

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

#### 2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo PT Genta Ilmu Tunas Cipta

Sumber : Website Perusahaan

PT Genta Ilmu Tunas Cipta merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelatihan dan konsultasi pengembangan sumber daya manusia, khususnya dalam membentuk pola pikir pelayanan (*service mindset*) dan budaya kerja berbasis *hospitality*. Perusahaan ini berdiri dengan tujuan kepedulian terhadap pentingnya perubahan pola pikir dalam memberikan pelayanan publik maupun layanan di sektor swasta.

Latar belakang pendirian PT Genta Ilmu Tunas Cipta tidak lepas dari pengalaman pendirinya yaitu Yonas Pamujatama S yang sebelumnya menjabat sebagai *Vice President Learning & Development* di Garuda Indonesia *Training Center*, serta *CEO* dari anak perusahaan PT Garuda Indonesia Group di bidang pendidikan. Pengalaman tersebut menjadi pondasi kuat dalam menyusun strategi pelatihan terarah, terstruktur, dan mampu diterapkan di berbagai sektor industri.

PT Genta Ilmu Tunas Cipta mulai beroperasi secara aktif sejak tahun 2021 dan terus berkembang dengan fokus utama pada pelatihan berbasis perubahan perilaku. Sejak awal berdiri, PT Genta Ilmu Tunas Cipta membawa nilai inti perusahaan yang disebut “Rantai Kebaikan” (*Chain of Kindness*). Nilai ini menjadi filosofi dasar dalam setiap aktivitas pelatihan, yaitu keinginan untuk menyebarkan dampak positif dan perubahan perilaku kerja yang baik secara berkelanjutan dari individu kepada lingkungan kerja dan masyarakat. Bersamaan dengan itu, perusahaan juga mengusung *tagline* “*Inspiring the Human Spirit*” sebagai bentuk semangat untuk membangkitkan potensi terbaik dalam diri setiap peserta pelatihan.

Kegiatan awal operasional PT Genta Ilmu Tunas Cipta dimulai dengan menyelenggarakan pelatihan di berbagai sektor pelayanan dan institusi. Program-program awal yang dijalankan perusahaan dirancang menggunakan metode yang telah teruji berdasarkan pengalaman dan kemudian dikembangkan lebih luas. Pelatihan tersebut meliputi pengembangan *soft skill*, komunikasi pelayanan, budaya kerja berbasis *hospitality*, kepemimpinan, serta pembentukan sikap kerja profesional.

Seiring dengan bertambahnya kegiatan pelatihan yang dijalankan dari tahun ke tahun serta semakin banyaknya pengalaman yang dimiliki, PT Genta Ilmu Tunas Cipta berhasil membangun reputasi sebagai lembaga pelatihan yang interaktif, aplikatif, dan berdampak langsung terhadap perubahan perilaku peserta. Perusahaan juga mulai dipercaya menangani pelatihan untuk berbagai instansi pemerintah, perusahaan swasta, instansi kesehatan, serta menjadi narasumber dalam kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) untuk para anggota legislatif.

Dengan pendekatan yang berorientasi pada transformasi sikap dan perilaku peserta, perusahaan ini berkomitmen untuk menciptakan dampak nyata dalam peningkatan kualitas layanan. PT Genta Ilmu Tunas Cipta mengutamakan metode *experiential learning* yang mendorong peserta untuk belajar melalui pengalaman langsung, serta memperkuat keterampilan komunikasi, pelayanan prima, kepemimpinan, dan kerja tim.

## 2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Dalam mewujudkan tujuannya PT Genta Ilmu Tunas Cipta mempunyai Visi dan misi sekaligus nilai-nilai yang menjadi dasar untuk proses mewujudkan tujuan perusahaan yang mempunyai komitmen dan integritas yang tinggi. Berikut merupakan visi dan misi serta nilai perusahaan:

### a. Visi PT Genta Ilmu Tunas Cipta

Visi Genta Ilmu Tunas cipta yaitu Menjadi perusahaan yang menginspirasi serta berdedikasi untuk mencerdaskan anak bangsa melalui program pelatihan *service mindset*.

