

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

#### 2.1 Sejarah ATI *Business Group*

ATI *Business Group* didirikan pada tahun 2002 sebagai sebuah perusahaan yang fokus pada penyediaan solusi dan layanan dalam bidang teknologi informasi dan konsultasi bisnis. Dalam perjalanan waktu, ATI *Business Group* telah berkembang menjadi salah satu pemain utama di industri dengan menawarkan beragam layanan, termasuk pengembangan perangkat lunak, integrasi sistem, serta layanan manajemen proyek.

Pada awal pendiriannya, perusahaan ini hanya memiliki puluhan karyawan yang bekerja secara terbatas. Namun selama dua dekade terakhir, ATI *Business Group* berhasil menjadi penyedia tenaga kerja profesional yang handal dan fleksibel, terutama untuk sektor industri perjalanan dan perhotelan di tingkat internasional. Dengan mengungut semangat Pemberdayaan Bakat Indonesia, perusahaan ini telah menjadi mitra strategis dalam industri perjalanan dan perhotelan di negara lain serta menciptakan ribuan peluang kerja dari klien internasional bagi para profesional lokal. Perusahaan ini kini telah berkembang menjadi salah satu penyedia layanan *Business Process Outsourcing* (BPO) terbesar di pasar internasional, dengan jumlah staf yang melebihi 1.500 orang, yang tersebar di berbagai bidang spesialisasi dan layanan yang beragam. Pertumbuhan ini mencerminkan kemampuan ATI *Business Group* dalam mengembangkan sumber daya manusia dan memperluas jangkauan layanan, sekaligus memperkuat posisinya di industri global.

Pada tahun 2005 hingga 2010, ATI *Business Group* memperluas layanan yang ditawarkan dan meningkatkan kapasitas pelatihannya dengan mendirikan ATI *Academy*, sebuah lembaga pelatihan yang fokus pada pendidikan teknik dan pengembangan soft skills, termasuk keterampilan komunikasi antar budaya. Di samping itu, ATI *Business Group* juga mulai membangun kemitraan strategis dengan sejumlah perusahaan internasional dari negara-negara seperti Australia, Eropa, dan Amerika Serikat. Dengan langkah ini, perusahaan berhasil memperkuat posisinya sebagai mitra yang

terpercaya dalam industri perjalanan, pariwisata, dan perhotelan, sekaligus meningkatkan daya saingnya di pasar global.

Di tahun 2011 sampai 2015, *ATI Business Group* mulai mengintegrasikan teknologi ke dalam operasionalnya, termasuk menerapkan solusi otomatisasi dan digitalisasi di berbagai bidang bisnis. Di samping itu, perusahaan meluncurkan program bernama *Global Exposure*, yang memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berkolaborasi secara langsung dengan perusahaan multinasional di kantor pusat yang terletak di Jakarta. Selama periode ini, *ATI Business Group* juga memperkenalkan sistem rotasi kerja dan pengembangan karir untuk memfasilitasi perpindahan karyawan antar tim serta memberikan mereka kesempatan untuk memperluas keterampilan secara menyeluruh.

Dalam perkembangannya di tahun 2016 hingga 2020, *ATI Business Group* semakin fokus pada inovasi teknologi dengan mengimplementasikan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) dan melakukan transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi dalam operasional serta kualitas layanan yang ditawarkan. Selain itu, perusahaan juga memperkuat budaya kerjanya yang menempatkan nilai kejujuran, kerjasama, dan pengembangan berkelanjutan sebagai prioritas. Berkat upaya tersebut, *ATI Business Group* berhasil menjadi salah satu penggerak utama dalam penyediaan tenaga profesional dari Indonesia ke pasar internasional, yang juga menciptakan ribuan kesempatan kerja bagi tenaga kerja lokal.

Sejak memasuki era revolusi industri 4.0 dari tahun 2021 hingga sekarang, *ATI Business Group* terus berkomitmen untuk berinvestasi dalam teknologi canggih serta pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas. Perusahaan beradaptasi dengan dinamika industri yang cepat dengan menempatkan sumber daya manusia sebagai aset paling berharga dalam organisasi. Selain itu, *ATI Business Group* juga memperluas jangkauan layanannya ke berbagai sektor seperti logistik, *fintech*, manufaktur, dan *real estate*, sambil tetap menjaga keberhasilan di bidang travel dan perhotelan.

