

## **BAB II**

### **DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

Pada Bab II, peneliti akan mendeskripsikan mengenai objek penelitian yang akan diteliti, yaitu IndiHome Medan. Peneliti akan memaparkan mulai dari sejarah dari IndiHome, purpose dan visi misi, logo, struktur organisasi, serta produk dan layanan yang disediakan oleh IndiHome. Seluruh data dalam bab ini diperoleh langsung dari narasumber yang terkait di IndiHome, *website* resmi milik IndiHome di <https://indihome.co.id>. Peneliti tidak menjelaskan mengenai *Standard Operational Procedure* (SOP) pelanggan yang terdapat di IndiHome Medan dengan alasan SOP tersebut bersifat konfidensial sehingga SOP tersebut hanya dapat dikonsumsi oleh pihak internal saja.

#### **A. Sejarah IndiHome**

IndiHome ialah perusahaan telekomunikasi yang diwenangi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia. Sebelum menjadi IndiHome, provider ini dikenal dengan nama *Speedy*. Seiring berjalannya waktu, pada tahun 2015, layanan internet *Speedy* ini kemudian diberhentikan. Hal ini disebabkan karena pada saat itu IndiHome diluncurkan. Sehingga, para pelanggan yang menggunakan *Speedy* beralih ke IndiHome. Secara resmi, pada tahun 2015, Indihome diluncurkan dan menjadi sebuah proyek utama dari perusahaan PT. Telkom Indonesia. Saat ini, IndiHome telah memiliki banyak cabang, termasuk di Kota Medan. IndiHome Kota Medan terletak di Jalan Prof. HM. Yamin No. 13, Sidodadi, Perintis, Kota Medan, Sumatera Utara. Selain di Jalan HM. Yamin ini, di Kota Medan sendiri,

IndiHome sudah memiliki beberapa distributor sehingga memudahkan masyarakat untuk berlangganan provider internet dari IndiHome (IndiHome, n.d)

## **B. Logo IndiHome**



*Sumber : Web IndiHome*

**Gambar 2.1 Logo IndiHome**

## **C. Purpose, Visi & Misi IndiHome**

Sebagai bagian dari perusahaan Telkom Group, IndiHome tentu memiliki *purpose* serta visi dan misi yang sesuai dengan perusahaan Telkom. Adapun *purpose*, visi dan misi antara lain :

### **1. PURPOSE**

Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan (Telkom, n.d).

### **2. VISI**

Sebagai anak dari perusahaan PT Telkom Indonesia, IndiHome memiliki visi yang sama yaitu, menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat (Telkom, n.d).

### 3. MISI

Misi IndiHome sebagai anak perusahaan PT Telkom Indonesia juga terdiri atas beberapa beberapa, yaitu:

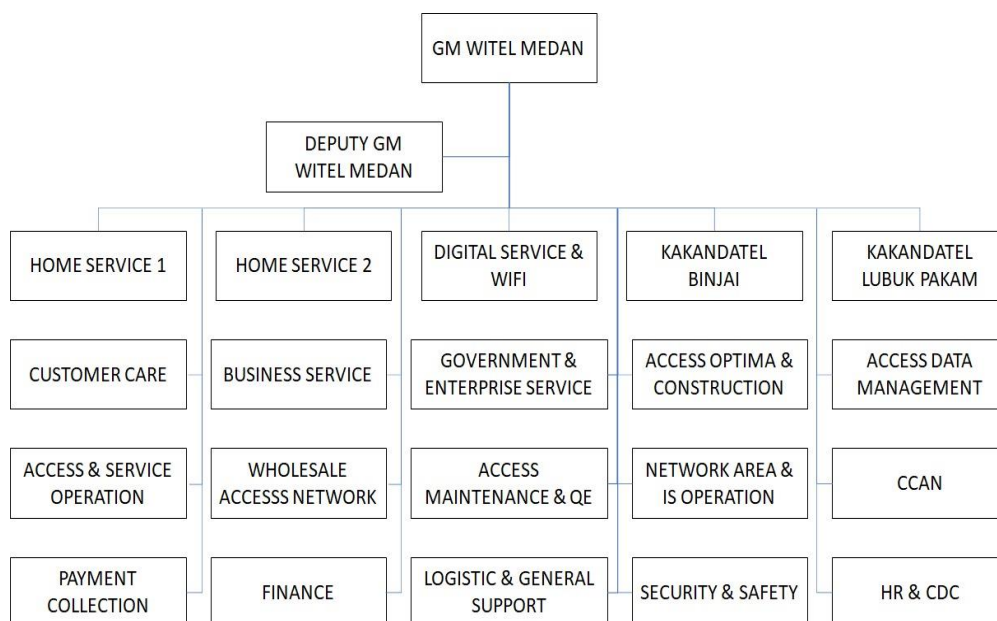
1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik (Telkom, n.d).

