

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada tanggal 1 Juli 2023 telah terjadi perpindahan secara resmi layanan *IndiHome* dari PT Telkom Indonesia ke PT Telekomunikasi Selular atau Telkomsel. Perpindahan ini menjadi perubahan yang signifikan dalam industri telekomunikasi di Indonesia. Sebagai anak perusahaan dari Telkom, Telkomsel akan mengambil alih operasional dan manajemen *IndiHome*. Layanan tersebut mencakup *broadband* internet, telepon rumah, dan televisi kabel. Transformasi ini merupakan hasil dari kebijakan atau strategi perusahaan yang bertujuan untuk mengoptimalkan sumber daya, meningkatkan efisien dan sinergi di antara berbagai unit bisnis dalam Telkom Group. Hal ini juga bisa mencerminkan perubahan dalam pasar telekomunikasi yang memerlukan penyesuaian strategis dari perusahaan tersebut. *IndiHome* resmi pindah ke Telkomsel, di mana sebelumnya Telkom dan Telkomsel telah menandatangani akta pemisahan (*deed of spin-off*). Hal ini merupakan tonggak penting bagi implementasi inisiatif *Fixed Mobile Convergence* (FMC) Telkom Group sebagai bagian dari strategi utama perusahaan. Strategi yang di maksud yaitu *Five Bold Moves* atau dapat juga di sebut lima strategi utama perusahaan. Strategi ini dalam rangka untuk menciptakan dampak berkelanjutan di masyarakat seperti menghadirkan layanan *broadband* yang lebih luas, merata, dan andal, mendukung akselerasi inklusi digital dan ekonomi digital, meningkatkan level *playing field* industri telekomunikasi Indonesia, serta memperkuat bisnis perseroan di masa mendatang.

PT Telkom Indonesia sendiri adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Dilansir dari <https://www.idxchannel.com/> PT Telkom Indonesia merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. PT Telkom menyediakan beragam layanan komunikasi lainnya termasuk layanan interkoneksi jaringan telepon, multimedia, data dan layanan terkait komunikasi internet, sewa transponder satelit, sirkit langganan, televisi berbayar dan layanan VoIP. Telkom Indonesia terus mengalami perkembangan dalam inovasi teknologi, infrastruktur jaringan, serta layanan telekomunikasi yang ditawarkan kepada masyarakat Indonesia. Perusahaan ini telah meraih berbagai penghargaan dan prestasi

di tingkat nasional dan internasional. Perusahaan ini juga diversifikasi usaha dengan menyediakan layanan data, televisi berlangganan (*IndiHome*), layanan seluler (Telkomsel), dan berbagai solusi telekomunikasi untuk korporasi dan bisnis. Telkom Indonesia terus berkembang dan menjadi salah satu perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia dan wilayah Asia Tenggara, menyediakan berbagai layanan telekomunikasi, teknologi informasi, dan internet kepada masyarakat dan bisnis di seluruh negeri.

Dikutip dari Cayanan *Indihome* resmi berpindah tangan dari PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (TLKM) ke PT Telekomunikasi Selular atau Telkomsel mulai 1 Juli 2023. Dengan ini, kontribusi Telkomsel ke pendapatan induknya diprediksi meningkat. Mengacu pada laporan keuangan Telkom per kuartal I-2023, kontribusi Telkomsel dalam pendapatan telkom saja sudah mencapai 59,45%. Diketahui, Telkomsel membukukan pendapatan sebesar Rp21,5 triliun per 31 Maret 2023. Angka tersebut diraih saat Indihome belum bergabung dengan Telkomsel. Adapun kontribusi Indihome ke pendapatan TLKM pada periode yang sama adalah sebesar Rp7,19 triliun atau berkontribusi 19,9% dari pendapatan Grup Telkom.

Pemindahan layanan Indihome membuat PT Telkom Indonesia menjadi perusahaan yang berfokus pada bisnis B2B di mana perusahaan menjual layanan dan jasa kepada bisnis ataupun korporasi. Sedangkan *Business to Consumers* (B2C) di Telkom Group dikelola oleh Telkomsel. Adanya pengalihan kepemilikan *Indihome* dari PT. Telkom Indonesia ke Telkomsel membangun pola *team building* yang baru. *Team building* menjadi suatu hal yang penting dalam sebuah korporasi untuk dapat melangkah maju. Dihadapkan dengan perubahan dan perkembangan, restrukturisasi memungkinkan hadir dalam transformasi organisasi yang kerap menjadi pacuan untuk dapat meraih capaian yang lebih baik lagi. PT Telkom Indonesia menyadari bahwasanya restrukturisasi ini perlu didukung dengan pembentukan *team building* yang baik.

