

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

2.1.1 Riwayat Singkat PT Infomedia Nusantara



Gambar 2. 1 Logo PT Infomedia Nusantara
Sumber: infomedia.co.id

Perusahaan berdiri dengan nama PT Elnusa Yellow Pages pada tahun 1984, lalu berganti nama dan resmi berdiri pada tahun 1985 menjadi PT Infomedia Nusantara karena tergabung dengan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebagai mayoritas pemegang saham (51%) menggantikan PT Elnusa Yellow Pages. Pada tahun 2000 PT Infomedia Nusantara mengembangkan bisnisnya ke layanan *contact center*. Pada tahun 2009 PT Infomedia Nusantara diakuisisi oleh Telkom Group sebagai pemilik saham 100% dengan 49% saham dipegang Telkom Metra yang merupakan anak perusahaan dari Telkom dan 51% saham dipegang sendiri oleh Telkom.

Selanjutnya pada tahun 2014 PT Infomedia meninggalkan bisnis Yellow Pages yang kemudian memfokuskan bisnisnya pada penyediaan layanan *Business Process Outsourcing* (BPO), Pada tahun 2015 perusahaan Infomedia melakukan ekspansi bisnis secara vertikal dengan mengusung *Customer Relationship Management* (CRM), *Information Technology Outsourcing* (ITO), *Business Process Outsourcing* (BPO), *Knowledge Process Outsourcing* (KPO) sebagai 4 portofolio bisnisnya.

Tahun 2019 PT Infomedia melakukan *Rebranding* dan *launching tagline* "Your *Digital CX Partner*" sebagai salah satu kesatuan logo baru infomedia, pada tahun 2020 PT Infomedia memperkuat fondasi bisnis pada CRM dan SSO dan di tahun 2021 mengembangkan *omni-channel* pada SSO dalam 3 pilar *Human Capital, Finance & Accounting* serta *Procurement*.

2.1.2 Profil PT Infomedia Nusantara

PT Infomedia Nusantara bergerak pada sektor usaha Jasa dan Perdagangan sebagai penyedia jasa informasi pada cakupan telekomunikasi dan jasa pelayanan informasi pada cakupan lainnya, seperti jasa mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan membagikan data serta informasi berbentuk cetak, elektronik, audio dengan suara, visual dengan gambar dan juga mengembangkannya, dengan ruang lingkup pemberian pendapat melalui konsultasi, penyediaan barang, jasa penyajian informasi media *Digital*, jasa pemberian informasi konten dan jasa layanan publik dan juga pelatihan.

Pendirian perusahaan Infomedia berdasar dari Akta Pendirian yang telah digarap oleh notaris Sinta Susikto, S.H di Jakarta tahun 1984 bulan Juni tanggal 20 dengan nomor akta pendirian 107 serta telah dipublikasikan pada tahun 1988 bulan November tanggal 18 dengan nomor 93 dan tambahan nomor 1225 pada berita negara Republik Indonesia, yang Aktanya sudah beberapa kali dirubah dan perubahan terakhir digarap oleh notaris Relawati, SH di Jakarta yang tercatat pada akta nomor 19 tahun 2020 bulan Juni tertanggal 25.

Untuk susunan kepengurusan perusahaan Infomedia tertuang dalam Akta Notaris Nomor: 09 tahun 2020 tanggal 11 Desember yang digarap oleh notaris Relawati S.H di Jakarta dan telah dilaporkan dan diterima pelaporan perubahan data perusahaan Infomedia Nusantara sehingga keluar Nomor: AHU-AH.01.03-0419230 pada tanggal 15 Desember 2020 oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia bentuk dari persetujuan Perubahan Anggaran Dasar PT Infomedia Nusantara yang sebelumnya tercatat dan disebarluaskan dalam Nomor AHU-0044265.AH.01.02. pada 30 Juni tahun 2020 oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.

