

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 1.1 Sejarah dan perkembangan PT. Indosat Mega Media (IM2)

PT Indosat Mega Media adalah sebuah perusahaan yang dimiliki sepenuhnya oleh PT Indosat Tbk, penyelenggara jasa telekomunikasi terkemuka di Indonesia. IndosatM2 beroperasi secara penuh sejak tahun 2000 membangun dan menerapkan jasa dan produk berbasis IP, internet dan multimedia di Indonesia. Tahun 1996 PT. Indosat Mega Media (IndosatM2) didirikan atas kepemilikan penuh PT.Indosat, yang merupakan operator telekomunikasi internasional terdepan di Indonesia. IndosatM2 mendirikan sebuah anak perusahaan dengan nama PT Menara Jakarta, dalam rangka pembangunan gedung multimedia terancang di area Kemayoran Jakarta. Tahun 1997 PT. Indosat Mega Media mendirikan PT Metra sebagai anak perusahaan yang bergerak di bidang bisnis TV berlangganan. Bekerjasama dengan TMII (Taman Mini Indonesia Indah) dan YTC (perusahaan rumah produksi), didirikanlah PT Yasawirya Indah, untuk mengelola bisnis hiburan di TMII.

Tahun 2000 IndosatM2 mulai mengoperasikan sistem TV kabel berlangganan yang dilengkapi internet dari area Kelapa Gading, dengan kantor pusat di Gedung Sarana Jaya Lantai 4, Jl. Budi Kemuliaan No.1, Jakarta Pusat. Mengawali kerjasama pemasaran, dalam bentuk memasarkan internet pada pelanggan Kabel Vision. Tahun 2001 dilakukan serah terima pengelolaan bisnis IndosatNet dari PT. Indosat kepada PT. IndosatM2. Hal ini membuat IndosatM2 menjadi Penyelenggara Jasa Internet dan Penyelenggara Jaringan Internet terbesar di Indonesia.

Tahun 2002 dilakukan pembukaan jaringan TV kabel bersama rekanan di beberapa kota besar, seperti Bali, Surabaya, Yogyakarta, dan Bandung. Pembangunan akses radio untuk sambungan lokal sebesar 3.3 Ghz, untuk mendukung jasa layanan terpadu Indosatnet. Pada tanggal 5 November 2002, dilakukan peluncuran sambungan IM2Link (IP-VPN), yang menjadikan IndosatM2 sebagai penyedia jasa IP-VPN pertama di Indonesia. Pada tanggal 31 Desember 2002, IndosatCom melakukan merger dengan IndosatM2. Dengan begitu, IndosatM2 mulai mengoperasikan B2B e-commerce, dan mendapatkan anak perusahaan baru, yaitu PT. Mediagate Indonesia.

Tahun 2003 dilakukan pelepasan PT Metra dan PT Menara Jakarta, peluncuran nomor akses internet dialup nasional 080988001, dan peluncuran akses Indosat dialup yang sudah dapat diakses dari 180 kota di Indonesia. Bekerjasama dengan Satelindo, meluncurkan IndosatNet Mobile Instant. Melalui jasa ini, pelanggan Satelindo dapat mengakses Indosatnet melalui telepon selular mereka. Peluncuran IndosatM2 Power Surf, sebuah fitur baru yang berfungsi mempercepat aktivitas menyusuri internet, terutama bagi pelanggan dialup.

Tahun 2004 IndosatM2 dan BtN (Beyond the Network) menandatangani perjanjian kerjasama dalam implementasi IPVPN internasional berbasis MPLS (Multi Protocol Label Switching). Ini memperluas cakupan jasa IM2 Link tidak hanya di kawasan Asia Tenggara, tetapi juga sampai ke China, Jepang, Australia bahkan hingga Eropa dan Amerika Selatan. IndosatM2 meluncurkan tarif baru IndosatNet, Kartu Prabayar IM2, dan Hotspot IM2 di Cilandak Town Square pada tanggal 14 dan 15 Agustus. IndosatM2 resmi menjadi anggota Wireless Broadband Alliance yang ke-19. IndosatM2 untuk kedua kalinya memperoleh penghargaan Indonesian Customer Satisfaction Award 2004. Tahun 2005 dilakukan peluncuran produk baru Internet Dedicated teknologi DVB-RCS melalui satelit yang cocok untuk daerah-daerah terpencil. IndosatM2 kembali melakukan terobosan dengan menggelar Hotspot terbesar di Indonesia berlokasi di Cihampelas Walk (Ci Walk) Bandung, mall berkonsep terbuka ( open air ) yang asri dan menyegarkan seluas 3,5 hektar.