Pembentukan *team building* dapat terjadi salah satunya karena telah terjadi restrukturisasi organisasi. Rachmad (2015) mengungkapkan *team building* adalah suatu upaya yang dibuat secara sadar untuk mengembangkan kerja kelompok dalam organisasi. Aktivitas kelompok yang memiliki interaksi tinggi untuk meningkatkan

produktivitas karyawan dalam menuntaskan tugas terutama yang memiliki interdependensi dengan orang lain untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Namun terdapat manfaat yang sangat besar dan tim pelaksana tidak mempunyai rencana untuk kembali ke struktur sebelumnya. Terlepas dari tantangannya, pembentukan tim yang efektif memberikan banyak manfaat bagi organisasi.

Pandangan dalam Huda (2016) mengungkapkan restrukturisasi organisasi adalah aktivitas yang dilakukan organisasi untuk merubah proses dan kendali internalnya (Huda, 2016). Restrukturisasi dapat berperan sebagai bentuk penataan ulang sebuah rancangan struktur suatu organisasi, serta berupa tindakan yang bertujuan untuk dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Restrukturisasi merupakan bagian dari pembentukan strategi dengan melakukan penataan ulang untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan. Perusahaan yang mengalami kegagalan usaha, baik akibat pengaruh internal maupun eksternal, pada akhirnya harus melakukan langkah-langkah penyelamatan atau reorganisasi.

Penelitian ini terfokus pada pentingnya pembentukan *Team Building* sebuah korporasi. Membahas mengenai bagaimana pola komunikasi dan sistematisa bekerja di internal PT Telkom Indonesia Divisi *Private Services Enterprise*. Melakukan adaptasi terdapat perubahan yang terjadi atas dasar pengalihan kepemilikan *Indihome*. Karyawan *Divisi Private Services Enterprise* PT Telkom Indonesia mengalami restrukturisasi, dengan begitu adanya perubahan *jobdesk* karyawan yang perlu diadaptasikan dengan sesuai pada sistematisa ruang lingkup yang didapatinya saat ini. Perubahan dari posisi sebelumnya meliputi ruang lingkup serta bidang fokus pekerjaan. Perubahan ini didasari adanya restrukturisasi yang memacu para karyawan untuk dapat mengenai bidang fokus yang berbeda. Karyawan dibentuk untuk dapat mempelajari dan memahami berbagai ranah dari aspek-aspek bisnis yang dimiliki PT Telkom Indonesia. Pengadaptasian karyawan pada ranah unit pekerjaan yang baru merupakan tahap penting dalam perkembangan karir dan pertumbuhan organisasi. Proses ini melibatkan sejumlah elemen yang memungkinkan karyawan berintegrasi dengan efektif dan produktif dalam lingkungan baru mereka. Pertama-tama, komunikasi yang efektif dari manajemen dan rekan kerja adalah kunci. Pemberian informasi yang jelas tentang tugas, tanggung jawab, dan harapan adalah langkah

pertama dalam membantu karyawan merasa nyaman. Selain itu, pelatihan yang sesuai adalah hal yang sangat penting, memungkinkan karyawan untuk mengasah keterampilan yang diperlukan dan beradaptasi dengan teknologi atau metode kerja yang baru.

Hal tersebut memungkinkan terciptanya sebuah dampak berupa hambatan. Hambatan yang dialami adalah upaya penyesuaian perbedaan tim kerja serta ranah bidang yang dilakukan. Bidang pekerjaan yang berbeda serta tim yang dirotasi sesuai kebutuhan bisnis. Hal tersebut tidak dapat dikatakan suatu hal mudah, namun perlu melalui proses pengadaptasian. Proses tersebut meliputi karakteristik para karyawan lainnya serta unit yang saat ini para karyawan ditempatkan. Persoalan ini menjadi suatu hal yang penting dan perlu dipahami antar sesama karyawan dalam berbagai posisi. Proses adaptasi perlu menjadi fokus yang ditangani secara cepat dan tepat, agar target serta capaian unit dapat diperoleh dengan baik serta sesuai pada tenggang waktu yang telah direncanakan. Berbagai perencanaan yang dimiliki oleh masing-masing unit perlu melalui diskusi yang matang dan terperinci. Hal ini dapat berdampak pada sistematika pekerjaan, ketepatan dalam pola *team building* juga menjadi peranan yang sangat penting demi kemajuan dan keselarasan bekerja. *Team building* perlu dibentuk sebagai upaya pengembangan dan peningkatan efektivitas sebuah tim melalui berbagai kegiatan dan strategi. Bertujuan untuk meningkatkan komunikasi, kolaborasi, kepercayaan, dan kinerja tim secara keseluruhan. *Team building* sering digunakan dalam konteks tempat kerja atau organisasi, dengan begitu perencanaan yang baik perlu diiringi dengan strategi yang tepat dan terukur.

