

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Latar Belakang Perusahaan IBM

*International business machines corporation* (IBM) adalah sebuah perusahaan Amerika Serikat yang memproduksi dan menjual perangkat keras dan perangkat lunak komputer. IBM didirikan pada 15 Juni 1991. beroperasi pada sejak 1888 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* sampai ke nanoteknologi.

Mesin-mesin dan produk IBM yang sukses adalah *mainframe* dengan sistem 370 (1960an), IBM PC, AS/400 dan RS/6000 (1980an), PowerPC CPU (1960an, bekerja sama dengan motorola – sekarang *freescale*) 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 tahun 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 IBM memperkerjakan 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 Serikat, mereka juga mendapatkan empat penghargaan Turing, lima Medali Teknologi Nasional, dan lima Medali Sains Nasional, dan juga banyak lagi di luar Amerika. 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. Garstner menjadi CEO IBM selama 10 tahun menggantikan John Ackers yang dipecat karena hampir kebangkrutan IBM pada tahun 1992. Sebelumnya Louis V. Garstner berkerja untuk Nabisco.

IBM berdiri pada tahun 1911 sebagai perusahaan CTR (*Computing Tabulating Recording*). Pada tahun 1890 perusahaan ini adalah merger 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 praktisi 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 atau pemindahan kekuasaan kepada putranya, Thomas J. Watson.

Dibawah Thomas J. Watson, IBM muncul sebagai perusahaan komputer yang berpengaruh 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 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 seorang saja 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 penyehatan 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/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 di seluruh 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*. Keputusan 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. Dia sangat menyukai pertumbuhan pendapatan . Tapi dia lebih memposisikan diri bagaimana mereka serasa membangun perusahaan (IBM) baru selama hampir 5 sampai 10 tahun, dan lebih memfokuskan diri pada strategi baru, culture baru. Dia tidak akan merasa gugup ketika orang berkata bahwa pendapatan tahun ini naik sedikit lebih tinggi.

Gerstner menyoroti masalah 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 tiap tahun 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 *buy back*, ada perbedaan pandangan antara pemilik dan *analist sector*, menurut para pemilik mereka tidak senang menyimpan dalam kas ataupun melakukan akuisisi. Buat apa kas yang banyak tapi mereka butuh keuntungan lebih akan lebih baik fokus pada peningkatan kompensasi, mendorong hutang perusahaan mengurangi kas. Nantinya mereka berikan kepada para *shareholder* keuntungan bukan hanya dividen tapi *share buy back*. Menurut Gerstner untuk menjaga perilaku perusahaan, mereka tidak hanya bicara soal moral tapi bagaimana memiliki komite audit independen. Selanjutnya untuk melindungi kepentingan *investor* dan meyakinkan perusahaan ikuti aturan yaitu real mekanisme *corporate governance* (GCG) dengan melibatkan pemilik.

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 gajinya sekarang masih sama dalam 10 tahun terakhir.

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 pasca krisis, dan usaha penyehatan perusahaan. Pasca ditinggalkan olehnya 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, 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 focus utama pada satu *family chips*, *Power Microprocessors*, awalnya memang belum mendapatkan respon lebih yang penting tujuan untuk menghasilkan profit berhasil sehingga investasi diharapkan lebih baik lagi.

Berdasarkan jurnal "*Dynamic Capabilities at IBM: Driving Strategy into Action*". Selama kurun waktu 15 tahun perusahaan IBM ditandai dengan transformasi yaitu perjuangan dalam penjualan hardware hingga sukses menjadi solusi provider. Menandai perubahan ini *foresighted strategy* dan *disciplined execution* saling berhubungan. Dalam kaitannya dengan strategi perubahan ide dilatarbelakangi kemampuan dinamis, yaitu perusahaan sensitif dengan perubahan baik marketplace maupun mengukur peluang-peluang yang ada serta melakukan rekonfigurasi keberadaan aset 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 terekplorasi 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 sebagai dasar bisnis, lebih mendalami internet dan Linux, dan meneriakan 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 Window *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.



### 2.1.1 Sejarah Inovasi IBM

- 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*.

- 1952: *Magnetic Core Memory*

IBM menjadi perusahaan pertama yang mengintegrasikan bentuk awal dari *random-access memory* ke dalam sistem 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.

- 1956: RAMAC

Komputer 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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*.

- 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.

- 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.