### b. Misi PT Genta Ilmu Tunas Cipta

Misi Genta Ilmu Tunas Cipta yaitu Meningkatkan standar kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan, program pelatihan dan pengembangan skill yang autentik dan unik.

### c. Nilai-nilai Perusahaan

PT Genta Ilmu Tunas Cipta memiliki dua nilai utama yang menjadi landasan dalam seluruh aktivitas perusahaan, yaitu:

#### 1. Rantai Kebajikan (*Chain of Kindness*)

Nilai ini mencerminkan semangat untuk menyebarkan kebaikan secara berkelanjutan kepada sesama. Setiap pelatihan yang diberikan diharapkan tidak hanya berdampak pada individu yang mengikuti, tetapi juga membawa perubahan positif ke lingkungan kerja dan masyarakat sekitarnya. Melalui rantai kebaikan, perusahaan percaya bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat menciptakan efek domino yang luas dan berjangka panjang.

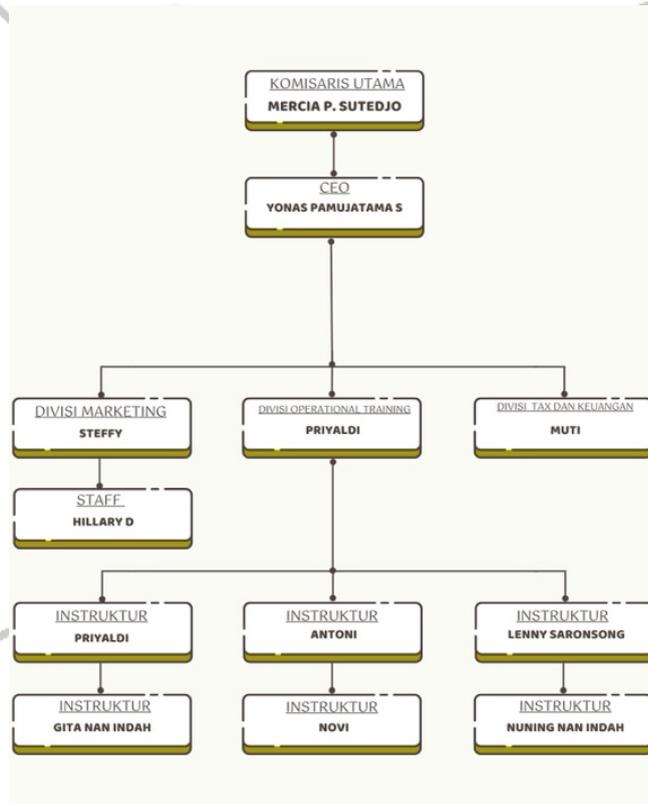
#### 2. *Inspiring the Human Spirit*

Nilai ini menjadi semangat utama dalam setiap program dan layanan yang diberikan perusahaan. PT Genta Ilmu Tunas Cipta berkomitmen untuk membangkitkan semangat, potensi, dan kesadaran diri setiap individu agar mampu berkembang secara utuh, tidak hanya dalam aspek keterampilan kerja, tetapi juga dalam semangat melayani dan kontribusi sosial.

Kedua nilai ini menjadi pedoman perusahaan dalam menyusun program pelatihan, menjalin hubungan dengan klien, serta membentuk pendekatan yang humanis dan transformatif dalam pengembangan sumber daya manusia.

### 2.3 Struktur Organisasi

PT Genta Ilmu Tunas Cipta memiliki struktur organisasi yang dibentuk untuk mendukung kelancaran pelaksanaan program pelatihan dan konsultasi pengembangan sumber daya manusia. Setiap peran dalam struktur ini memiliki fungsi strategis, mulai dari pimpinan tertinggi yang menetapkan arah perusahaan, divisi-divisi yang mengatur operasional sesuai bidang tanggung jawabnya, hingga instruktur yang menjalankan kegiatan operasional pelatihan secara langsung di lapangan. Kejelasan struktur ini sangat penting dalam menjamin kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada klien dari berbagai sektor. Berikut adalah susunan struktur organisasi perusahaan.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