### D. Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi yang terdapat di Indihome Kota Medan :

**TABEL 2.1**

**STRUKTUR ORGANISASI INDIHOME KOTA MEDAN**



*Sumber : Dokumen Internal Telkom Witel Medan*

Seperti yang terlihat pada bagan diatas, struktur organisasi IndiHome di Kota Medan terbagi atas beberapa divisi yang masing-masing memiliki tugas dan tanggungjawab yang berbeda-beda. IndiHome Medan sendiri dipimpin oleh *General Manager* yang bertugas mengelola operasional teritori maupun kawasan wilayah Kota Medan. Sementara di bawah *General Manager* terdapat *Deputy General Manager* yang bertugas membantu *General Manager* dalam pengelolaan operasional teritori. Kemudian terdapat divisi *Home Service 1 dan 2* dimana *Home Service* disini memiliki tugas dalam pengelolaan *marketing* serta penjualan retail IndiHome dan orbit di area *home service* masing-masing. Selanjutnya ada *Digital Service dan Wifi* yang bertugas dalam mengelola *marketing* dan penjualan produk digital dan *wifi.id*. Kakandatel Lubuk Pakam yang bertugas mengelola operasional teritori maupun kawasan wilayah Tanjung Morawa, Lubuk Pakam, dan Kabupaten Deli Serdang. *Customer Care* yang mengelola operasional *touchpoint* pelanggan dan pelanggan bussines service, mengelola operasional marketing, penjualan, pengadaan produk bisnis UMKM (Dokumen Internal IndiHome Medan). Dalam struktur organisasi yang ada di IndiHome Medan yang berwenang dalam menangani keluhan pelanggan merupakan *Customer Care*.

*Government & Enterprise Service* yang bertugas dalam pengelolaan operasional *marketing*, penjualan, pengadaan produk *enterprise customer corporate* dan pemerintahan. *Access Optima & Construction* bertugas untuk mengelola desain, survey, dan pembangunan jaringan akses. *Access Data*

*Management* memiliki tugas dalam mengelola data pelanggan dan infrastruktur aset akses. *Acces & Service Operation* yang bertugas untuk mengelola operasional pemasangan layanan akses pelanggan retail baru, pengawalan order, dan penanganan gangguan. *Wholesale Access Network* bertugas mengelola operasional pelanggan wholesale dan other local operator. *Access Maintenance & QE* yang mengelola perangkat akses aktif dan maintenance jaringan (Dokumen Internal IndiHome Medan).

*Network Area & IS Operation* yang mengelola infrastruktur dan aset jaringan *backbone* dan *IT service system*. *Corporate Customer Access Network (CCAN)* yang mengelola operasional pemasangan layanan akses pelanggan corporate baru, pengawalan order, dan penanganan gangguan. *Payment Collection* merupakan divisi yang mengelola pembayaran dan penagihan layanan pelanggan. *Finance* bertugas dalam pengelolaan administrasi keuangan operasional witel. *Logistic & General Support* merupakan divisi yang mengelola administrasi keuangan operasional witel. *Security & Safety* yang mengelola *resource* pengamanan kantor dan jaringan. Dan yang terakhir merupakan *HR & CDC* dimana divisi ini merupakan memiliki tugas untuk mengelola resource karawan, mitra, dan penyaluran CSR dan mitra binaan (Dokumen Internal IndiHome Medan).