- 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 daripada super komputer yang tradisional. Blue Gene bisa digunakan untuk berbagai keperluan, sehingga hal ini menguntungkan IBM secara komersial.

### 2.1.2 Sejarah Singkat Lenovo dan IBM

Lenovo merupakan perusahaan komputer yang ternama. Perusahaan Lenovo bahkan dianggap sebagai produsen terbesar di Cina. Tahun 2013, Lenovo disebutkan sebagai produsen komputer terbesar di dunia. Perusahaan Lenovo bermarkas di Beijing Cina. Awal mula Lenovo bernama *Legend* (dalam bahasa Cina, *Lianxiang*). Lenovo berdiri pada tahun 1984 oleh Liu Chuanzi bersama sepuluh orang lainnya. Pada tahun 2004, Liu Chuanzi mengganti nama perusahaan ini menjadi Lenovo.

Pada Desember 2004, IBM dan Lenovo mengumumkan *strategic alliance* dengan melepas divisi PC IBM untuk digabungkan dengan Lenovo, sebagai perusahaan penyedia jasa *end-to-end IT solution*, IBM tetap memerlukan divisi PC. Oleh karena itu, kepemilikan saham kedua perusahaan tersebut tetap ada di Lenovo. Dalam menyediakan jasa solusi IT tentunya banyak yang harus tersedia, mulai dari *backbone* berupa server, kemudian *storage*, tidak ketinggalan perangkat lunaknya.

### 2.1.3 Tentang IBM-JTI dan Sejarah Singkatnya

IBM beroperasi di Indonesia sejak pra-Perang Dunia II. Saat itu IBM tidak beroperasi secara langsung di Indonesia, tetapi melalui agen tunggal mereka yaitu PT Usaha Sistem Informasi Jaya yang merupakan patungan dari Pemerintah Daerah DKI Jakarta dan para karyawan senior.

IBM memutuskan keluar dari Indonesia karena aturan yang melarang perusahaan asing beroperasi di Indonesia tanpa memiliki partner lokal pada tahun 1970-an. Salah satu proyek terkenal PT Usaha Sistem Informasi Jaya adalah pemugaran candi Borobudur di Jawa Tengah. Komputer *Mainframe* IBM dipergunakan untuk mengetahui posisi suatu potongan batu di candi tersebut.

Kantor pusat PT Usaha Sistem Informasi Jaya terletak di Jakarta Selatan. Di Indonesia PT Usaha Sistem Informasi Jaya memiliki beberapa anak perusahaan, di antaranya PT Mitra Integrasi Komputindo, PT. Jasa Teknologi Informasi IBM.

PT. Jasa Teknologi Informasi IBM, singkatnya juga dikenal sebagai IBM-JTI, adalah anak perusahaan yang dimiliki sepenuhnya oleh PT. IBM Indonesia. Didirikan pada tahun 2003 sebagai organisasi layanan yang menyediakan sumber daya untuk produk IBM di Indonesia dan melakukan pemasangan perangkat keras, layanan *support* untuk produk IBM di Indonesia. Mulai tahun 2004, IBM-JTI membuka layanan yang tidak terbatas pada produk IBM tetapi juga untuk produk lain.

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

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

Saat ini, IBM-JTI menyediakan total solusi layanan dari aspek IT infrastruktur *hardware* dan *software*, aspek bisnis, yang meliputi tidak hanya produk IBM, tetapi juga lainnya Produk non IBM terkemuka. IBM-JTI akan mengusulkan solusi terbaik yang tersedia yang memenuhi kebutuhan klien dan persyaratan terlepas merek produk.

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

#### 2.1.4 Alamat Kantor IBM-JTI

- **Head Office**

The Plaza Office Tower 16th Floor

Jl. M.H Thamrin Kav. 28-30 Jakarta 10350

Phone: +62-21-2992 5000

Fax: +62-21-2992 2012

- **Branch Office**

**Surabaya:**

Wisma BII 8th floor, Jl. Pemuda 60-70 (60271)

Phone: +62-31-545 9520/21/23

**Bandung:**

Wisma CIMB NIAGA 6th Floor, Jl. Gatot Subroto No.2(40262)

Phone: +62-22-730 7757/7806



**Medan:**

Gedung Citibank URO Building 5th floor, Jl. Imam Bonjol no.23 (20151)

Phone: +62-61-451 9072/73

**Makassar:**

Wisma Kalla, Jalan Dr. Ratulangi 8-10 Makassar (90125)

