

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM PT. IBM-JTI**  
**SURABAYA**

**2.1 Uraian Tentang Perusahaan**

PT. Jasa Teknologi Informasi IBM, yang dikenal sebagai IBM-JTI, adalah anak perusahaan yang dimiliki sepenuhnya oleh PT. IBM Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2003, yang mendukung IBM dalam menyediakan sumber daya terampil untuk *Instalation-Move-Add-Change (IMAC)*, dan melakukan kegiatan lain yang berhubungan dengan dukungan purna jual untuk produk IBM di Indonesia.

Untuk mendukung Tujuan Strategis IBM Indonesia dalam menyediakan komprehensif *end-to-end* solusi IT bagi masyarakat, pada bulan Juli 2010 IBM-JTI berubah, kembali membentuk misi, dan memperkuat perusahaan dengan struktur organisasi baru, termasuk pembentukan bisnis pengembangan fungsi yang akan fokus dalam mengembangkan solusi yang akan memenuhi kebutuhan solusi TI yang komprehensif dari klien di pasar.

IBM-JTI menjadi kendaraan dinas strategis untuk melengkapi IBM Indonesia dalam memperluas segmen pasar, solusi portofolio dan cakupan geografi. IBM-JTI berkomitmen untuk menjadi partner yang paling berharga dalam industri teknologi informasi yang memberikan kontribusi signifikan terhadap keberhasilan klien dan Indonesia secara keseluruhan.

Saat ini IBM-JTI menyediakan layanan solusi total, dari aspek IT Infrastruktur *hardware* dan *software*, untuk aspek bisnis, yang meliputi tidak

hanya Produk IBM tetapi juga terkemuka lainnya non IBM Produk. IBM-JTI akan mengusulkan solusi terbaik yang tersedia yang memenuhi kebutuhan dan persyaratan klien terlepas merek produk.

Sebagai perusahaan IBM, kami merangkul nilai IBM dan pedoman perilaku bisnis. IBM-JTI bertujuan untuk membangun perusahaan menjadi perusahaan Indonesia dengan baik mapan dan terhormat dengan tim manajemen yang kuat dengan tetap berjalan berjuang untuk keunggulan dan komitmen terhadap kualitas, menyediakan solusi yang efektif dan efisien untuk klien, memberikan kontribusi kepada negara dalam menciptakan kesempatan kerja dan transfer teknologi canggih.



Gambar 2.1. Logo IBM-JTI (<http://www.ibm-jti.com>)

## 2.2 Sejarah IBM

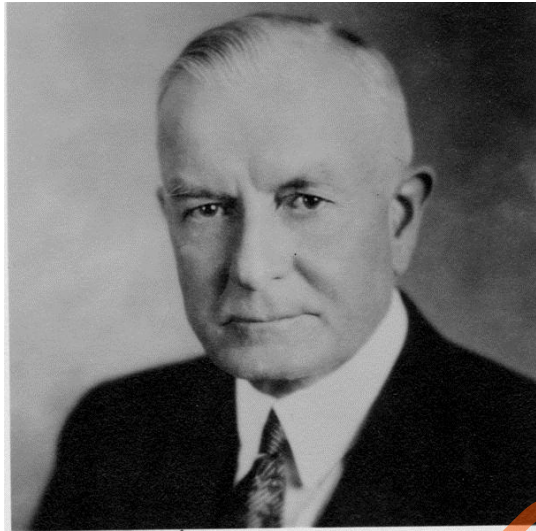
*International Business Machines Corporation* (disingkat IBM) adalah sebuah perusahaan Amerika Serikat yang memproduksi dan menjual perangkat keras dan perangkat lunak komputer. IBM didirikan pada 15 Juni 1911, beroperasi sejak 1988 dan berpusat di Armonk, New York, Amerika Serikat. Dengan lebih dari 330.000 pegawai di seluruh dunia dan pendapatan US\$96 miliar (angka dari 2004), IBM adalah perusahaan teknologi informasi terbesar di dunia, dan salah satu yang terus berlanjut dari abad 19. IBM memiliki teknisi dan