Selama lebih dari 20 tahun, *ATI Business Group* telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia melalui penciptaan lapangan kerja yang berskala global dan pengiriman remitansi

devisa. Perusahaan ini juga berperan dalam memperbaiki citra tenaga kerja profesional Indonesia di panggung internasional, menunjukkan bahwa sumber daya manusia lokal mampu bersaing dengan standar mutu yang tinggi di tingkat global. Dengan perjalanan yang panjang dan penuh dinamika, *ATI Business Group* kini menjadi contoh perusahaan Indonesia yang berhasil berkembang dari skala kecil menjadi pemain global terkemuka, berkat penekanan pada pengembangan sumber daya manusia, inovasi teknologi, dan kemitraan strategis dengan klien internasional.



Gambar 2 : Logo Perusahaan  
Sumber : Website *ATI Business Group*

## **2.2 Visi, Misi, dan Nilai-nilai *ATI Business Group***

### **2.2.1 Visi *ATI Business Group***

*ATI Business Group* berkomitmen untuk menjadi penyedia layanan manajemen proses bisnis dan solusi teknologi terkemuka di industri travel dan penerbangan secara global. Visi mereka adalah mengangkat talenta Indonesia ke panggung dunia melalui penyediaan tenaga kerja profesional yang berkualitas dan inovatif, serta menjadi mitra strategis yang dapat diandalkan oleh klien internasional di lebih dari 20 negara.

Dalam rangka mewujudkan visinya, *ATI Business Group* secara konsisten berinvestasi dalam inovasi teknologi, pengembangan sumber daya manusia, serta membangun hubungan jangka panjang dengan klien yang didasarkan pada kepercayaan, kualitas layanan, dan komunikasi yang efisien. Dengan pengalaman lebih dari 21 tahun dan strategi ini, visi *ATI Business Group* tidak hanya berorientasi pada pertumbuhan bisnis, tetapi juga berupaya menciptakan standar baru dalam industri,

dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan keunggulan layanan sebagai prioritas utama.

### **2.2.2 Misi ATI *Business Group***

Misi *ATI Business Group* adalah untuk mendorong pertumbuhan dan kesuksesan klien dengan menawarkan solusi bisnis yang efektif, inovatif, dan terjangkau, khususnya dalam sektor perjalanan dan penerbangan. Perusahaan berkomitmen untuk mencapai visinya sebagai pemimpin pasar dengan selalu mengutamakan nilai-nilai fundamental seperti integritas, keunggulan layanan, kolaborasi tim, dan kepatuhan terhadap etika bisnis. Misi ini mencakup:

- Menyediakan layanan outsourcing proses bisnis dan solusi teknologi yang berkualitas tinggi untuk industri travel dan penerbangan di seluruh dunia.
- Mengembangkan dan memberdayakan sumber daya manusia Indonesia agar memiliki keterampilan dan kompetensi yang sesuai dengan standar global melalui pelatihan intensif dan pengalaman kerja langsung (global exposure).
- Membangun komunitas kerja yang berorientasi pada kolaborasi, integritas, dan inovasi agar dapat memberikan layanan yang cepat, mudah, dan efektif bagi klien.
- Mengintegrasikan teknologi cerdas dan solusi digital untuk menghadapi tantangan industri dan meningkatkan produktivitas klien.
- Mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dengan membuka peluang kerja internasional dan meningkatkan reputasi tenaga kerja Indonesia di pasar global

### **2.2.3 Nilai-nilai ATI *Business Group***

Nilai-nilai perusahaan tidak hanya menjadi pedoman perilaku internal, tetapi juga menjadi dasar dalam membangun hubungan dengan klien, mitra, dan masyarakat luas. Dengan

menempatkan nilai-nilai perusahaan sebagai prioritas, *ATI Business Group* berhasil menciptakan budaya kerja yang profesional, inovatif, dan adaptif terhadap perubahan industri global. Berikut nilai-nilai perusahaan yang ada di *ATI Business Group* :

1. *People-Centric*

Menghargai dan menempatkan orang sebagai aset utama perusahaan, dengan membangun komunitas yang peduli, saling mendukung, dan berkomitmen untuk tumbuh bersama.

2. *Integrity and Honesty*

Menjunjung tinggi kejujuran dan integritas dalam setiap tindakan dan keputusan, bahkan dalam situasi sulit.

3. *One Team Attitude*

Mendorong kerja sama tim tanpa sekat dari tingkat manajemen hingga staf garis depan, menciptakan lingkungan yang harmonis dan produktif.