Sumber : Pribadi

PT Genta Ilmu Tunas Cipta dipimpin oleh seorang *Chief Executive Officer (CEO)*, yaitu Yonas Pamujatama yang bertanggung jawab penuh terhadap keseluruhan operasional perusahaan, pengambilan keputusan strategis, serta pengembangan arah bisnis perusahaan, khususnya di bidang pelatihan dan konsultasi

pengembangan sumber daya manusia. Di atas *CEO*, terdapat Komisaris Utama, yaitu Mercia P. Sutedjo, yang berperan sebagai pengawas terhadap jalannya perusahaan serta pemberi masukan strategis terkait kebijakan perusahaan dan arah pengembangan perusahaan dalam jangka panjang. Fungsi pengawasan ini penting untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional dan pelatihan berjalan sesuai dengan nilai-nilai dan visi perusahaan.

Perusahaan mempunyai divisi-divisi yang memiliki struktur mendukung efisiensi kerja sesuai dengan fungsinya masing-masing, dan seluruhnya berada dalam koordinasi *CEO* untuk menjamin sinergi antar unit. Selain itu, perusahaan juga didukung oleh tim instruktur profesional yang berjumlah enam orang. Tim instruktur ini bertanggung jawab langsung dalam pelaksanaan program pelatihan, pembinaan peserta, serta penyampaian materi pelatihan di berbagai sektor, seperti instansi pemerintahan, layanan kesehatan, perbankan, hingga sektor swasta. Masing-masing instruktur memiliki keahlian dan pengalaman di bidang komunikasi, pelayanan prima, pengembangan personal, dan kepemimpinan.

Berikut penjabaran dari bagan struktur organisasi PT Genta Ilmu Tunas Cipta:

#### 1. Komisaris Utama

Komisaris Utama merupakan jabatan tertinggi dalam struktur organisasi di perusahaan, Komisaris Utama memegang peranan pengawasan dan pengarahan strategis dalam operasional PT Genta Ilmu Tunas Cipta. Komisaris Utama bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja manajemen serta memastikan perusahaan berjalan sesuai visi, misi, serta nilai-nilai inti "Rantai Kebaikan". Selain mengawasi perusahaan, Komisaris Utama juga terlibat dalam evaluasi kegiatan pelatihan, *monitoring* hasil implementasi, serta memastikan bahwa setiap program pelatihan memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) klien.

#### 2. Chief Executive Officer

*Chief Executive Officer (CEO)* merupakan pimpinan operasional tertinggi yang memegang peranan sentral dalam menjalankan dan mengembangkan seluruh kegiatan perusahaan, khususnya dalam menyusun strategi pengembangan bisnis,

perancangan konsep latihan, serta memastikan kualitas program berjalan sesuai standar dan kebutuhan klien, Selain itu, CEO juga menjalin hubungan kerja sama dengan mitra-mitra strategis dari sektor pemerintahan, pendidikan, kesehatan, perbankan, dan swasta. CEO membawahi tiga divisi utama (*Marketing*, *Operational Training*, dan Keuangan).

### 3. Divisi *Marketing*

Divisi *Marketing* bertugas menyusun dan menjalankan strategi pemasaran perusahaan. Fungsi utamanya meliputi promosi program pelatihan, pengelolaan media sosial dan publikasi, serta menjalin komunikasi dengan calon klien atau mitra. Divisi ini mampu menjalankan kegiatan kampanye promosi, pembuatan materi pemasaran. Serta mendokumentasikan kegiatan pelatihan dan mempublikasikan hasil pelatihan yang telah berlangsung dengan dibantu oleh staff pendukung.

### 4. Divisi *Operational Training*

Divisi ini mengelola seluruh proses teknis pelaksanaan pelatihan, mulai dari mengelola segala sesuatu yang berkaitan dengan implementasi teknis pelatihan, seperti mengatur alur acara, mengkoordinasi instruktur, menyesuaikan materi pelatihan dengan kebutuhan peserta, serta menyusun laporan pelaksanaan kegiatan. Selain itu, Divisi ini juga mengawal proses penjadwalan, memastikan tempat pelatihan tersedia, dan memastikan semua kebutuhan non-akademis seperti alat presentasi, perangkat evaluasi, hingga absensi telah siap digunakan. Divisi ini juga bertanggung jawab dalam proses tindak lanjut pasca pelatihan, seperti mengumpulkan hasil evaluasi dari peserta, mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki, serta menyusun rekomendasi untuk pelatihan berikutnya. Oleh karena, Kinerja divisi sangat menentukan kesuksesan jalannya pelatihan dari sisi kualitas dan kepuasan klien.