konsultan di lebih dari 170 negara dan laboratorium pengembangan yang berlokasi di seluruh dunia, di setiap cabang ilmu komputer dan teknologi informasi, beberapa dari mereka adalah pionir di bidang mulai dari komputer *mainframe* ke teknologi nano. Mesin-mesin dan produk IBM yang sukses adalah *mainframe* dengan sistem 370 (1960an), IBM PC, AS/400 dan RS/6000 (1980an), PowerPC CPU (1990an, bekerja sama dengan Motorola). Dalam tahun-tahun belakangan ini, pendapatan jasa dan konsultasi lebih besar dari produksi. Samuel J. Palmisano dipilih menjadi CEO pada 29 Januari 2002 setelah memimpin Jasa Global IBM, dan menolongnya menjadi bisnis dengan "backlog" US\$100 miliar di 2004.

Pada 2002 perusahaan ini menguatkan kemampuan nasihat bisnisnya dengan mengambil alih perusahaan jasa konsultan terkemuka *Price water house Coopers*. Perusahaan ini terus memfokuskan usahanya di konsultasi jawaban bisnis, jasa dan perangkat lunak, dan juga menekankan *chip* harga tinggi dan teknologi perangkat keras. Pada 2004 dia mempekerjakan sekitar 191.000 teknisi profesional. Yang termasuk 300-400 teknisi terkenal dan 50-60 "*IBM fellow*", teknisi paling senior. IBM *Research* memiliki delapan laboratorium riset yang terletak di belahan utara dunia, dengan setengahnya terletak di luar Amerika Serikat. Pegawai IBM telah meraih lima penghargaan nobel. Di Amerika, mereka juga mendapatkan empat penghargaan turing, lima medali teknologi nasional, dan lima medali sains nasional, dan juga banyak lagi di luar Amerika. Dan pada 1 Mei 2005, divisi PC IBM secara resmi diambil alih oleh perusahaan Republik Rakyat Cina Lenovo.

CEO IBM sekarang adalah Samuel J. Palmisano yang menggantikan Louis V. Gerstner sejak tanggal 29 Januari 2002. Louis V. Gerstner menjadi CEO IBM selama 10 tahun menggantikan John Ackers yang dipecat karena hampir membangkrutkan IBM pada tahun 1992. Sebelumnya Louis V. Gerstner bekerja untuk Nabisco.

IBM berdiri pada tahun 1911 sebagai perusahaan CTR (*computing tabulating recording*). Pada tahun 1890 perusahaan ini adalah gabungan dari tiga perusahaan. Tiga tahun yang lalu, Thomas J Watson, 40 bergabung di perusahaan ini, tidak begitu lama menjadi presiden dan melembagakan beberapa simbol dan praktis IBM yang telah dikenal dalam sejarah antara lain; menyesuaikan bagian penjualan, menekankan pada kebanggaan perusahaan dan loyalitas, diterapkan (meskipun hal ini tidak bias menjamin ) pekerjaan seumur hidup, dan etika kerja yang diekspresikan dengan slogan THINK. Perusahaan berekspansi secara internasional dan mengadopsi nama itu pada tahun 1952, dia mengubah kepemimpinan/ suksesi (pemindahan kekuasaan kepada putranya, Thomas J. Watson.



**Gambar 2.2.** Thomas J. Watson  
 (<http://kotakpengetahuan.blogspot.com/2011/12/sejarah-ibm.html>)

Dibawah Thomas J. Watson IBM muncul sebagai perusahaan komputer yang dominan di dunia. Selama kurun waktu 20 tahun berikutnya, perusahaan memproduksi berbagai seri inovasi penyimpanan kalkulasi otomatis dan informasi, termasuk satu dari komputer berbahasa Inggris (FORTRAN), saudara pertama produk menawarkan *interchangeability* dari komponen –komponen untuk memproduksi *system computer* (*system/360*).