4. *Continuous Learning*

Menyediakan saluran pembelajaran berkelanjutan dan peer training untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan agar selalu siap memenuhi kebutuhan klien.

5. *Innovation and Excellence*

Berkomitmen pada inovasi teknologi dan kualitas layanan untuk tetap kompetitif dan relevan di industri global.

6. *Accountability*

Bertanggung jawab atas komitmen yang dibuat dan hasil yang dicapai, menjaga kepercayaan klien dan mitra bisnis.

### 2.3 Ruang Lingkup Bisnis ATI Business Group

Ruang lingkup bisnis ATI *Business Group* mencakup penyediaan layanan manajemen proses bisnis dan solusi teknologi yang dirancang khusus untuk industri perjalanan dan penerbangan di skala global. Dengan pengalaman lebih dari 21 tahun, perusahaan ini menitikberatkan pada berbagai layanan outsourcing yang mendukung operasi perusahaan di sektor travel dan penerbangan di lebih dari 20 negara. Layanan utama ATI mencakup :

1. *Business Process Outsourcing* (BPO)

Penyaluran proses bisnis untuk berbagai disiplin kerja di industri *travel*, seperti tiket penerbangan, reservasi, audit tarif, keuangan dan akuntansi, serta otomasi proses menggunakan teknologi robotik.

2. Dukungan 24/7

Dengan tim ahli travel yang berpengalaman untuk memastikan layanan pelanggan yang cepat, efisien, dan andal.

3. Solusi teknologi

Solusi yang dirancang khusus untuk kebutuhan industri travel dan penerbangan, termasuk pengelolaan antrian tiket dan integrasi sistem digital guna meningkatkan produktivitas dan efisiensi klien.

4. Penyediaan tenaga kerja profesional

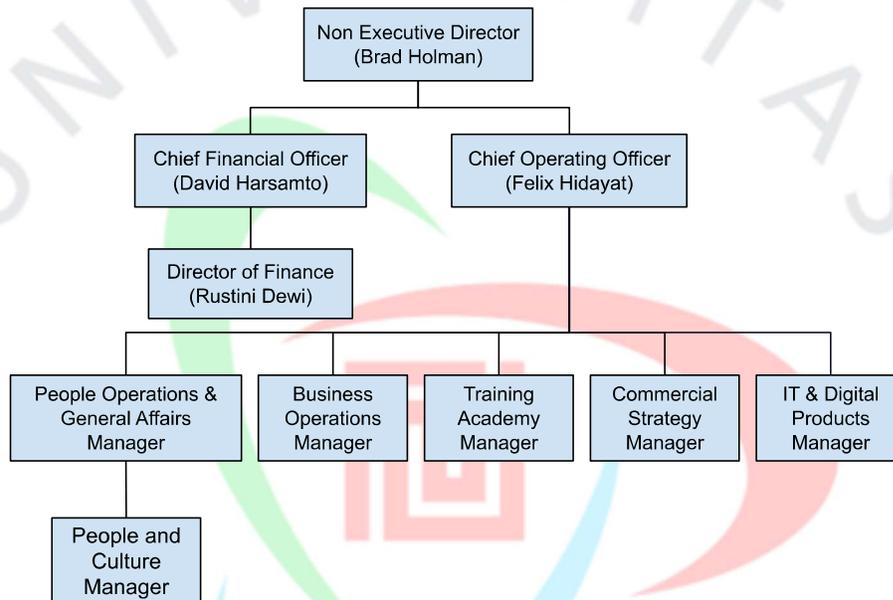
Tenaga kerja yang terlatih dan berpengalaman sebagai perpanjangan bisnis klien, dengan tingkat turnover karyawan yang rendah sehingga mendukung stabilitas operasional.

5. Infrastruktur IT dan *cloud computing*

Termasuk migrasi dan pemeliharaan sistem berbasis *cloud* untuk mendukung kelancaran proses bisnis dan menjaga kepercayaan klien melalui layanan yang dapat diakses 24/7.

ATI *Business Group* melayani beragam segmen dalam industri perjalanan, termasuk perjalanan korporat, perjalanan daring, perjalanan rekreasi, dan perjalanan grosir, serta berperan dalam membantu hotel dan sektor perhotelan meningkatkan operasi mereka melalui penyediaan tenaga kerja profesional.