Tahun 2006 IndosatM2 memenangkan penghargaan TOP BRAND AWARD for Indonesia's leading Internet Brand dari Marketing Magazine, mendapatkan ISO9001:2000 Certification on Quality Management System, mengupgrade koneksi ke IIX menjadi 1Gbps, serta menjadi ISP pertama yang melayani 3,5 G Broadband dengan teknologi HSDPA. Tahun 2007, IndosatM2 mendapatkan Call Center Award for Achieving Excellent Service Performance dari CCSL & Marketing Magazine, Marketing Award for The Best Market Driven Company dari Marketing Magazine and Frontier Consulting Group, Top Brand Award in Recognition of Outstanding Achievement in Building the Top Brand dari Marketing Magazine and Frontier Consulting untuk kedua kalinya, serta memperkenalkan produk 'Blitz'- VSAT IP Ku-band, pertama di Indonesia. Tahun 2008 IndosatM2 melayani Pre-Paid Wireless Broadband Internet pertama di Indonesia. IndosatM2 memenangkan The Best Contact Center Operational dari Indonesia Contact Center Association (ICCA), serta bekerjasama dengan Intel Corp. untuk Intel's World Ahead.

Tahun 2009 IndosatM2 menerima beberapa penghargaan seperti Top Brand 2009 dari Marketing Magazine and Frontier Consulting Group dan The Best Call Center Award 2009 dari CCSL dan ICCA, mendapatkan sertifikasi sebagai the World Most Innovative Wireless Broadband Company dari Wireless Broadband Alliance ( WBA ), mengeluarkan produk Truf Mobile, akses internet via CDMA. Bekerjasama dengan Mobile-8, menambahkan banyak IBS (IM2 Broadband Services) di seluruh kota besar di Indonesia untuk melayani pelanggan dengan cepat dan lebih baik, serta

memperkenalkan solusi e-payment dengan nama iPay. Tahun 2010 IndosatM2 menerima berbagai penghargaan Top Brand 2010 dari Marketing Magz dan Frontier Consulting Group dan Best Call Center Award 2010 dari CCSL dan ICCA. Memulai kampanye internet yang aman, yang diadakan dengan kebijakan pemerintah.

#### **4.2 Visi, Misi, Nilai dan Motto Perusahaan**

- **VISI Perusahaan**

Menjadi perusahaan yang dominan dalam industry consumer Broadband berbasis teknologi IP dan layanan content serta multimedia di Indonesia.

- **MISI Perusahaan**

Memberikan hasil terbaik bagi para stakeholder, menyediakan layanan akses internet yang dapat diandalkan dan terjangkau untuk mendukung implementasi layanan Triple-play di Indonesia. Mendukung pengembangan jalur informasi dan ilmu pengetahuan di Indonesia melalui penyediaan koneksi internet.

