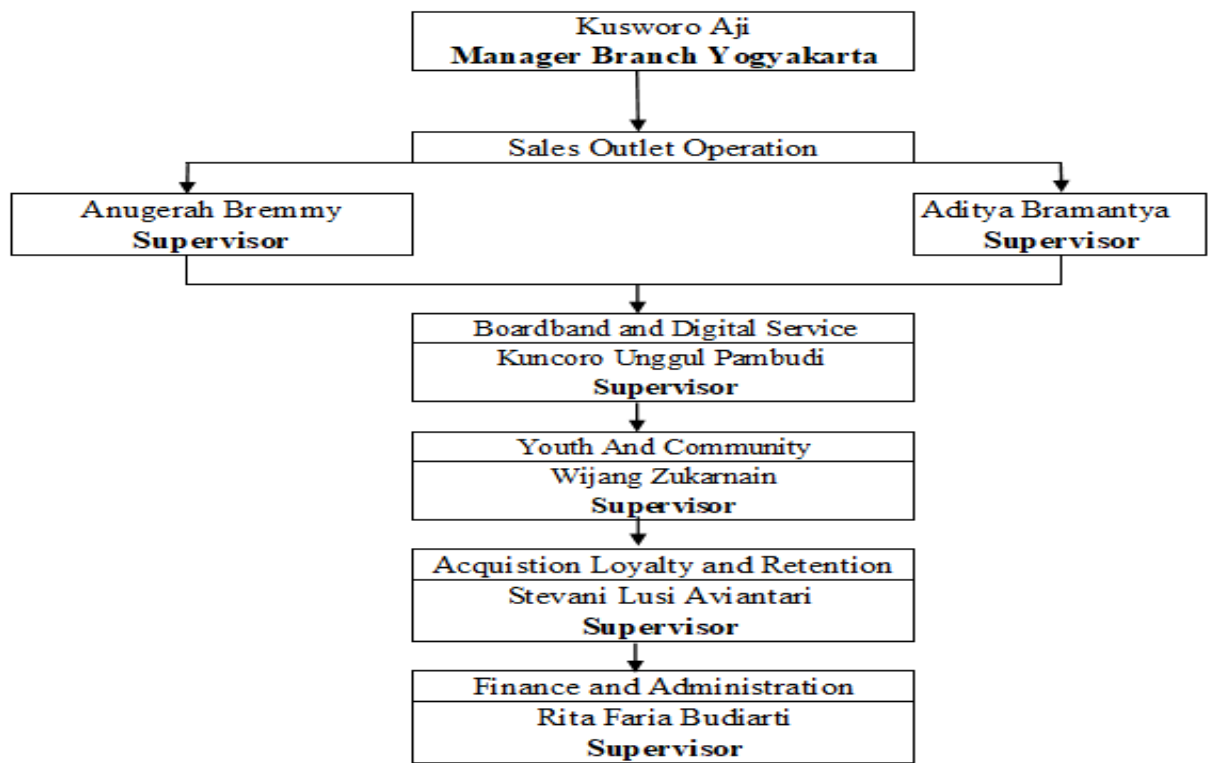
Memberikan layanan dan solusi digital mobile yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa.

## 3. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan merupakan bagian terpenting dalam perusahaan, dibuat untuk kepentingan perusahaan dengan menempatkan orang-orang yang berkompeten sesuai dengan bidang keahliannya, agar tugas dan kewajiban berjalan dengan sesuai rencana.

Struktur organisasi menggambarkan kedudukan, fungsi, hak dan kewajiban dari masing-masing posisi yang ada dalam lingkup perusahaan tersebut, hal ini agar komponen dalam perusahaan bisa berfungsi secara optimal dan roda perusahaan stabil dan efisien

**Gambar 2.1**  
**Struktur Organisasi Telkomsel Yogyakarta**



**Sumber: Wawancara oleh Staff Supervisor pada 2 Juli 2019**

## B. Sejarah Telkomsel Apprentice Program

### 1. Sejarah Singkat

Telkomsel Apprentice Program diadakan sejak pada tahun 2016 namun sebelum bernama Telkomsel Apprentice Program bernama We Challenge Youth Project di Yogyakarta lalu berubah menjadi Telkomsel Apprentice Program sejak pada tahun 2018, karena setiap branch berbeda nama pihak pusat memutuskan untuk mengubah nama serentak pada branch I sampai dengan branch IV bernama Telkomsel Apprentice Program agar customer seluruh Indonesia lebih paham dengan nama project yang sama pada setiap branch. Telkomsel memiliki 4 Branch, Branch I yaitu daerah Sumatera dan Jawa Barat, Branch II Yogyakarta dan Jawa Tengah, Branch III Bali dan sekitarnya, Branch IV Papua dan sekitarnya.