## 2.4 Struktur Organisasi



Gambar 3 : Struktur Organisasi

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Penjelasan Struktur Organisasi :

### 1. *Non-Executive Director*

Sebagai pengawas dan penasihat strategis perusahaan, bertugas memberikan arahan serta masukan dalam pengambilan keputusan, tanpa turut serta secara langsung dalam kegiatan operasional harian. Selain itu, *Non-Executive Director* juga bertanggung jawab dalam mengembangkan bisnis dan membina hubungan dengan pihak-pihak eksternal yang berkepentingan.

2. *Chief Financial Officer*

Bertanggung jawab dalam mengelola perencanaan keuangan, mengendalikan risiko, menyusun laporan keuangan, dan mengawasi pengelolaan anggaran perusahaan. CFO bertanggung jawab atas seluruh kegiatan keuangan, memastikan kestabilan keuangan perusahaan, serta mendukung pengembangan teknologi dalam bisnis.

3. *Chief Operating Officer*

Bertanggung jawab atas pengelolaan kegiatan operasional sehari-hari perusahaan, meliputi pengawasan layanan pelanggan, pelaksanaan proyek, dan peningkatan proses bisnis. COO memastikan bahwa semua aktivitas operasional berjalan dengan lancar, efisien, dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

4. *Director of Finance*

Memimpin departemen keuangan dan akuntansi, mengelola penyusunan laporan keuangan, pengendalian biaya, serta menjamin kepatuhan terhadap peraturan dan standar akuntansi yang berlaku. Selain itu, mereka berfungsi sebagai penghubung antara CFO dan tim keuangan.

5. *People Operations & General Affairs Manager*

Bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia, administrasi umum, dan fasilitas kantor. Tugasnya mencakup pengaturan kebijakan sumber daya manusia, kesejahteraan karyawan, perencanaan ruang kantor, serta pemeliharaan fasilitas seperti sistem HVAC dan utilitas.

6. *Business Operations Manager*

Bertanggung jawab atas pengelolaan operasional bisnis sehari-hari, termasuk koordinasi antar tim layanan seperti fare loading, ticketing, dan layanan pelanggan. Memastikan proses bisnis berjalan lancar dan target operasional tercapai.

7. *Training Academy Manager*

Mengelola program pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan melalui *ATI Academy*. Bertanggung jawab atas penyusunan kurikulum untuk pelatihan teknis dan keterampilan non-teknis, termasuk komunikasi antar budaya dan metode kerja yang sesuai dengan standar industri.

8. *IT & Digital Products Manager*

Memimpin pengembangan dan pengelolaan produk teknologi digital serta infrastruktur teknologi informasi perusahaan. Bertugas mengimplementasikan solusi teknologi yang meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung transformasi digital.

9. *Commercial Strategy Manager*

Mengembangkan dan mengimplementasikan strategi komersial perusahaan, termasuk pengembangan pasar dan hubungan klien. Berperan dalam merancang kerangka kerja untuk keberhasilan klien dan pertumbuhan bisnis *ATI Business Group*.

10. *People and Culture Manager*

Mengelola aspek pengembangan budaya perusahaan, proses rekrutmen, pelatihan, serta pengembangan karyawan. Berfokus pada penciptaan suasana kerja yang kondusif dan mendukung kemajuan profesional para staf.

## **2.5 Kegiatan Umum Perusahaan**

*ATI Business Group* adalah sebuah perusahaan yang fokus pada pengalihan proses bisnis (BPO) dan solusi teknologi, terutama di sektor perjalanan dan penerbangan. Semua aktivitas di *ATI Business Group* dirancang untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas layanan dalam industri tersebut, dengan dukungan teknologi terkini dan tenaga kerja yang berkualitas. Dengan pengalaman lebih dari 21 tahun, perusahaan ini telah melayani klien dari lebih 20 negara, menawarkan layanan yang membantu meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya bagi

klien. Selain itu, *ATI Business Group* terus berinovasi dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar global yang selalu berubah.

### **2.5.1 Layanan *Business Process Management* (BPM)**

*ATI Business Group* menyediakan berbagai layanan outsourcing yang sangat terfokus pada industri perjalanan dan penerbangan untuk membantu klien mengelola proses bisnis mereka secara efisien dan akurat. Layanan *Business Process Management* di *ATI Business Group* mencakup lebih dari 100 disiplin kerja independen, termasuk:

- *Fare loading* (pengelolaan tarif penerbangan)
- *Ticketing* (pemesanan dan penerbitan tiket)
- Distribusi perjalanan darat dan kapal pesiar
- Audit tarif
- Keuangan dan akuntansi
- Otomatisasi proses bisnis (*Robotic Process Automation*)
- Pengembangan teknologi *travel*

