

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

PT Esensi Solusi Buana (ESB) adalah perusahaan teknologi asal Indonesia yang didirikan pada tahun 2014 dan mulai beroperasi secara aktif sejak 2015. ESB berfokus pada pengembangan perangkat lunak manajemen restoran berbasis *cloud* (*Software as a Service/SaaS*) yang terintegrasi secara menyeluruh untuk industri makanan dan minuman (*F&B*).



Gambar 2.1 Logo Perusahaan PT Esensi Solusi Buana
Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Didirikan oleh Gunawan Woen, Eka Prasetya, Setiadi Prawiryo Moeljadi, dan Dwi Prawira, ESB awalnya menyediakan solusi *Enterprise Resource Planning (ERP)* yang dapat disesuaikan untuk menggantikan sistem berbasis perangkat keras yang tradisional. Seiring waktu, perusahaan mengembangkan produk menjadi sistem operasional restoran *all-in-one* yang mencakup aplikasi pengambilan pesanan *front-end*, sistem kasir atau *Point of Sales (POS)*, perangkat lunak operasi dapur, dan sistem perencanaan sumber daya perusahaan (*ERP F&B back-end*).

ESB telah melayani lebih dari 2.000 merek *F&B* dan mengelola lebih dari 100 juta pesanan per tahun. Perusahaan ini juga telah meraih

pendanaan seri B sebesar US\$29 juta atau sekitar Rp420 miliar, yang dipimpin oleh Northstar Group dan Alpha JWC Ventures, serta partisipasi dari BEENEXT, Vulcan Capital, dan AC Ventures.

Dengan misi untuk membantu bisnis F&B meningkatkan profitabilitas, penjualan, dan efisiensi operasional melalui solusi berbasis cloud, ESB terus berinovasi dan memperluas jangkauannya, termasuk dengan meluncurkan produk baru yang bertujuan membantu usaha kecil dan menengah (UKM) meningkatkan penjualan dan efisiensi operasional.

2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Esensi Solusi Buana

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PT Esensi Solusi Buana memiliki struktur organisasi yang terstruktur dengan jelas untuk memastikan setiap fungsi bisnis berjalan efektif dan efisien. Struktur organisasi ini dirancang untuk mendukung koordinasi antar departemen, mempercepat pengambilan keputusan, serta mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan.

Struktur organisasi PT Esensi Solusi Buana terdiri dari beberapa posisi kunci yang memimpin berbagai direktorat, masing-masing dengan tanggung jawab spesifik yang saling berkaitan satu sama lain. Berikut adalah uraian singkat mengenai Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Esensi Solusi Buana:

1) Chief Executive Officer (CEO)

Chief Executive Officer adalah pemimpin tertinggi perusahaan yang bertanggung jawab dalam mengarahkan visi, misi, dan

strategi bisnis perusahaan. *CEO* mengawasi seluruh direktorat yang ada, memastikan bahwa setiap bagian bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan, serta mengambil keputusan penting terkait arah perkembangan bisnis.

2) *Chief Operating Officer (COO)*

Chief Operating Officer bertugas mengelola dan mengawasi seluruh operasi harian perusahaan. *COO* memastikan semua kegiatan operasional berjalan efisien dan efektif, serta menerjemahkan strategi perusahaan menjadi aktivitas operasional yang nyata. *COO* membawahi *Direktorat Operations*.

3) *Chief Technology Officer (CTO)*

Chief Technology Officer bertanggung jawab dalam merancang, mengembangkan, dan menerapkan strategi teknologi perusahaan. *CTO* memastikan bahwa solusi teknologi yang digunakan mampu mendukung pertumbuhan bisnis. *CTO* membawahi *Direktorat Technology*.

4) *Chief Research Officer (CRO)*

Chief Research Officer bertugas memimpin kegiatan penelitian dan pengembangan (*R&D*) untuk mendukung inovasi dan pertumbuhan bisnis. *CRO* bertanggung jawab atas *Direktorat CEO Office*.

5) *Chief Human Resources Officer (CHRO)*

Chief Human Resources Officer memimpin pengelolaan sumber daya manusia (*SDM*), termasuk proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan karir, hingga membangun budaya kerja yang positif. *CHRO* membawahi *Direktorat People Experience*.