Berdasarkan beberapa jurnal penulis menemukan banyak sekali informasi bagaimana strategi penyehatan IBM menurut jurnal berisi percakapan berjudul “*Lou Takes the Gloves Off the IBM CEO on the Turnaround and on his critics (Business Week)*” digambarkan bahwa kurang dari dua bulan lagi pimpinan IBM Louis V. Gerstner Jr. akan pensiun. Gerstner, telah menulis pengalaman hidupnya di jurnal berjudul “*Who Says Elephants Can’t Dance?*” Dalam interview tersebut untuk pertama kali menjawab kritikan-kritikan yang dialamatkan kepadanya bagaimana strategi penyehatan yang dibangun berdasarkan inisiatif kerja keuangan. Dia juga menangani kompensasi bagi CEO, serta berdiskusi tentang apa yang salah dengan industri di masa mendatang. Gerstner percaya mekanisme

pengaturan pemerintahan atau perusahaan pada kenyataannya dengan cara aktif melibatkan para pemilik. Dia juga mengatakan kompensasi dibutuhkan untuk mengarahkan kinerja perusahaan. Kompensasi bagi CEO akan mempengaruhi kinerja mereka, saya percaya dalam kasus IBM tidak akan seorangpun akan membantah hal ini menurutnya.

Satu bulan setelah menggantikan CEO John F. Akers yang membuat Gerstner paling terkejut melihat kondisi IBM. Ketika masuk perusahaan tersebut, Gerstner percaya bahwa pokok permasalahan yang dihadapi perusahaan adalah strategi dan eksekusi. Antara lain kalau aturan IBM bersifat kabur tidak jelas dan kurang baik. Ini bukan berarti mempersoalkan mengenai pemilihan aturan dan kata semisal 'charge' Anda harus melakukan penyekatan tapi tidak ada yang mengikuti Anda. Artinya bagaimana membuat orang atau karyawan menyadari bukan apa kemauan mereka, sehingga pandangan terhadap organisasi jika tidak ada yang menarik untuk saya, saya tidak akan berpartisipasi, permasalahannya bukan strateginya tapi bagaimana eksekusi dari strategi tersebut.

Kesuksesan Gerstner dalam melakukan akuisisi adalah pendapatnya sebagai berikut. Jika hidup begitu mudah mending anda beli saja kesuksesan itu, nyatanya di dunia ini kesuksesan sebuah perusahaan bisa dihitung. Sukses sebuah perusahaan dibangun dari dasar atau paling bawah. Menyatukan perusahaan dalam akuisisi berarti membawa problem-problem perusahaan yang ada. Ada sedikit perusahaan PC akan tetapi menawarkan pandangan sama. Kenapa kita harus menggandakan bisnis PC Perusahaan telekomunikasi hampir diseluruh dunia mengajukan *join ventura* atau afiliasi. Ada banyak orang yang berpendapat

bahwa melakukan ini berarti membawa konten bisnis, kita mengubah bisnis tersebut dari akar dan membuat akuisi dan mencocokkan strategi yang ada.

Proses pengintegrasian teknologi akan mencapai keuntungan hampir tidak dapat dipercaya begitu menyakitkan perusahaan. Padahal industri berjalan begitu cepat, berfungsi lebih. Ada perbedaan pandangan pelanggan kunci standard dan kunci *interchangeability* adalah benar jika media mengatakan tidak mungkin mengirimkan mesin ke general motor dalam bentuk berbeda ke perusahaan lain.

Menurut Gerstner pertumbuhan pendapatan bukan merupakan ukuran kesuksesan perusahaan. Menurutnya sekarang ini banyak sekali perusahaan *over values* soal *revenue vs profit*. Orang salah menggeneralisasikan pendapatan. Saya sangat menyukai pertumbuhan pendapatan. Tapi saya lebih memposisikan diri bagaimana kita serasa membangun perusahaan (IBM) baru selama hampir 5 sampai 10 tahun, dan lebih memfokuskan diri pada strategi baru, *culture* baru. Saya tidak akan merasa gugup ketika orang berkata bahwa pendapatan tahun ini naik sedikit lebih tinggi.

Gerstner menyoroti *issue* ganda yang berkembang soal teknik pelaporan keuangan (*financial engineering*). Di satu sisi IBM harus membayar pajak tiap tahun, akan tetapi bagaimana *tax rate* itu dari tahun ketahun harus turun, disinilah tanggung jawab manajemen untuk membuat biaya turun (*cost of IT, real estate, dll*). Banyak orang yang berpendapat disinilah peran *financial engineering*. Selanjutnya adalah bagaimana membagi *buyback*, ada perbedaan pandangan antara pemilik dan *analist sector*, menurut para pemilik mereka tidak senang menyimpan dalam kas ataupun melakukan akuisisi. Menurut IBM buat apa kas yang banyak tapi kita butuh keuntungan lebih akan lebih baik fokus pada peningkatan

kompensasi, mendorong *debt* perusahaan mengurangi kas. Nantinya kita berikan kepada para *shareholder* keuntungan bukan hanya dividen tapi *share buy back*.