### **2.5.2 Dukungan Operasional 24/7**

*ATI Business Group* menyediakan layanan pelanggan yang tersedia di luar jam kerja biasa dan sepanjang waktu, serta mengelola antrian tiket setiap hari dan minggu dengan bantuan tim profesional yang berfungsi sebagai perpanjangan dari bisnis klien. Perusahaan ini menjamin layanan yang cepat, responsif, dan dapat diandalkan bagi klien di lebih dari 20 negara, baik di hari kerja, akhir pekan, maupun hari libur. *ATI Business Group* juga dikenal karena kemampuannya untuk menjaga standar kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan, sembari mempertahankan produktivitas yang tinggi dan tingkat pergantian staf yang sangat rendah.

Layanan ini sangat penting bagi industri perjalanan global yang memerlukan penanganan segera terhadap berbagai permintaan atau masalah yang mungkin timbul kapan saja. Berikut adalah ruang lingkup layanan tersebut:

a. Manajemen Antrian Tiket (*Queue Monitoring & Ticketing Fulfilment*)

Tim ATI *Business Group* terus memantau dan menangani semua permintaan tiket (penerbitan dan penggantian) yang diterima dalam sistem GDS (*Global Distribution System*), baik untuk penerbitan tiket baru maupun modifikasi tiket yang mendesak. Setiap permintaan, termasuk yang bersifat mendesak, diproses dengan cepat untuk memastikan bahwa perjalanan pelanggan tetap lancar, meskipun saat kantor klien tidak beroperasi.

b. Penanganan Permintaan Mendesak dan Perubahan *Itinerary*

Layanan ini meliputi pengaturan pemesanan mendesak, pembatalan, penjadwalan ulang, serta modifikasi rencana perjalanan di berbagai maskapai penerbangan, hotel, penyewaan mobil, dan layanan wisata lainnya. Dalam situasi tak terduga seperti keterlambatan, pembatalan, atau gangguan perjalanan, tim ATI *Business Group* siap memberikan bantuan kepada penumpang untuk mengatur ulang akomodasi, mencari alternatif perjalanan, dan memberikan arahan agar pelanggan dapat melanjutkan perjalanan mereka tanpa hambatan.

c. Layanan Pelanggan *Omnichannel*

ATI *Business Group* mengoperasikan pusat layanan pelanggan yang menyediakan dukungan melalui panggilan telepon, *chat*, dan *email*. Tim ahli dari ATI *Business Group* siap menangani berbagai pertanyaan, keluhan, serta kebutuhan pelanggan dengan sikap ramah, cepat, dan solusi yang tepat, guna memastikan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan dari klien tetap terjaga dengan baik.

d. *Internal Agent Support*

Selain melayani pelanggan eksternal, ATI *Business Group* juga menyediakan dukungan internal bagi tim klien untuk

menyelesaikan tantangan *ad hoc*, pertanyaan, atau kendala operasional, sehingga produktivitas tim tetap terjaga.

e. Penyediaan Informasi dan Saran Perjalanan

Tim ATI *Business Group* memberikan informasi terkini terkait destinasi, persyaratan visa, kebijakan maskapai, serta rekomendasi perjalanan lainnya agar pelanggan dapat mengambil keputusan yang tepat dan aman.

### 2.5.3 Pengembangan dan Penerapan Teknologi

Di ATI *Business Group*, pengembangan dan implementasi teknologi menjadi salah satu fondasi penting yang mendukung operasional dan pertumbuhan perusahaan, terutama dalam sektor perjalanan (*travel*) dan penerbangan (*aviation*). Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, serta kualitas layanan, sembari menjaga kepercayaan klien dalam industri *travel* dan *aviation* yang sangat kompetitif. Berikut adalah langkah-langkah yang diambil oleh ATI *Business Group* dalam mengembangkan dan menerapkan teknologi untuk bisnisnya:

a. Solusi Teknologi Kustom (*Bespoke Technology Development*)

ATI *Business Group* menciptakan solusi perangkat lunak yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan serta tantangan yang dihadapi klien di sektor *travel* dan *aviation*. Tim profesional di ATI *Business Group* merancang aplikasi dan sistem yang dapat mengotomatisasi, mempercepat, dan menyederhanakan berbagai proses bisnis, mulai dari pemesanan tiket (*ticketing*), pengisian tarif (*fare loading*), hingga mengintegrasikan sistem reservasi dan alur kerja digital (*workflow digital*).