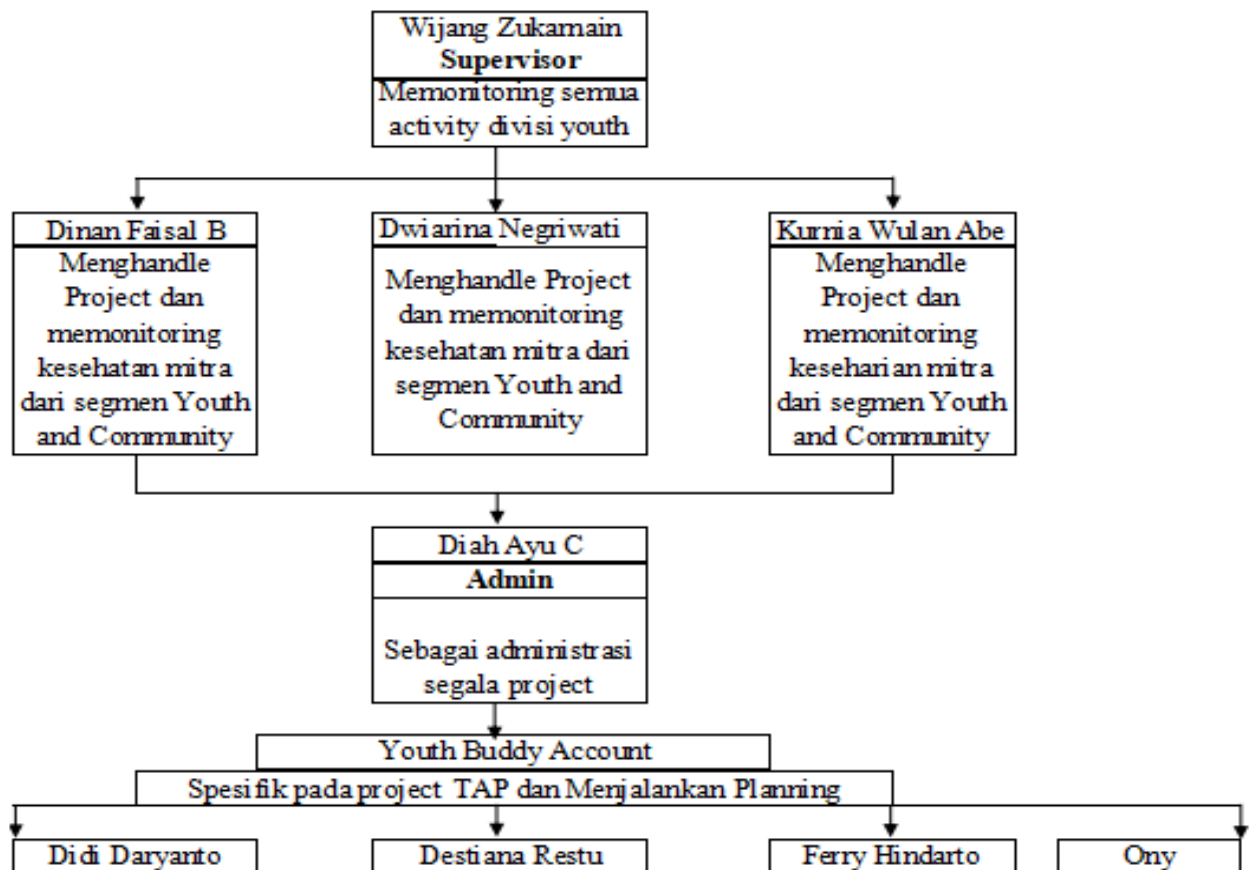
Telkomsel Apprentice Program ditujukan untuk segment market youth alias target pasar kalangan anak muda. Tujuannya adalah untuk merubah citra Telkomsel yang dikenal oleh masyarakat Indonesia merupakan suatu produk yang mahal atau untuk kalangan middle up. Sesuai dengan namanya Apprentice, maka project ini dilakukan oleh kalangan mahasiswa yang melakukan magang atau internship di Telkomsel. Dengan demikian, project yang akan dijalankan lebih tepat sasaran terhadap kalangan mahasiswa. Selain untuk

merubah citra telkomsel, project ini juga bertujuan untuk mengenalkan produk telkomsel yang dapat digunakan oleh kalangan anak muda.

## 2. Struktur Penyelenggara Telkomsel Apprentice Program

**Gambar 2.2**

**Struktur Organisasi Penyelenggara Telkomsel Apprentice Program**



Sumber: Wawancara oleh Staff Supervisor pada 2 Juli 2019