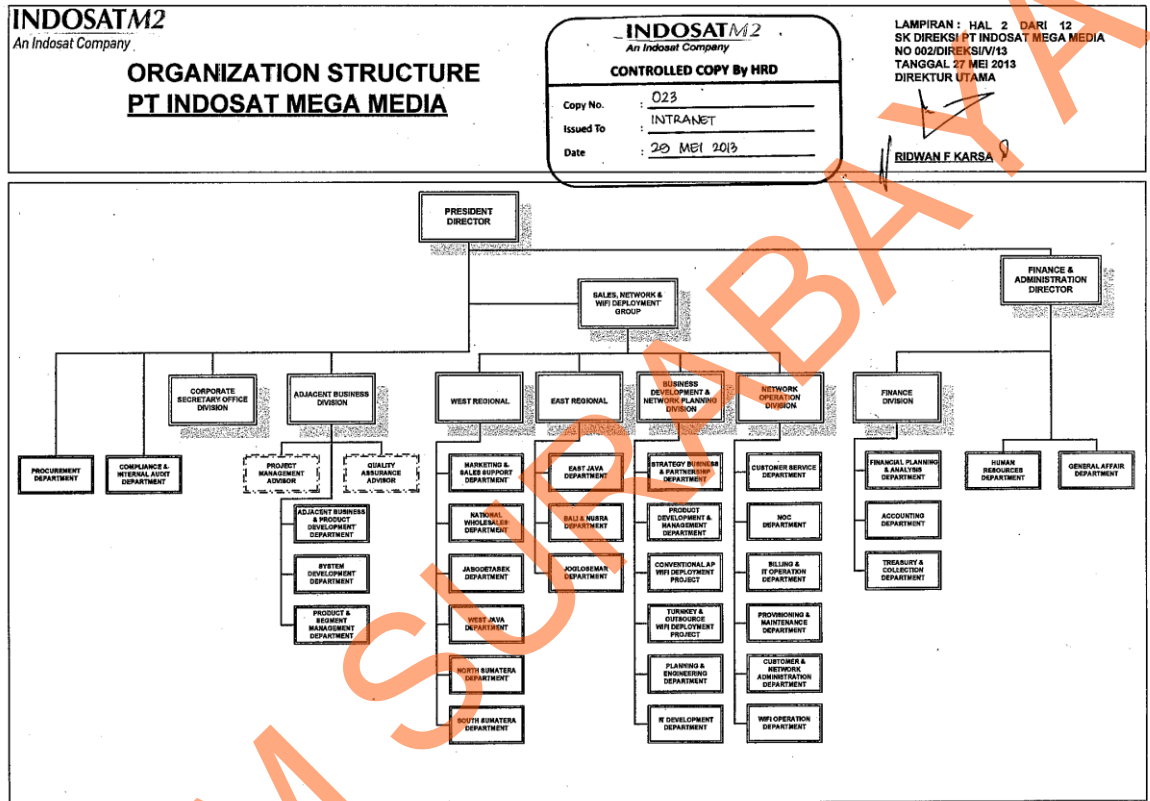
- **Nilai-nilai Perusahaan**

Empat sikap dasar yang melandasi pribadi dan sikap melayani dari seluruh karyawan IndosatM2 untuk menuju Service Excellence adalah Committed, Clean, Care dan Respect. Committed mempunyai arti melakukan upaya terbaik dalam menyelesaikan setiap pekerjaan untuk mencapai tujuan. Clean berarti berperilaku jujur, adil, penuh integritas dan menjaga kehormatan diri. Care Berarti senantiasa mewujudkan sikap peduli baik ditempat kerja, lingkungan maupun masyarakat. Respect berarti sikap hormat dan menghargai setiap individu secara tulus.

- **Motto Perusahaan**

Motto dari PT. Indosat Mega Media mempunyai semangat perusahaan yaitu: “Committed to Perfection” dengan evaluasi secara terus menerus terhadap kualitas dan kemampuan para karyawan untuk mendapatkan sikap yang tepat menuju kesempurnaan. Dengan semangat ini Indosat Mega Media mendukung kerjasama kelompok serta mendorong tercapainya standar tinggi di seluruh organisasi.

### 4.3 Struktur Organisasi



### 4.4 Bisnis IndosatM2

IndosatM2 merupakan penyedia layanan telekomunikasi yang berfokus pada penggunaan teknologi internet ( Internet Protocol atau IP), penyedia konten dan vas. Dalam menjalankan bisnisnya, IndosatM2 membagi pelanggan dalam dua segmen, yaitu korporasi (corporate) dan perorangan (retail).

Untuk pelanggan korporasi, IndosatM2 melayani perusahaan skala besar, menengah dan kecil, serta pemerintahan. Layanan untuk pelanggan korporat antara lain dedicated internet connection, link, web hosting dan server co-location. Untuk pelanggan retail, IndosatM2 menyediakan layanan internet (pasca-bayar dan pra-bayar), langganan TV berbayar serta layanan-layanan pendukung (value added service).

#### **4.4.1 IM2 Indosat net**

##### **4.4.1.1 Internet Dial Up**

IM2 INDOSATnet Dial-Up adalah cara termudah untuk memasuki dunia baru informasi dan komunikasi yang tak lagi mengenal batas. Menggunakan saluran telepon biasa, dengan supported access hingga 56Kbps, IM2 INDOSATnet Internet Dial-Up memberikan kemudahan dalam mengakses internet dimanapun keberadaan customer.

##### **4.4.1.2 Internet Dedicated**

M2 INDOSATnet Dedicated merupakan layanan Internet 24 jam non stop dengan menggunakan leased line eksklusif atau microwaveradio set. Dedicated line ini menghubungkan komputer-komputer yang ada dalam Local Area Network ( LAN ) perusahaan customer dengan server IM2 INDOSATnet sesuai dengan jenis paket dan kapasitas bandwidth yang dibutuhkan.