Solusi ini dirancang agar *scalable* dan dapat terhubung dengan sistem yang dimiliki klien, sehingga memberikan keuntungan kompetitif dan efisiensi biaya. Misalnya, pengembangan sistem otomatisasi untuk tiket dan

pengembalian dana (*refund*) yang telah membantu klien seperti *Flight Centre Travel Group* mengurangi *write-off* hingga 50% dan meningkatkan akurasi dalam proses bisnis.

b. Otomasi Proses Bisnis dan *Robotic Process Automation* (RPA)

*ATI Business Group* menjadikan otomasi sebagai inti dalam strategi pengembangan teknologinya. Dengan menerapkan *Robotic Process Automation* (RPA), perusahaan dapat mengotomatiskan tugas-tugas berulang seperti audit tarif, pemrosesan tiket, dan entri data. Langkah ini mengurangi kesalahan manusia, meningkatkan efisiensi, dan memungkinkan karyawan untuk lebih fokus pada tugas-tugas yang memberikan nilai tambah.

Implementasi *Robotic Process Automation* (RPA) ini juga mempermudah klien dalam menangani volume transaksi yang besar dengan waktu pemrosesan yang lebih cepat dan biaya yang lebih efisien. Hal ini sangat krusial dalam industri perjalanan yang sangat dinamis dan membutuhkan respons cepat terhadap perubahan di pasar.

c. Transformasi Digital dan Integrasi *Cloud*

Untuk mengatasi tantangan yang berkaitan dengan skalabilitas dan kebutuhan akan uptime yang tinggi, *ATI Business Group* memutuskan untuk mengalihkan infrastruktur teknologi informasi dari sistem *on-premise* ke layanan *cloud*. Keputusan ini diambil untuk memastikan kelangsungan bisnis, meningkatkan kemampuan skalabilitas, serta mengurangi risiko *downtime* yang dapat merusak kepercayaan klien.

*ATI Business Group* memilih solusi *cloud* lokal yang mematuhi regulasi dan memenuhi kebutuhan klien, serta menerapkan model pembayaran *pay-as-you-go* untuk mengoptimalkan pengeluaran. Dengan memanfaatkan platform *cloud*, proses penerapan aplikasi, migrasi data, dan pemeliharaan sistem menjadi lebih cepat dan efisien, didukung

oleh tim dukungan yang selalu siap membantu kapan saja diperlukan.

d. Investasi Berkelanjutan pada Teknologi Cerdas

ATI *Business Group* secara reguler berinvestasi dalam teknologi canggih, termasuk penggunaan kecerdasan buatan (AI) untuk mendukung proses digitalisasi dan pengambilan keputusan yang didasarkan pada data. Selain itu, perusahaan juga menekankan pentingnya kolaborasi antara teknologi dan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa inovasi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan dapat memberikan dampak positif pada kinerja bisnis.

e. Dukungan Teknologi untuk Layanan 24/7

Semua layanan operasional ATI *Business Group*, termasuk layanan pelanggan dan sistem tiket (*ticketing*), didukung oleh infrastruktur teknologi informasi yang stabil serta alur kerja digital yang terintegrasi. Dengan demikian, layanan tetap dapat berjalan secara kontinu tanpa hambatan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, sehingga mempertahankan kepercayaan dari klien di seluruh dunia.

f. Kolaborasi dan Pelatihan Teknologi

Selain fokus pada pengembangan teknologi, ATI *Business Group* juga menciptakan budaya kerja yang mengedepankan kolaborasi serta menyediakan pelatihan intensif melalui ATI *Academy*, untuk memastikan seluruh anggota tim mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memenuhi harapan klien global.

#### 2.5.4 Pelatihan dan Pengembangan SDM

Salah satu penyebab utama keberhasilan perusahaan dalam menyediakan layanan *Business Process Management* (BPM) serta teknologi di sektor perjalanan (*travel*) dan penerbangan (*aviation*)

secara global adalah program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan di *ATI Business Group*. Program ini mengintegrasikan pelatihan teknis dengan keterampilan interpersonal (*soft skills*) melalui *ATI Academy*, pengalaman kerja internasional, dan sistem rotasi kerja yang memberikan banyak peluang untuk pengembangan karier. Dengan pendekatan ini, *ATI Business Group* menjadi tempat bagi talenta Indonesia untuk tumbuh dan berkontribusi secara profesional di industri perjalanan (*travel*) dan penerbangan (*aviation*) di tingkat internasional.