6) *Chief Marketing Officer (CMO)*

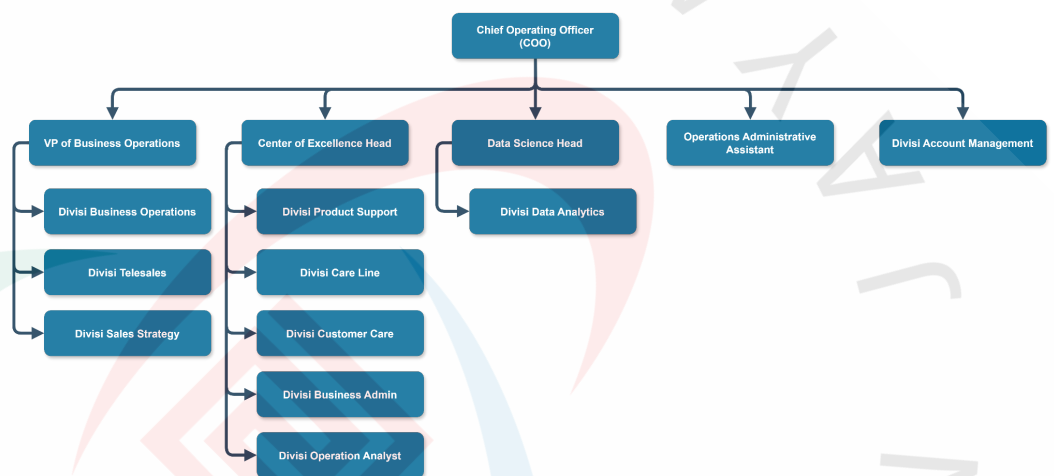
Chief Marketing Officer bertanggung jawab dalam merancang strategi pemasaran dan membangun citra perusahaan di mata pelanggan. *CMO* membawahi *Direktorat Marketing*.

7) *Vice President of Finance*

Vice President of Finance bertanggung jawab dalam pengelolaan seluruh aspek keuangan perusahaan, termasuk penyusunan

laporan keuangan, pengelolaan anggaran, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi keuangan.

Untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan secara lebih terstruktur dan efisien, *Direktorat Operations* di PT Esensi Solusi Buana memiliki susunan organisasi yang lebih spesifik dan terperinci. Struktur ini bertujuan untuk mengelola berbagai fungsi operasional yang berhubungan langsung dengan klien, pengelolaan data, hingga dukungan administrasi internal.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi *Direktorat Operations* PT

Esensi Solusi Buana

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Struktur yang rinci ini membantu memperjelas pembagian tugas, meningkatkan koordinasi antar divisi, serta mempercepat penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan.

Berikut ini adalah penjelasan mengenai *Gambar 2.3 Struktur Organisasi Direktorat Operations PT Esensi Solusi Buana*:

1) *VP of Business Operations*

VP ini bertanggung jawab memimpin aktivitas sales dan konsultasi bisnis kepada merchant atau klien. Tujuannya adalah memastikan solusi yang diberikan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan bisnis klien dan meningkatkan adopsi produk.

- Divisi Business Operations

Menangani fungsi *sales* dan *business consulting* kepada klien. Divisi ini menghubungkan kebutuhan klien dengan solusi yang ditawarkan perusahaan, mendukung proses penjualan, serta memberikan konsultasi terkait penggunaan produk.

- Divisi Telesales

Bertugas melakukan penjualan produk atau layanan perusahaan melalui komunikasi jarak jauh (telepon, email), dengan fokus pada memperluas jangkauan prospek pelanggan.

- Divisi Sales Strategy

Bertugas menyusun dan mengimplementasikan strategi penjualan yang efektif untuk meningkatkan omzet dan mengoptimalkan pasar yang ditargetkan.

2) *Center of Excellence Head*

Memimpin tim yang bertugas mengelola kualitas layanan, dukungan teknis, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

- Divisi Product Support

Menyediakan bantuan teknis untuk produk yang digunakan oleh klien, serta menangani *troubleshooting* atau perbaikan masalah teknis.