#### **4.4.1.3 Internet Cable Personal**

IM2 INDOSATnet Internet Cable Personal memberi keleluasaan yang begitu besar dalam berinternet. Dengan menggunakan jaringan TV kabel milik INDOSATM2 atau mitra, layanan ini memberikan kebebasan dari akses dan kapabilitas terbatas, sulit terhubung karena sibuknya jalur telepon, dan sebagainya. Selain itu, akses internet melalui TV Kabel mempermudah mengatur pengeluaran bulanan dengan tagihan yang tetap.

#### **4.4.1.4 Internet Hotspot**

IM2 Hotspot adalah layanan akses internet nirkabel IM2 yang memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk dapat mengakses internet di lokasi-lokasi yang bertanda IM2 Hotspot. Dengan menggunakan notebook atau PDA yang telah dilengkapi kartu Wi-Fi, pelanggan dapat dengan mudah, cepat, dan bebas surfing di dunia maya berkat standar Wi-Fi 802.11b.

#### **4.4.1.5 Internet Prepaid**

IM2 INDOSATnet Prepaid adalah akses internet prabayar yang ditujukan bagi pelanggan yang membutuhkan akses Internet Dial-Upb tanpa harus melakukan registrasi dan bebas biaya abonemen. Layanan ini dapat diakses melalui Internet Dial-Up di seluruh Indonesia melalui nomor akses lokal 0809-88-001 serta di area-area Hotspot IM2 yang tersebar di beberapa hotel, pusat perbelanjaan maupun cafe yang bertanda IM2 Hotspot.

#### **4.4.1.6 Internet Mobile**

Indosatnet Mobile merupakan suatu alternatif pengaksesan internet secara dial-up melalui jaringan mobile Star One-Indosat. Indosatnet Mobile ini dapat digunakan pada kartu Postpaid ataupun Prepaid Star One. Star One merupakan layanan telepon tetap nirkabel (fixed wireless) yang menggunakan teknologi CDMA yang dioperasikan oleh PT IndosatTbk.

Berdasarkan cara pembayarannya, terdapat 2 jenis kartu Star

One :

**a. *Postpaid***

Untuk mendapatkannya harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu di Galeri Indosat. Periode pembayaran dilakukan pada akhir pemakaian.

**b. *Prepaid***

Pulsa untuk kartu jenis ini dibeli dimuka dan dapat dilakukan pengisian ulang pulsa.

Indosatnet Mobile merupakan tambahan fitur yang diberikan oleh IM2 kepada pelanggannya untuk dapat mengakses internet melalui jaringan Star One, dan memperkaya media akses sebelumnya yaitu :

- a. Akses melalui Dial Up nomor nasional 080988001
- b. Akses melalui nomor akses daerah
- c. Akses melalui Hotspot IM2
- d. Akses Indosatnet Instant melalui jaringan I-Phone Indosat.

## **4.4.2 IM2 payTV**

### **4.4.2.1 Basic Package**

Paket berlangganan sampai dengan 46 channel unggulan dari stasiun lokal maupun luar negeri yang dibagi dalam paket standard dan 3 paket group yaitu Education, General Entertainment dan Sport.

### **4.4.2.2 Bundling Package**

IM2 pay TV adalah saluran TV berbayar yang di selenggarakan oleh Indosat dengan lebih dari 50 chanel TV berkualitas dari seluruh dunia. Bundling Package Internet Cable Personal adalah sebuah paket yang menggabungkan antara IM2 INDOSATnet Internet Cable Personal dengan IM2 pay TV Basic.

### **4.4.2.3 Premium Package**

Paket berlangganan yang terdiri dari channel-channel terpilih dan berkualitas dari Mancanegera baik film maupun program lainnya.

### **4.4.3 IM2 Prime Postpaid 3.5G**

#### **4.4.3.1 ECO!**

Layanan internet berkecepatan superior hingga 3.6Mbps dengan cakupan luas ini sangat cocok untuk customer yang bermobilitas tinggi karena dapat diakses dengan menggunakan modem PCMCIA atau modem USB. Konfigurasinya yang mudah membuat berselancar di dunia maya menjadi lebih terasa menyenangkan. Dengan fitur Multiple Access, dapat mengakses internet melalui jaringan CDMA, Hotspot, dan Dial Up.