- *ATI Academy* sebagai Pusat Pelatihan (*Training Center*)

*ATI Business Group* mengoperasikan *ATI Academy* sebagai pusat pengembangan sumber daya manusia internal. Melalui *ATI Academy*, karyawan dipersiapkan agar mampu memenuhi tantangan dan standar tinggi di industri perjalanan global. Program pelatihan yang disediakan meliputi:

- a. Keterampilan Teknis

Pelatihan terkait proses kerja secara spesifik di industri perjalanan (*travel*), seperti *ticketing*, *fare filing*, audit tarif, dan layanan pelanggan. Program ini memastikan karyawan memahami secara mendalam proses bisnis dan teknologi yang digunakan.

- b. *Soft Skills*

Pengembangan kemampuan komunikasi, terutama komunikasi lintas budaya (*cross-cultural communication*), yang sangat penting dalam berinteraksi dengan klien dan pelanggan dari berbagai negara.

- c. Proses Kerja dan Standar Industri

Pelatihan yang menekankan standar kualitas layanan, etika kerja, dan prosedur operasional yang sesuai dengan ekspektasi klien global.

- *Global Exposure*  
ATI *Business Group* memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memperoleh pengalaman langsung bekerja bersama perusahaan internasional melalui penugasan di kantor pusat di Jakarta. Melalui program ini, karyawan dapat memahami standar internasional dan meningkatkan kemampuan mereka dalam beradaptasi serta bekerja di lingkungan multinasional.
- Rotasi dan Pengembangan Lintas Tim  
ATI *Business Group* menyediakan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang di berbagai bidang dan departemen melalui sistem rotasi kerja. Pendekatan ini mendukung pengembangan kompetensi secara menyeluruh serta memperkuat jenjang karier dalam jangka panjang.

### 2.5.5 Manajemen Infrastruktur IT

Pengelolaan infrastruktur IT di ATI *Business Group* merupakan elemen krusial yang berfungsi untuk menjaga kelancaran operasional layanan *Business Process Management (BPM)* dan penerapan solusi teknologi. Pengelolaan ini telah beralih dari sistem *on-premise* ke solusi *cloud computing* untuk mengatasi tantangan terkait biaya, skalabilitas, dan keandalan. Dengan dukungan dari tim internal dan penyedia layanan *cloud* lokal yang dapat diandalkan, ATI *Business Group* mampu memastikan operasional bisnis berjalan 24 jam sehari, tujuh hari seminggu, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan menjaga kepercayaan klien di sektor perjalanan (*travel*) dan penerbangan (*aviation*) global.

#### a. Latar Belakang dan Tantangan Infrastruktur IT

Sebagai penyedia layanan *Business Process Outsourcing (BPO)* untuk sektor penerbangan dan perjalanan, ATI *Business Group* sangat membutuhkan sistem IT yang dapat diandalkan untuk mengatur berbagai proses bisnis, mulai dari *fare filing*,

reservasi, dan pemesanan tiket, hingga layanan keuangan. Sejak didirikan, perusahaan telah mengelola infrastruktur IT secara *on-premise*, termasuk pemeliharaan *server* dan sistem oleh tim internal.

Namun, sejalan dengan pertumbuhan bisnis dan meningkatnya permintaan akan sistem yang lebih maju, penggunaan infrastruktur *on-premise* mulai menghadapi sejumlah tantangan, seperti tingginya biaya pemeliharaan, konsumsi energi yang besar, serta keterbatasan dalam skalabilitas dan risiko *downtime*. Hal ini dapat mengganggu kelancaran operasional dan berpotensi mengurangi kepercayaan dari klien.

b. Migrasi ke *Cloud Computing*

ATI *Business Group* memutuskan untuk mengadopsi solusi *cloud computing* sejak tahun 2018, dengan memilih Zettagrid Indonesia sebagai penyedia layanan *cloud* lokal. Langkah ini diambil karena kebijakan klien yang mengharuskan penyimpanan data di dalam negeri serta kebutuhan akan layanan yang sesuai dengan regulasi dan menjamin keamanan data. Dengan melakukan migrasi ke *cloud*, ATI *Business Group* mendapatkan berbagai keuntungan, antara lain:

- Meningkatkan Fleksibilitas dan Skalabilitas  
Kapasitas IT dapat disesuaikan secara fleksibel sesuai dengan kebutuhan bisnis tanpa harus melakukan investasi awal yang besar.
- Meningkatkan *Uptime* dan Keandalan  
Dengan *SLA uptime* mencapai 99,9% dan *data center* bersertifikasi *Tier IV*, sistem dapat beroperasi secara stabil 24/7 tanpa gangguan signifikan.