Dalam konteks restrukturisasi organisasi, peranan aktivitas dan komunikasi informal menjadi sangat krusial dalam mendukung transisi yang efektif. Komunikasi informal adalah komunikasi antara orang yang ada dalam suatu organisasi, akan tetapi tidak direncanakan atau tidak ditentukan dalam struktur organisasi. Berdasarkan penelitian di PT Telkom Indonesia, telah terbukti bahwa komunikasi informal antara karyawan memfasilitasi pertukaran informasi yang lebih cepat dan efisien yang sangat penting dalam periode ketidakpastian. Seiring dengan perubahan struktur organisasi, komunikasi informal berkontribusi dalam mempertahankan moral karyawan dan memfasilitasi penyebaran visi organisasi yang baru. Melalui observasi dan wawancara terungkap bahwa kegiatan informal seperti diskusi santai dan pertemuan non-resmi

memungkinkan karyawan untuk mengekspresikan kekhawatiran dan ide mereka, meningkatkan perasaan terlibat dalam proses restrukturisasi dan tidak hanya sebagai objek dari perubahan tersebut.

Selain itu, aktivitas *team building* yang melibatkan elemen komunikasi informal, seperti workshop dan sesi brainstorming yang tidak terstruktur, terbukti mendukung pembentukan ikatan antar karyawan yang baru dan lama. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan-kegiatan tersebut sangat vital dalam membangun kepercayaan dan sinergi di antara anggota tim, yang merupakan aset penting selama fase transisi. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kohesi tim tetapi juga memperkuat keterikatan karyawan terhadap organisasi. Oleh karena itu, integrasi komunikasi informal dalam strategi restrukturisasi dianggap dapat mempercepat adaptasi karyawan terhadap perubahan, mengurangi resistensi, dan meningkatkan efektivitas keseluruhan dari proses restrukturisasi.

Dalam penelitian "*Analisis Aktivitas Team Building dalam Restrukturisasi PT Telkom Indonesia*" peran *Public Relations* menjadi krusial dalam menjembatani komunikasi antara perusahaan dengan *stakeholders* eksternal dan internal selama proses restrukturisasi. PR membantu dalam mengkomunikasikan visi, tujuan, dan manfaat dari restrukturisasi kepada karyawan, investor, pelanggan, dan publik secara efektif, membangun kepercayaan dan dukungan. PR memegang peranan penting dalam mengelola persepsi dan reputasi perusahaan selama periode transisi yang seringkali dapat menyebabkan ketidakpastian dan kekhawatiran. Dengan demikian, integrasi strategi PR dalam proses restrukturisasi dan *team building* memastikan transparansi, mendukung adaptasi karyawan, dan mempertahankan stabilitas organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti mengambil judul penelitian yaitu *Analisis Aktivitas Team Building Dalam Restrukturisasi PT Telkom Indonesia*.

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui aktivitas *Team Building* yang dilakukan pada *Divisi Private Service* PT Telkom Indonesia dalam masa transformasi organisasi
2. Untuk mengetahui proses restrukturisasi organisasi yang terjadi di *Divisi Private Service* PT Telkom Indonesia

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, pertanyaan yang akan dibahas pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana aktivitas *Team Building* yang dilakukan pada *Divisi Private Service* PT Telkom Indonesia dalam masa transformasi organisasi tersebut?
2. Bagaimana proses restrukturisasi organisasi yang terjadi di *Divisi Private Service* PT Telkom Indonesia?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang akan diharapkan oleh peneliti untuk penelitian ini di antaranya, yaitu:

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan manfaat yakni menambah pengetahuan dan wawasan bagi pengembangan praktis di bidang kehumasan, terkhusus hal yang berkaitan tentang perkembangan dan pengadaptasian *Team Building* dalam proses transformasi organisasi dengan memahami cara mengelola perubahan secara efektif, memperkuat kemampuan manajerial, dan membangun kepemimpinan yang kuat.

1.4.2 Manfaat Akademis

Penelitian ini harapannya mampu menjadi referensi dan bahan kajian bidang akademik, khususnya jurusan *S1 Digital Public Relations* terhadap topik *Team Building*. Lebih luas, harapannya penelitian ini dapat memberikan sudut pandang baru terkait transformasi organisasi sebuah korporasi.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian di mulai pada bulan oktober 2023 dengan lokasi yang menjadi objek penelitian PT Telkom Indonesia *Divisi Private Service*.

Tabel 1.1 Periode Penelitian

JENIS KEGIATAN	BULAN							
	OKT	NOV	DES	JA N	FE B	MA R	APR	MEI
Menentukan Topik, Judul dan Objek Penelitian								
Proses Penyusunan BAB I								
Proses Penyusunan BAB II								
Proses Penyusunan BAB III								
Finalisasi BAB I, II, III								
Revisi BAB I, II, III								
Desk Evaluation								
Pengumpulan Data								
Pengolahan dan Analisis Data								
Proses Penyusunan BAB IV								
Proses Penyusunan BAB V								
Finalisasi BAB I, II, III, IV, V								

Sumber: Olahan Peneliti (2024)