**Gambar 2.3.** Logo Asli IBM pada tahun 1946  
(<http://kotakpengetahuan.blogspot.com/2011/12/sejarah-ibm.html>)

Menurut Gerstner untuk menjaga perilaku perusahaan (*corporate behaviour*), kita tidak hanya bicara soal moral tapi bagaimana memiliki *komite audit independent*. Selanjutnya untuk melindungi kepentingan investor dan meyakinkan perusahaan ikuti aturan yaitu real mekanisme *corporate governance* (GCG) dengan melibatkan pemilik (*owner*).

Pendapat Gerstner tentang kompensasi CEO, dengan melihat bagaimana *company performance, performance driven*, jadi wajar memberikan kompensasi tinggi bagi mereka untuk pekerjaan mereka, artinya jika CEO berhasil memberikan keuntungan bagi *shareholder* bermilyar-milyar tentunya CEO akan mendapat berjuta-juta dan sebaliknya jika tidak tentunya jangan diharapkan mendapat penghasilan sejumlah itu, bahkan mungkin saja gaji saya sekarang masih sama dalam 10 tahun.



Menurut Jurnal “*Who Says Elephants Can’t Dance: Inside IBM’s Historic Turnaround*”. Jurnal ini menceritakan bagaimana rezim atau era Gerstner (Reinventing Education) selama 9 tahun menjadi CEO IBM bagaimana suka dukanya kondisi paska krisis, dan usaha penyehatan perusahaan. Pasca ditinggalkan oleh CEO IBM dan IBM berganti CEO RJR Nabisco. Gerstner menemukan secara menyeluruh insular *culture*, tidak mau berubah sejak awal (resisten dengan perubahan) oleh karena itu strategi yang dilakukan antara lain *refocus* energi IBM pada *histories mainframe* bisnis perusahaan, *repetitive process*, *focus* perhatian pada keinginan konsumen atau kustomer, sehingga IBM harus segera mengubah pasar dan mengurangi dorongan *IBM’s world wide*.

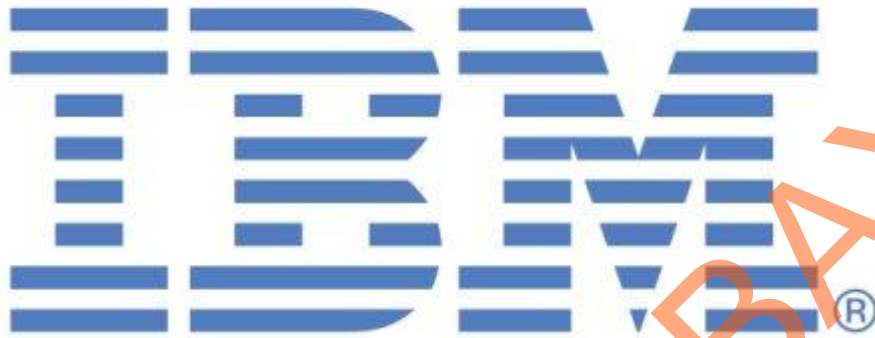
Selanjutnya jurnal “*IBM Discover The Power of One*”, Meskipun IBM sebagai pemimpin industri berteknologi tinggi, akan tetapi tidak luput menghadapi krisis (bencana di musim panas tahun 2003). Perusahaan unit semi konduktor ini, telah bertaruh strategi untuk bersaing dengan mengeluarkan berbagai *chips* sebagai pendatang baru, akan tetapi justru IBM kehilangan \$1,2 juta hampir 18 bulan. Sehingga pada bulan 15 Juli 2003 CEO Samuel J. Palmisano, Zeitler dan hampir 70 lainnya harus memisahkan diri antara divisi *chip* dan divisi komputer. Pada akhirnya perusahaan ini memutuskan untuk fokus utama pada satu *family chips*, *Power Microprocessors*, awalnya memang belum mendapatkan respon lebih yang penting tujuan untuk menggeneralisasikan profit berhasil sehingga investasi diharapkan lebih baik lagi.