- Divisi Care Line

Memberikan layanan bantuan dan dukungan terkait penggunaan produk kepada klien, fokus pada respons cepat terhadap pertanyaan dan masalah yang muncul.

Divisi

- Customer Care

Bertugas menjaga hubungan baik dengan klien melalui layanan purna jual, *follow-up* kepuasan pelanggan, dan dukungan lanjutan.

- Divisi Business Admin

Menyediakan dukungan administratif, termasuk

pengelolaan jadwal, pencatatan kegiatan, dan dokumentasi operasional.

- Divisi Operation Analyst

Bertugas melakukan analisis data operasional untuk menemukan *insight* guna meningkatkan efisiensi dan performa layanan.

3) *Data Science Head*

Bertugas memimpin analisis data untuk mendukung keputusan strategis dan peningkatan layanan.

- Divisi Data Analytics

Fokus pada pengumpulan, pengolahan, dan analisis data internal untuk menghasilkan laporan dan *insight* yang dapat digunakan dalam pengembangan bisnis.

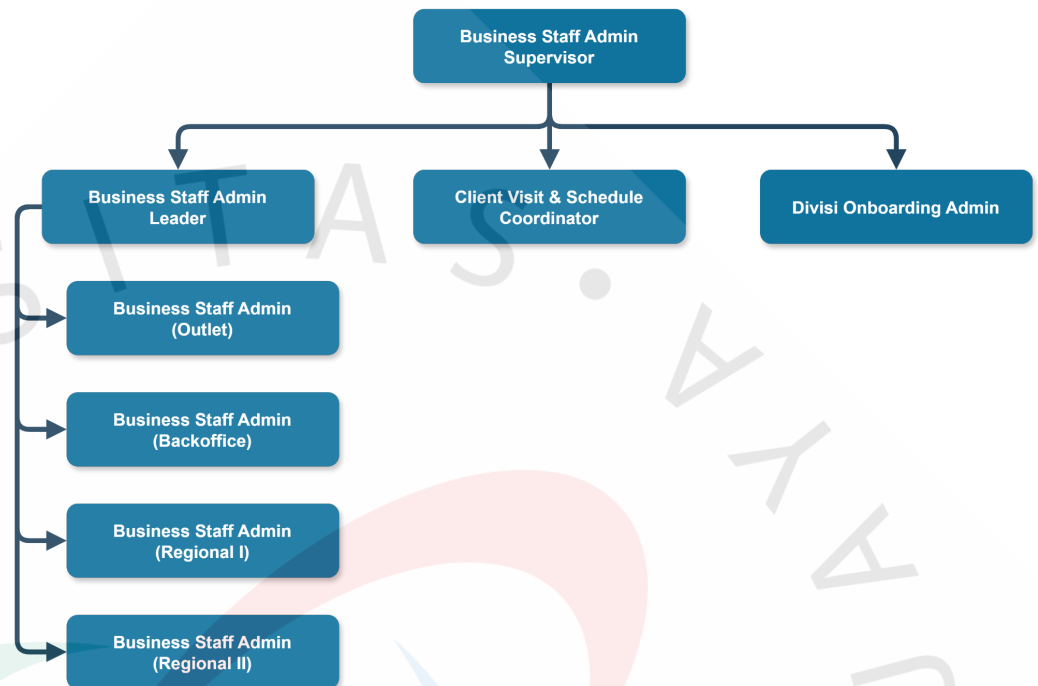
4) *Operations Administrative Assistant*

Mendukung tugas administratif harian COO dan keseluruhan *Direktorat Operations*, termasuk dalam penjadwalan, penyusunan laporan, dan kegiatan operasional internal lainnya.

5) *Divisi Account Management*

Bertugas menjaga dan mengembangkan hubungan dengan klien yang sudah ada, memastikan kebutuhan mereka terpenuhi, menangani perpanjangan kontrak, serta memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Pada struktur ini, *Business Staff Admin* memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional harian, khususnya dalam pengelolaan administrasi, pengaturan jadwal, serta pendampingan proses *onboarding* klien. Setiap posisi memiliki tanggung jawab spesifik yang saling mendukung satu sama lain untuk memastikan semua kebutuhan administrasi dan koordinasi berjalan efektif dan efisien.