### 5. Divisi *Tax* dan Keuangan

Divisi ini memiliki peran sentral dalam menjaga stabilitas keuangan perusahaan. Divisi ini berfungsi sebagai pengelola seluruh aspek keuangan, mulai dari perencanaan anggaran, pencatatan transaksi, pengelolaan kas, hingga pelaporan

keuangan secara berkala kepada manajemen. Salah satu tugas utama dari divisi ini adalah memastikan bahwa seluruh aktivitas keuangan perusahaan dilakukan secara tertib, transparan, dan sesuai dengan standar akuntansi serta regulasi perpajakan yang berlaku di Indonesia. Oleh karena itu, divisi ini tidak hanya bertugas dalam administrasi keuangan, tetapi juga menjamin akuntabilitas dan kredibilitas perusahaan di hadapan klien, mitra, dan instansi pemerintah. Selain peran administratif, divisi ini juga mendukung pengambilan keputusan strategis melalui penyediaan data keuangan yang relevan. Informasi dari divisi ini menjadi dasar dalam menilai efisiensi anggaran kegiatan pelatihan, menentukan harga jual layanan, serta merencanakan investasi jangka pendek maupun jangka panjang perusahaan.

#### 5. Instruktur Senior (Bidang Kepemimpinan dan Budaya Organisasi)

Instruktur Senior memiliki peran penting dalam memberikan pelatihan di bidang kepemimpinan, budaya kerja, dan perubahan organisasi. Instruktur senior dikenal dengan pendekatan komunikatif dan transformatif dalam menyampaikan materi pelatihan. Pejabat ini kerap dipercaya menangani pelatihan untuk instansi pemerintahan, BUMN, serta lembaga yang ingin membentuk SDM dengan karakter kepemimpinan kuat, adaptif, dan beretika. Selain itu, Instruktur senior juga membimbing peserta dalam memahami peran mereka sebagai agen perubahan di tempat kerja.

#### 6. Instruktur Etika Kerja dan Pelayanan Profesional

Instruktur bagian ini bertugas dalam menyampaikan materi yang berkaitan dengan pelayanan prima, sikap kerja profesional, serta penguatan nilai-nilai integritas dan etika kerja. Dalam pelatihan yang difasilitasi, Instruktur membantu peserta membangun kesadaran akan pentingnya melayani dengan hati, menjaga kredibilitas pribadi, serta mampu menjadi representasi positif bagi organisasi tempat mereka bekerja. Ia sering terlibat dalam pelatihan untuk sektor layanan publik dan pelayanan pelanggan (*customer service*).

#### 7. Instruktur Komunikasi dan *Public Speaking*

Instruktur ini berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi, termasuk teknik presentasi, *public speaking*, dan membangun kepercayaan diri dalam menyampaikan pesan. Dengan metode pelatihan yang atraktif dan praktik

langsung, Instruktur membantu peserta meningkatkan kemampuan berbicara di depan umum serta membentuk citra profesional yang kuat dan menangani juga pelatihan komunikasi interpersonal dalam konteks organisasi dan pelayanan publik.

#### 8. Instruktur Etiket Sosial

Instruktur ini menfokuskan diri pada pelatihan yang berkaitan dengan penampilan profesional, tata krama sosial (*social etiquette*), dan citra diri. Membekali peserta dengan keterampilan menjaga penampilan fisik, sikap tubuh, dan tata cara berinteraksi yang mencerminkan profesionalisme. Pelatihan yang diberikan Instruktur mencakup tata cara makan formal (*table manner*), cara berpakaian, serta perawatan diri yang sesuai dengan standar pelayanan berbasis *hospitality*.