Berdasarkan jurnal “*Dynamic Capabilities at IBM: Driving Strategy into Action*”. Selama kurun waktu 15 rahun perusahaan IBM ditandai dengan transformasi yaitu perjuangan dalam penjualan *hardware* hingga sukses menjadi

solusi provider. Menggaris bawahi perubahan ini *foresighted strategy* dan *disciplined execution* saling berhubungan. Dalam kaitannya dengan strategi perubahan ide dilator belakang kemampuan dinamis, yaitu perusahaan sensitive dengan perubahan baik *market place* maupun mengukur peluang-peluang yang ada serta melakukan rekonfigurasi keberadaan asset dan kompetensi. Dalam jurnal ini disebutkan bagaimana kemampuan bersikap dinamis pada kasus IBM menunjukkan bagaimana proses strategi keduanya mendorong pada kemungkinan eksplorasi pasar baru dan teknologi sehingga menghasilkan produk yang matang tereksplorasi dengan baik dan *marketable (mainframe computers, middleware)*.

Jurnal berjudul "*The New IBM*" menggambarkan bagaimana 15 tahun yang lalu tepat pada bulan ini, Lou Gerstner datang ke IBM, dan menemukan bahwa perusahaan tersebut buta tidak percaya dengan masa depannya sendiri. Disinilah Gerstner mulai melakukan penyehatan. Taktik yang digunakan antara lain; servis (*shif*) sebagai dasar bisnis, lebih mendalami internet dan Linux, dan meneriakkan bahwa IBM tidak akan mengunci konsumen dalam pandangan sempit itu. Ketika IBM menghadapi disintegrasi *mainframe business* maka yg terjadi adalah *collapse*, Microsoft menghadapi disintegrasi jika windows *collapse*. Tapi perlu dipahami keduanya memiliki persamaan yaitu tidak percaya akan masa depan. Menurutnya *The future is change*. Windows mengalami permasalahan ketika Microsoft tidak berubah. Artinya *Corporate IT professional* dibutuhkan untuk mengarahkan Microsoft pada perubahan. Berikutnya Jurnal berjudul "*Analysts Predict IBM's Turnaround Plans May Yield Earlier than Expected pay off*" Meskipun melalui jalan konsesus diprediksikan kuartal kedua IBM akan didapatkan \$1.86 *share*, turun \$2.12 awal tahun, beberapa analis saat ini berfikir

akan mengeluarkan \$2 *share*, dan Daniel Mandresh (Merril Lynch) memprediksi peningkatan dalam kuartal ini.



**Gambar 2.4.** Logo IBM Indonesia  
(<http://kotakpengetahuan.blogspot.com/2011/12/sejarah-ibm.html>)

### 2.3 Sejarah Inovasi pada Perusahaan IBM

1. Pada 1945: IBM *Research* IBM mendirikan fasilitas riset untuk pertama kalinya dalam bidang ilmu pengetahuan dasar. Fasilitas ini bernama *Watson Scientific Computing Laboratory* yang terletak di *Columbia University*. Riset ini bertujuan untuk mempelajari bidang fisika dan *material science*. Dalam prosesnya, fasilitas riset ini juga turut berperan dalam bidang *computer science*.
2. Pada 1952: *Magnetic Core Memory* IBM menjadi perusahaan pertama yang mengintegrasikan bentuk awal dari *random-access memory* ke dalam *system* komputer. Aplikasi awalnya digunakan pada tahun 1958 oleh NORAD (*North American Aerospace Defence Command*) dalam *SAGE system* untuk mengontrol lalu lintas udara secara real-time dan juga untuk keperluan pertahanan.