Sebagai bagian dari *Telkom Group*, PT. Infomedia Nusantara memfokuskan diri dalam penyediaan Layanan *Business Process Outsourcing* (BPO) di Indonesia dengan 2 (dua) portofolio yaitu, *Customer Relationship*

Management (CRM) dan *Shared Services Operation* (SSO). Melalui 2 (dua) program ini, Infomedia menunjukkan kompetensi dan kapabilitasnya dalam 3 (tiga) cakupan aktivitas bisnis, yaitu: *Design* (consulting), *Build* (Platform) dan *Operate* (CRM operation dan SSO managed service). Ketiganya itu menjadi kelebihan dan kekuatan Infomedia yang tergambarkan dalam ketersediaan perangkat pendukung bisnis CRM dan SSO, yaitu:

People, dimana sebagai penyedia layanan BPO, Infomedia memiliki pekerja sejumlah 30 ribu orang yang menangani lebih dari 200 perangkat korporat.

- *Process*, melihat pengalaman Infomedia dalam bisnis CRM lebih dari 37 tahun dengan jumlah interaksi sebanyak 400 juta per tahun.
- *Platform*, ketersediaan omnichannel dengan brand OMNIX-nya sebagai Platform CRM andalan Infomedia yang saat ini telah mendukung interaksi pelanggan melalui berbagai channel, seperti: voice, online, chat, video call, bot dan lain-lain.
- *Place*, mewakili jumlah site Infomedia sebanyak 16 sites yang tersebar di seluruh Indonesia, dengan okupansi seat sebanyak 8.000 seat ditambah dengan kehadiran Digital BPO Academy yang kedepannya akan menjadi center of BPO excellence di Indonesia.

Atas dasar kegiatan usaha utama di atas, perseroan Infomedia sepanjang ini memberi dukungan dan/atau dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan usaha utama tersebut juga menjalankan kegiatan lain berupa usaha dalam:

- a) Aktivitas agen perjalanan wisata - 79111;
- b) Aktivitas call centre - 82200;
- c) Penyelenggara kegiatan pertemuan, konferensi, pertemuan, dan tak terlepas juga pada perjalanan Insentif - 82301;
- d) Penyelenggara acara – 82302;
- e) Kegiatan menyeleksi dan menempatkan tenaga kerja lingkup dalam negeri – 78101;
- f) Kegiatan menyeleksi dan menempatkan tenaga kerja lingkup luar negeri – 78102;
- g) Kegiatan usaha menyediakan tenaga kerja tidak tetap atau dalam lingkup waktu tertentu – 78200.

2.1.3 Tujuan, Visi, dan Misi PT Infomedia Nusantara

Tujuan perseroan Infomedia Nusantara, yaitu:

Untuk Membantu Meningkatkan Nilai Bisnis Klien

Visi perseroan Infomedia Nusantara, yaitu:

Menjadi Mitra *Business Process Outsourcing* (BPO) terpilih

Misi perseroan Infomedia Nusantara, yaitu:

1. Memberikan dan Mengembangkan Praktik Terbaik BPO
2. Memberikan solusi BPO Model Operasi Standar
3. Mengembangkan Bakat Berkualitas & *Platform BPO Digital*