Phone: +62-411-850 229

**2.2 Visi Misi IBM-JTI Surabaya**

Adapun visi dan misi dari IBM-JTI Surabaya adalah sebagai berikut:

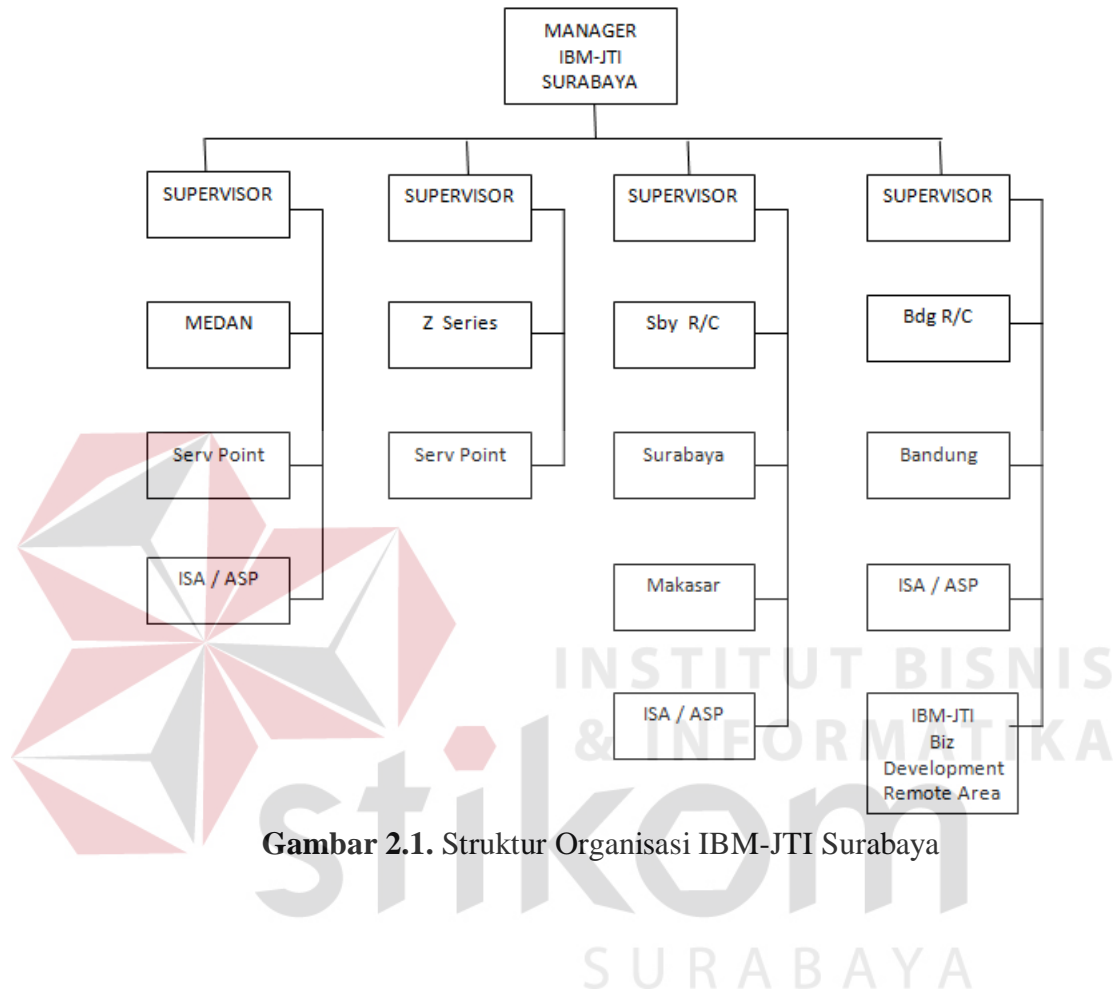
**Visi**

Menjadi perusahaan penyedia layanan IT yang disukai dan dikenal sebagai penyumbang terbesar untuk kesuksesan klien kami.

**Misi**

Untuk melengkapi IBM dalam memberikan solusi IT yang komprehensif, dan memberikan kontribusi ke negara dalam menciptakan kesempatan kerja dan pengembangan sumber daya manusia.

### 2.3 Struktur Organisasi IBM-JTI Surabaya



Gambar 2.1. Struktur Organisasi IBM-JTI Surabaya