3. Pada 1956: *RAMAC Computer* pertama yang mengandung *hardisk* magnetis untuk menyimpan data, bernama *305 Random Access Method of Accounting and Control* yang mampu untuk membantu data bisnis seperti *sales records*, jadwal produksi dan inventori bisa disimpan, ditampilkan dan juga dianalisa. Peranti ini menyimpan data lima *megabytes* dengan biaya USD\$ 10.000 per *megabyte*.
4. Pada 1957: FORTRAN IBM membuat FORTRAN (*formula translation*), yaitu bahasa tingkat tinggi pertama yang tersedia untuk clientnya. Bahasa ini dibuat oleh John Backus, salah seorang peneliti di IBM. FORTRAN membolehkan programmer untuk menggunakan karakter dalam menulis program. Sebelumnya mereka harus mengetikkan bahasa mesin yang rumit untuk melakukan kegiatan pemrograman. Bahasa ini akhirnya banyak digunakan sebagai bahasa pemrograman untuk pekerjaan yang membutuhkan banyak perhitungan matematika seperti kalkulasi numerik.
5. Pada 1968: DRAM Ilmuwan IBM, Bob Dennard, menemukan *one-transistor dynamic random-access memory* (DRAM), dimana hal ini merupakan kemajuan yang besar dalam masalah *memory density*. DRAM sampai saat ini juga masih menjadi bentuk yang dominan dalam memori komputer.
6. Pada 1969: *Lunar Missions* Teknisi IBM dan komputer *System/360* sudah membantu *National Aeronautics and Space Administration* (NASA) dalam membawa manusia ke bulan untuk pertama kalinya. IBM mendukung NASA dalam semua program luar angkasanya, mulai dari *Mercury*, *Gemini*, *Appolo* dan juga misi *Skylab*. IBM juga membantu memberi *notebook* ThinkPad kepada para astronot di dalam pesawat ulang alik.

7. Pada 1970: *Relational Database* Edgar F. Codd, seorang peneliti di IBM, mengenalkan suatu konsep mengenai database relasional yaitu sebuah himpunan dari tabel-tabel yang saling berhubungan dan berisi data dalam kolom-kolom yang sudah didefinisikan. Hal itu akan memungkinkan informasi untuk bisa diakses dan dimanipulasi dengan cara yang baru.
8. Pada 1974: RISC (*Reduced Instruction Set Computer*) Peneliti IBM, John Cocke membangun suatu himpunan instruksi yang disederhanakan untuk pemrograman mikroprosesor dan hal ini menjadi *cornerstone* untuk *chip-chip modern* saat ini, termasuk mikroprosesor Power milik IBM. Hari ini, POWER5 *system-on-a-chip* merupakan prosesor RISC yang berkembang pesat di dunia industri.
9. Pada 1981: IBM *Personal Computer* IBM PC telah menjadi standar dalam dunia komputer dan juga menjadi bagian dalam bisnis dan juga kehidupan sehari-hari. Pada awal tahun 1980an, sudah ada kurang dari sejuta PC yang sudah digunakan, sementara itu sampai akhir tahun 1980an sudah ada lebih dari 100 juta PC.
10. Pada 1991: IBM *Global Services* IBM membentuk *Integrated Systems Solutions Corporation*, yang merupakan *precursor* dari IBM *Global Services* yang telah membangun USD\$ 13 milyar bisnis layanan IT. Sampai dengan tahun 2004, layanan teknologi informasi untuk kepentingan bisnis sudah berkembang di pasar global dan *IBM Global Services* telah menghasilkan USD\$ 46.2 milyar, yang merupakan 48% dari total *revenue* IBM.

11. Pada 1995: *IBM Software* IBM membuat sebuah unit bisnis *software* yang mana fokus pada *platform* yang terbuka dan juga independen *middleware*. Sampai dengan tahun 2004, *IBM Software* telah menghasilkan *revenue* USD\$ 15 milyar yang mana 80% -nya berasal dari *middleware*.
12. Pada 1997: *Copper Chip Technology* Peneliti IBM membangun suatu metode untuk menggantikan *aluminium wiring* pada mikroprosesor dengan tembaga. Hal ini mengakibatkan mikroprosesor yang lebih cepat dengan harga yang lebih murah.
13. Pada 1999: *Linux for Business* IBM menyatakan komitmennya untuk mendukung sistem operasi *open source* Linux dan mulai untuk mendukung sistem operasi ini dalam semua lini produk dan layanannya.
14. Pada 2004: *Blue Gene* menjadi super komputer tercepat di dunia Dengan berbasiskan pada teknologi mikroprosesor Power IBM dan Linux, sistem *Blue Gene* berhasil menancapkan kukunya sebagai super komputer tercepat di dunia dengan performa *70.7 teraflops* atau setriliun kalkulasi per detik. Ukuran *Blue Gene* lebih kecil dan lebih murah baik dari sisi *cost* dan juga konsumsi power yang lebih rendah dari pada super komputer yang tradisional. *Blue Gene* bisa digunakan untuk berbagai keperluan, sehingga hal ini menguntungkan IBM secara komersial.