#### **4.4.3.2 PRO! Dan YOU!**

IM2 Broadband via 3.5G dengan jangkauan yang luas memberi kenyamanan ber-internet hingga 3.6Mbps untuk melengkapi mobilitas gaya hidup.

#### **4.4.3.3 MAX!**

Layanan internet berkecepatan superior hingga 3.6Mbps dengan cakupan luas ini sangat cocok untuk customer yang bermobilitas tinggi karena dapat diakses dengan menggunakan modem PCMCIA atau modem USB. Konfigurasinya yang mudah membuat berselancar di dunia maya menjadi lebih terasa menyenangkan. Dengan

fitur Multiple Access, customer juga dapat mengakses internet melalui jaringan CDMA, Hotspot, dan Dial Up.

#### **4.4.4 IM2 Commerce**

##### **4.4.4.1 Education Center**

IM2 Education center merupakan pusat pendidikan internet yang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap. Fasilitas yang dimilikiantara lain adalah ruang kelas yang dilengkapi jaringan internet dan datainternal (LAN), jaringan internet tanpa kabel (Wi-Fi), dan e-library. Selain itu juga menawarkan berbagai jenis pelatihan seperti: pelatihan teknis, bisnis, dan manajemen. IM2 Education Center kini hadir di kantor pusat INDOSATM2, Jakarta. Secara bertahap IM2 akan mengembangkan jenis pelatihan dan membangun pusat pendidikan serupa di kota-kota besar Indonesia lainnya.

##### **4.4.5 IM2 Link**

IM2 Link adalah jaringan Virtual Private Network berbasis internet protokol yang memiliki sifat bagaikan jaringan pribadi. Dirancang untuk perusahaan dan institusi yang membutuhkan komunikasi data yang aman dan ekonomis bagi kantor pusat dan cabang di berbagai lokasi yang tersebar, baik domestik maupun internasional.

Melalui kerjasama dengan Mitra Internasional, IM2 Link mampu menjangkau dan menghubungkan kantor-kantor yang tersebar di seluruh penjuru dunia dalam sebuah jaringan yang handal dan ekonomis. IM2 Link merupakan solusi tepat untuk komunikasi lokal dan internasional di lokasi yang berbeda.

#### **4.4.6 IM2xchange**

IM2xchange adalah jasa penyediaan jaringan internet backbone international bagi pelanggan yang membutuhkan jaringan internet untuk komunikasi data dan suara yang terhubung langsung dengan internet global melalui jaringan kabel laut serat optik. IM2xchange memberikan peluang bagi kegiatan perusahaan untuk mempercepat arus komunikasi serta meningkatkan produktivitas perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien.

#### **4.4.7 Toko On**

TokoOn merupakan bisnis online atau E-Marketplace yang menghadirkan kemudahan, kenyamanan dan keamanan berbelanja online. TokoOn diluncurkan pertama kali di Jakarta pada akhir Juni 2012. Dengan komitmen kuat memberikan pelayanan premium dan menghadirkan beragam pilihan produk berkualitas.

TokoOn mengemban Visi dan Misi besar yaitu menciptakan sarana transaksi modern bertema "**Aku Cinta Indonesia**" yang mengakomodir kebutuhan pemasaran & belanja pecinta produk Indonesia dimanapun berada.

Untuk setiap transaksi dikenakan sebesar 5% dari nilai Transaksi + Rp. 3000 sebagai biaya transfer Bank atau Kartu Kredit.

### MITRA

TokoOn menjembatani kebutuhan pelaku usaha di Indonesia untuk memperluas cakupan pasar melalui media elektronik. Kemitraan TokoOn terbuka bagi seluruh pelaku usaha di Indonesia.

2 jenis mitra dalam Toko On yaitu :

- **Mitra Freemium.** Terbuka bagi pelaku usaha tanpa pembatasan kriteria produk, skala pemasaran (ritel & grosir), perseorangan maupun badan hukum.
- **Mitra TokoOn.** Bagi pelaku usaha yang memasarkan produk-produk unggulan Indonesia, TokoOn merupakan pilihan tepat. Dengan bergabung menjadi Mitra TokoOn yang didukung penuh oleh kementerian Koperasi & UKM, berarti turut berpartisipasi memasyarakatkan Indonesia & produk Indonesia ke pasar Internasional.

TokoOn yang didukung penuh oleh kementerian Koperasi & UKM, berarti turut berpartisipasi memasyarakatkan Indonesia & produk Indonesia ke pasar Internasional.