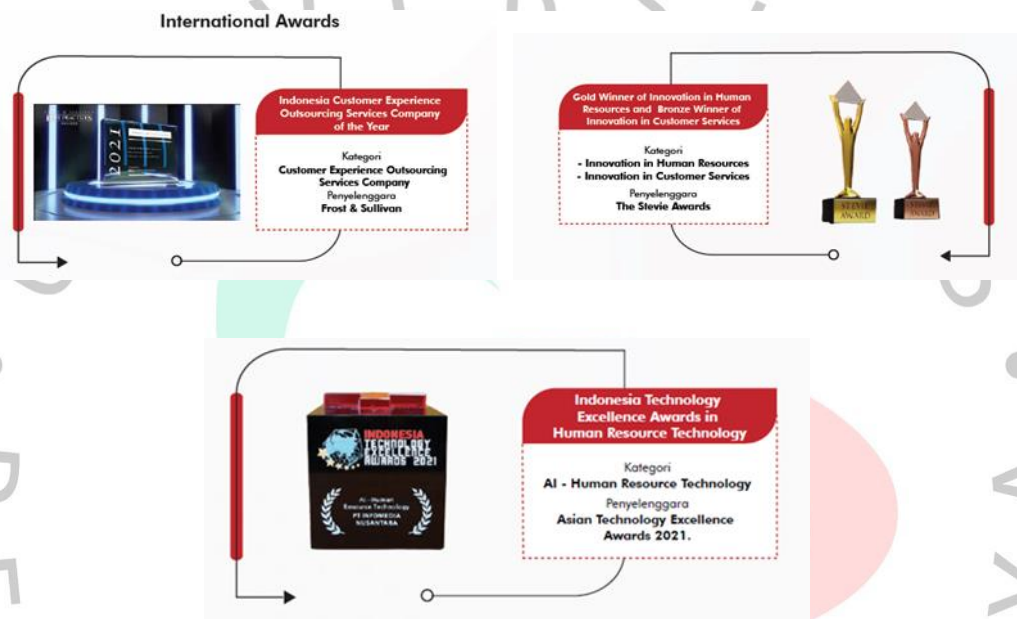
2.1.4 Strategi PT Infomedia Nusantara

Pada tahun 2021, peta situasi BISNIS Infomedia menghadapi situasi yang menantang dan dinamis. Dalam hal ini Infomedia memiliki beberapa kasus sebagai berikut: Program *Cost Leadership* dari *customer* yang berdampak pada *Revenue* Infomedia. Kenaikan beban Jasnaker (Jasa Tenaga Kerja) seiring dengan kenaikan UMR (Upah Minimum Regional), sementara skema bisnis Infomedia berbasis *manage service, transaction* atau *outcome* yang tidak bergantung pada jasnaker masih belum signifikan jumlahnya. Perbaikan *Collection* dengan target (ACP) *Average Collection Period* < 100 hari Komitmen Infomedia untuk menurunkan profil piutang usaha.

Percepatan implementasi program *Digital BPO Academy* untuk mengejar *cost leadership* melalui *vehicle Site Consolidation*, dan Peningkatan peluang *Cost Leadership* lainnya melalui beban biaya komunikasi dan program percepatan penagihan untuk mengurangi beban bunga bank. Seluruh program di atas akan didorong dengan *Digitalisasi & digitasi*, untuk mendapatkan hasil yang baik dan maksimal. Tema RKAP yang diusung di 2021 adalah: “*Mastering Digital BPO Capability, to Strengthen CRM Market Dominant and Accelerate SSO Market Penetration*”. Tema ini diturunkan dalam Program CORE BPO, agar dapat dilaksanakan oleh segenap lini perusahaan dengan sebaik – baiknya untuk mensukseskan target *Revenue* 3,225 T, EBITDA 233 M, dan *Net Income* 15M. Dalam menentukan *Strategy Initiatives* (SI) Infomedia, Infomedia terlebih dahulu melakukan *Strategy Situation Analysis* (SSA). Analisis situasi dan strategi dimulai

dengan menganalisis kondisi market (eksternal) dan melihat kondisi aktual perusahaan (internal). Hasil analisis tersebut kemudian disesuaikan dengan *Strategy Initiatives* dari Telkom dan Telkom Metra untuk kemudian dirumuskan menjadi formulasi strategi bisnis Infomedia (*Strategy Formulation*).