## 2.4 VISI DAN MISI

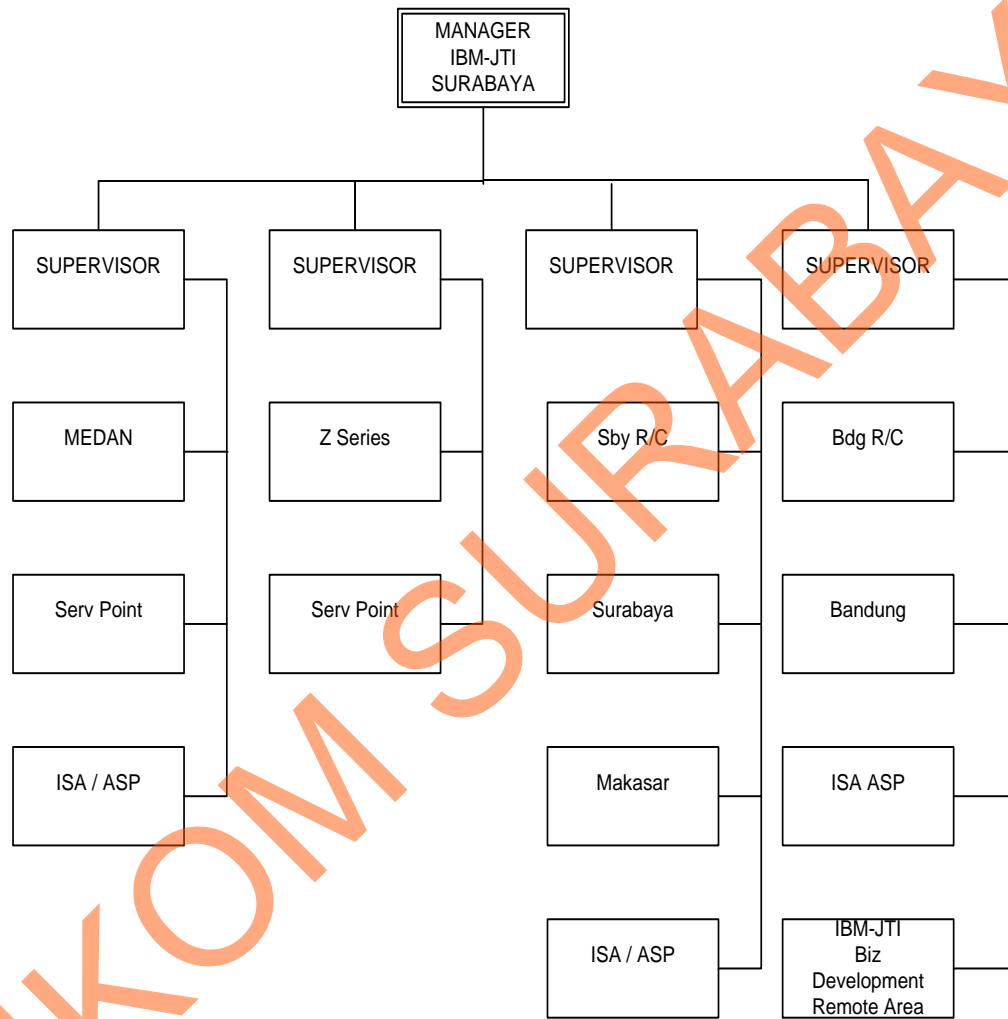
### 2.4.1 VISI

*To be a preferred IT services provider Company and recognized as significant contributor to the success of our Clients*

## 2.4.2 MISI

*To complement IBM in providing comprehensive IT solutions, and contributing to country in creating job opportunity and people development.*

## 2.5 STRUKTUR ORGANISASI



**Gambar 2.5.** Struktur Organisasi PT. IBM-JTI Surabaya (PT. IBM-JTI)