#### **E. Produk dan Layanan**

IndiHome sendiri memiliki beberapa produk serta layanan yang ditawarkan kepada setiap pelanggan yang ingin menggunakan IndiHome,

termasuk di Kota Medan. Adapaun produk maupun layanan yang disediakan oleh IndiHome tersebut antarlain, yaitu :

#### 1. Internet

IndiHome sendiri menawarkan internet yang sudah menggunakan jaringan *fiber optic*, dimana jaringannya sudah meyebar di seluruh negeri dengan kecepatan internet sampai 300 Mbps. IndiHome menjamin bahwa internet tersebut memiliki jaringan yang cepat, stabil, dan tahan sehingga dapat digunakan oleh dengan nyaman dengan kebutuhan yang bervariasi oleh pelanggan IndiHome (IndiHome, n.d)

#### 2. TV Interaktif

Selain internet, IndiHome juga menawarkan layanan TV Interaktif kepada pelanggan yang tentunya memiliki kelebihan dibandingkan yang lain. Layanan TV Interaktif yang dimaksud merupakan sarana multimedia berupa video, audio, teks, grafik, data mapun televisi yang menggunakan jaringan *managed IP Broadband* dan menawarkan kualitas yang baik. Telkom sendiri sudah memajukan produk terbaru dari IPTV dengan menggunakan nama IndihomeTV. Kelebihan TV Inter yang ditawarkan IndiHome kepada pelanggan, yaitu dapat di mundur, *pause* atau putar ulang tayangan TV secara bebas (*Playback, Pause and Rewind*), dapat merekam tayangan TV hingga 600 menit ke dalam sebuah penyimpanan seperti *hard drive* agar dapat ditonton ulang (*TV Storage*), dapat menayangkan ulang acara live hingga 7 hari yang lalu (*TV on Demand*), dan dapat digunakan sebagai hiburan seperti karaoke melalui IndiHomeTV. Selain itu,

IndiHomeTV telah memanfaatkan teknologi berbasis *Internet Protocol Television* (IPTV) (IndiHome, n.d).

### 3. Telepon

Telepon merupakan produk IndiHome yang menawarkan pelayanan komunikasi kepada pelanggan melalui kabel yang terhubung dengan pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya. Biaya telepon yang ada di IndiHome sendiri dikenakan berdasarkan waktu percakapan setiap pelanggan. Telepon yang disediakan oleh IndiHome sudah mencakup ke seluruh wilayah di Indonesia (Dokumen Internal IndiHome Medan).

### 3. Add-On

*Add on* dapat dikatakan sebagai layanan tambahan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Layanan *Add-on* sendiri menawarkan layanan tambahan di beberapa kategori, seperti kategori internet yang terdapat *Wifi.id Seamless*. *Wifi.id Seamless* merupakan layanan tambahan internet yang dapat digunakan kapanpun dan dimanapun dengan jaringan *Wifi.id* yang terdapat di seluruh Indonesia. Kemudian terdapat layanan tambahan yang ditawarkan Indihome kepada pelanggannya yaitu, *Speed on Demand*, dimana pelanggan dapat menambah kecepatan internet yang sesuai dengan kebutuhan maupun keinginan (IndiHome, n.d).

Kemudian selanjutnya, dalam kategori TV, yaitu *Minipack Channel TV* yang merupakan pelanggan dapat menambah beberapa channel TV favorit yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Selanjutnya terdapat

*Hybrid Box* (STB), yaitu pelanggan IndiHome dapat memiliki TV lebih dari satu sehingga dapat menonton tayangan IndihomeTV pada waktu yang bersamaan. Terdapat beberapa layanan *Add-on* dalam kategori lain, yaitu IndiHome *Smart*, dimana layanan ini menawarkan pelanggan dapat mengontrol serta mengawasi keamanan rumah via *smartphone/gadget* (IndiHome, n.d).