#### 9. Instruktur Pengembangan Diri dan Motivasi

Instruktur ini bertanggung jawab dalam menyampaikan pelatihan yang berfokus pada motivasi kerja, pengembangan karakter, serta penemuan potensi diri. Instruktur memfasilitasi sesi pelatihan yang mendorong peserta untuk memiliki pola pikir positif, tujuan hidup yang jelas, dan komitmen untuk terus berkembang. Dengan pendekatan inspiratif, Instruktur membantu peserta membangun semangat kerja yang tinggi serta menjadi pribadi yang berkontribusi dalam tim.

#### 10. Instruktur *Service Mindset* dan *Customer Experience*

Instruktur ini memiliki spesialisasi dalam pelatihan pola pikir pelayanan (*service mindset*), pengalaman pelanggan (*customer experience*), serta komunikasi layanan. Instruktur ini turut membimbing peserta agar mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan pelanggan. Instruktur juga melatih peserta dalam hal penanganan keluhan, membangun hubungan dengan pelanggan, serta menyampaikan layanan dengan penuh empati dan kesantunan

## 2.4 Kegiatan Umum Perusahaan

PT Genta Ilmu Tunas Cipta merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengembangan sumber daya manusia melalui penyediaan jasa pelatihan dan konsultasi. Perusahaan ini bertujuan untuk meningkatkan pola pikir pelayanan (*service mindset*), mengembangkan keterampilan interpersonal, serta membangun budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima dan *hospitality*. Beberapa kegiatan umum perusahaan antara lain:

### 1. Program Pelatihan Dasar dan Lanjutan

PT Genta Ilmu Tunas Cipta menyediakan beberapa jenis pelatihan, diantaranya:

- *New Service Mindset Training* merupakan Pelatihan dasar untuk membentuk fondasi pola pikir pelayanan yang positif, ramah, dan proaktif.
- *Advanced Training* merupakan pelatihan lanjutan yang ditujukan untuk memperdalam kompetensi pelayanan dan komunikasi yang lebih kompleks.
- *Service Recurrent* merupakan pelatihan tahunan yang berfungsi sebagai penyegaran terhadap materi sebelumnya, sekaligus untuk memantau dan mengevaluasi perubahan perilaku setelah pelatihan sebelumnya.

### 2. Pelatihan untuk Berbagai Sektor

PT Genta Ilmu Tunas Cipta menyediakan pelatihan berdasarkan dengan kebutuhan sektor, berikut sektor-sektor yang dilayani:

- Instansi Pemerintahan (DPRD): pelatihan dilakukan melalui program Bimbingan Teknis (Bimtek) dan pelatihan pelayanan publik.
- Layanan Kesehatan (Rumah sakit, dan Puskesmas): pelatihan dilakukan untuk membangun budaya kerja yang empatik dan profesional
- Perbankan: pelatihan yang dilakukan seperti pelatihan pelayanan, komunikasi dan etika kerja untuk staf *frontliner* serta manajemen
- Hotel dan Resort: Pelatihan *hospitality* dan pengalaman pelanggan bagi staf hotel, resepsionis, dan bagian pelayanan
- Kepolisian dan Lembaga Penegak Hukum: pengembangan keterampilan komunikasi publik dan peningkatan kualitas layanan masyarakat.
- Perusahaan Swasta: pelatihan untuk *customer service*, tim penjualan, dan bagian SDM.

### 3. Program *Leadership* dan *Experiential Learning*

PT Genta Ilmu Tunas Cipta menyelenggarakan pelatihan berbasis pengalaman langsung (*experiential learning*) yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kepemimpinan, kerja tim, dan pengambilan keputusan. Pelatihan ini dilakukan melalui kegiatan luar ruang, tantangan kelompok, simulasi kepemimpinan yang membentuk karakter dan kemampuan beradaptasi.

Setiap sesi pelatihan yang diselenggarakan tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan kognitif peserta, tetapi juga bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran diri (*self-awareness*), empati, keterampilan komunikasi, serta rasa percaya diri dalam berinteraksi dengan rekan kerja. Setelah mengikuti simulasi atau aktivitas tertentu, peserta akan diarahkan untuk melakukan refleksi dan evaluasi guna memahami pola perilaku yang muncul selama kegiatan. Dalam proses ini, peserta juga memperoleh masukan langsung dari fasilitator, sehingga dapat mengetahui aspek yang perlu dikembangkan lebih lanjut.