- Penghematan Biaya Operasional  
Model pembayaran *pay-as-you-go* memberikan ATI *Business Group* kemampuan untuk mengelola pengeluaran IT dengan cara yang lebih transparan dan efisien.
- Mempercepat Proses Deployment dan Integrasi  
Dukungan dari tim penyedia layanan *cloud* mempermudah konfigurasi mesin virtual, migrasi data, dan pengelolaan aplikasi, sehingga proses transisi berlangsung dengan lancar.

c. Dukungan Tim IT Internal dan Eksternal

Walaupun telah beralih ke solusi *cloud*, ATI *Business Group* tetap menjaga keberadaan tim IT internal yang bertugas mengelola kebutuhan teknis, menangani masalah, dan mengembangkan sistem. Untuk proses penempatan aplikasi dan dukungan teknis tingkat lanjut, tim dukungan dari penyedia *cloud* siap membantu selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu, guna memastikan setiap masalah teknis ditangani dengan cepat dan kelancaran operasional bisnis dapat terjaga.

d. Manfaat Manajemen Infrastruktur IT di ATI *Business Group*

- Menjaga Kepercayaan Klien  
Infrastruktur IT yang handal dan *uptime* tinggi menjaga kelangsungan layanan sehingga klien merasa aman dan puas.
- Efisiensi dan Produktivitas  
Infrastruktur yang terkelola dengan baik mendukung kelancaran operasional, memfasilitasi komunikasi, kolaborasi, serta pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

- **Keamanan Data**  
Penggunaan data center lokal dan *cloud* yang sesuai regulasi membantu melindungi data perusahaan dan klien dari ancaman *cyber* dan pelanggaran hukum.
- **Fleksibilitas dan Inovasi**  
Infrastruktur modern memungkinkan *ATI Business Group* untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar.

#### **2.5.6 Layanan untuk Berbagai Segmen Industri *Travel***

*ATI Business Group* menawarkan solusi yang komprehensif dan terintegrasi untuk berbagai sektor dalam industri *travel*. Didukung oleh tim ahli yang berpengalaman, teknologi mutakhir, serta layanan dukungan operasional sepanjang waktu, *ATI Business Group* bertekad untuk membantu klien dalam meningkatkan efisiensi bisnis, mengurangi biaya, dan menghadirkan pengalaman pelanggan yang luar biasa di tingkat global. Berikut adalah layanan yang ditawarkan:

##### **a. *Corporate Travel***

*ATI Business Group* melayani kebutuhan perjalanan bisnis perusahaan dengan menawarkan solusi manajemen perjalanan yang efektif dan terintegrasi. Layanan ini meliputi pengelolaan reservasi tiket, pengaturan akomodasi, serta dukungan operasional yang menjamin perjalanan bisnis berlangsung dengan lancar dan sesuai dengan anggaran perusahaan.

##### **b. *Online Travel***

*ATI Business Group* memberikan dukungan kepada agen perjalanan *online* melalui layanan penjualan tiket, pengelolaan antrian tiket, serta layanan pelanggan yang responsif. Teknologi serta prosedur bisnis yang diterapkan bertujuan

untuk membantu agen online meningkatkan efisiensi kerja dan menyajikan pengalaman pelanggan yang memuaskan.

c. *Leisure Travel*

Dalam bidang perjalanan wisata, *ATI Business Group* menawarkan layanan termasuk pemesanan tiket, paket tur, serta distribusi perjalanan darat dan kapal pesiar. *ATI Business Group* mendukung operator wisata dan agen perjalanan *leisure* dalam mengelola inventori, penetapan harga, serta layanan pelanggan secara efektif dan efisien.

d. *Wholesale* dan Konsolidasi

*ATI Business Group* juga melayani segmen *wholesale* dan konsolidator yang menyediakan produk perjalanan kepada agen dan pelanggan akhir. Layanan meliputi pengelolaan tarif, kontrak, dan distribusi produk dengan akurasi dan kecepatan tinggi.

e. *Hospitality*

Selain dalam bidang perjalanan (*travel*) dan penerbangan (*aviation*), *ATI Business Group* juga menyediakan tenaga kerja profesional yang berkompeten di sektor perhotelan (*hospitality*). Layanan ini mendukung hotel dalam menjalankan operasional, meningkatkan kualitas layanan kepada tamu, serta memenuhi tuntutan pasar yang semakin tinggi.