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Divisi *Business Admin* PT

Esensi Solusi Buana

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Berikut adalah penjelasan dari masing-masing peran dalam Gambar 2.3 Struktur Organisasi Divisi *Business Admin* PT Esensi Solusi Buana:

1) *Business Staff Admin Supervisor*

Bertugas mengawasi keseluruhan aktivitas tim *Business Staff Admin*, memastikan semua tugas administrasi berjalan sesuai prosedur, serta menjadi penghubung utama antara tim *Business Admin* dengan atasan atau divisi lain.

2) *Business Staff Admin Leader*

Bertugas mengkoordinasikan kerja *Business Staff Admin* dari berbagai bidang (*outlet*, *backoffice*, dan *regional*), memberikan arahan teknis, serta memastikan semua laporan administrasi dari masing-masing admin sudah sesuai standar.

- 3) *Business Staff Admin (Outlet) & Business Staff Admin (Backoffice)*
Business Staff Admin (Outlet) dan *Business Staff Admin (Backoffice)* bertanggung jawab dalam mengelola seluruh aktivitas administratif yang berkaitan dengan operasional tim *Product Support*, memastikan segala proses berjalan lancar dan terorganisir dengan baik.
- 4) *Business Staff Admin (Regional I) & Business Staff Admin (Regional II)*
Admin Regional memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional tim *Business Operations* di masing-masing regional. Secara umum, mereka bertugas mengatur, memproses, dan memonitor berbagai kebutuhan administratif harian hingga bulanan.
- 5) *Client Visit & Schedule Coordinator*
Bertugas mengatur dan menjadwalkan kunjungan tim *Support* ke *merchant*, memastikan semua jadwal tercatat dan berjalan sesuai rencana operasional.
- 6) *Divisi Onboarding Admin*
Berfokus pada persiapan data *onboarding merchant* baru ke sistem *POS ESB*, seperti input data menu, konfigurasi awal *POS*, serta dokumentasi kelengkapan *onboarding*.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

PT Esensi Solusi Buana (ESB) merupakan perusahaan teknologi yang berfokus pada pengembangan sistem kasir berbasis *cloud (Point of Sale / POS)* serta solusi manajemen bisnis terintegrasi (*Enterprise Resource Planning / ERP*) untuk industri *Food & Beverage (F&B)*.

ESB mendukung klien dalam meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses bisnis, dan menyediakan layanan berbasis teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengelolaan usaha secara menyeluruh.

Adapun kegiatan umum yang dijalankan perusahaan meliputi:

- 1) Pengembangan dan Penyediaan Aplikasi *POS*

ESB menyediakan aplikasi kasir berbasis *cloud* yang membantu

transaksi penjualan harian di *outlet*, dengan fitur integrasi laporan keuangan dan analisis bisnis.

2) Pengembangan dan Implementasi Sistem *ERP*

ESB mengembangkan sistem *ERP* berbasis *cloud* untuk mendukung pengelolaan bisnis klien secara keseluruhan. Sistem *ERP* ini mengatur mulai dari pengadaan barang, pengelolaan inventaris, proses produksi, hingga penjualan dan pencatatan keuangan, sehingga seluruh alur operasional bisnis dapat dipantau dan dikendalikan dengan lebih efektif.

3) Implementasi *Payment Gateway* dan *Disbursement*

Untuk mendukung kemudahan transaksi digital, ESB menyediakan layanan integrasi berbagai metode pembayaran *online*, termasuk *e-wallet*, kartu kredit, dan *virtual account* dari sejumlah bank terkemuka di Indonesia. Selain itu, ESB juga membantu memproses *disbursement* dana hasil transaksi secara otomatis kepada *merchant*, sehingga mempercepat perputaran arus kas.

4) *Onboarding* dan *Customer Support*

ESB mendukung proses *onboarding* klien baru dengan persiapan data menu, konfigurasi *POS*, aktivasi sistem pembayaran, serta memberikan layanan *customer support* harian, seperti *troubleshooting* dan kunjungan teknis.

5) Inovasi Produk dan Teknologi

ESB secara berkelanjutan melakukan pengembangan produk dan teknologi untuk menyesuaikan kebutuhan pasar serta meningkatkan kualitas layanan kepada klien.