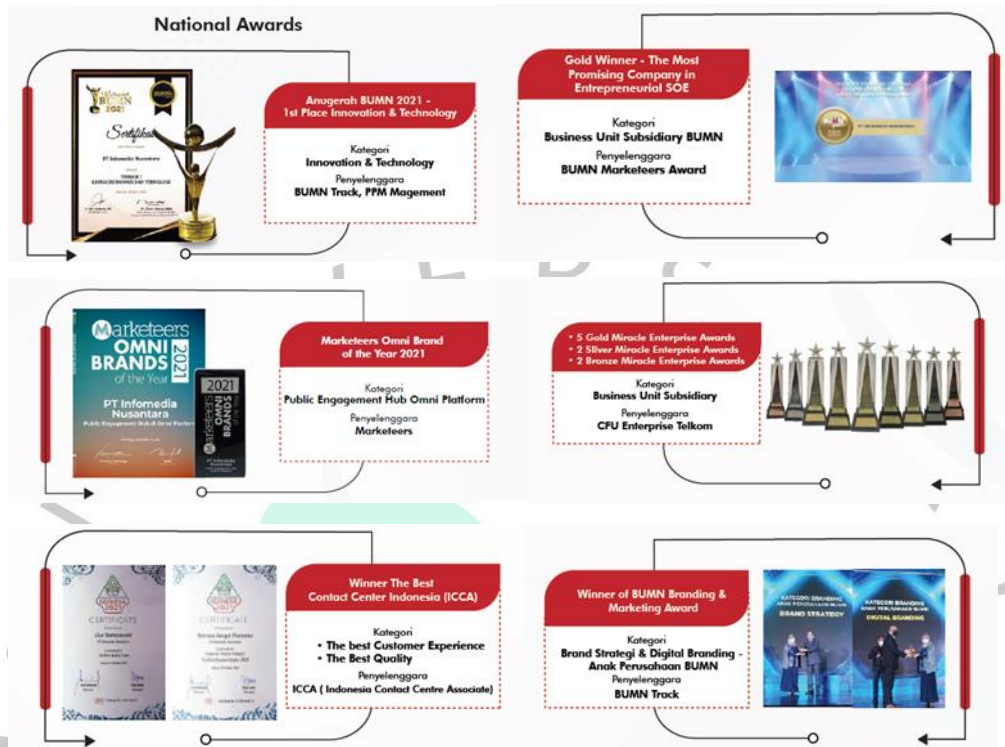
2.1.5 Penghargaan PT Infomedia Nusantara Penghargaan Internasional



Gambar 2. 2 Penghargaan Internasional PT Infomedia Nusantara
Sumber: infomedia.co.id

1. Penghargaan internasional dari Frost & Sullivan dengan nominasi sebagai *Indonesia Customer Experience Outsourcing Services Company of the Year*.
2. *Gold Winner of Innovation in Human Resources and Bronze Winner of Innovation in Customer Services* yang diselenggarakan oleh The Stevie Awards.
3. *Indonesia Technology Excellence Awards in Human Resource Technology* yang diselenggarakan oleh Asian Technology Excellence Awards 2021.

Penghargaan Nasional



Gambar 2. 3 Penghargaan Nasional PT Infomedia Nusantara
Sumber: infomedia.co.id

1. Anugerah BUMN 2021 - *1st Place Innovation & Technology Year* yang diselenggarakan oleh BUMN Track, PPM Magement.
2. *Gold Winner - The Most Promising Company in Entrepreneurial SOE* yang diselenggarakan oleh BUMN Marketeers Award.
3. *Marketeers Omni Brand of the Year 2021* yang diselenggarakan oleh Marketeers.
4. *5 Gold Miracle Enterprise Awards, 2 Silver Miracle Enterprise Awards, 2 Bronze Miracle Enterprise Awards* yang diselenggarakan oleh CFU Enterprise Telkom.
5. *Winner The Best Contact center Indonesia (ICCA)* yang diselenggarakan oleh ICCA (Indonesia Contact Centre Associate)
6. *Winner of BUMN Branding & Marketing Award* yang diselenggarakan oleh BUMN Track

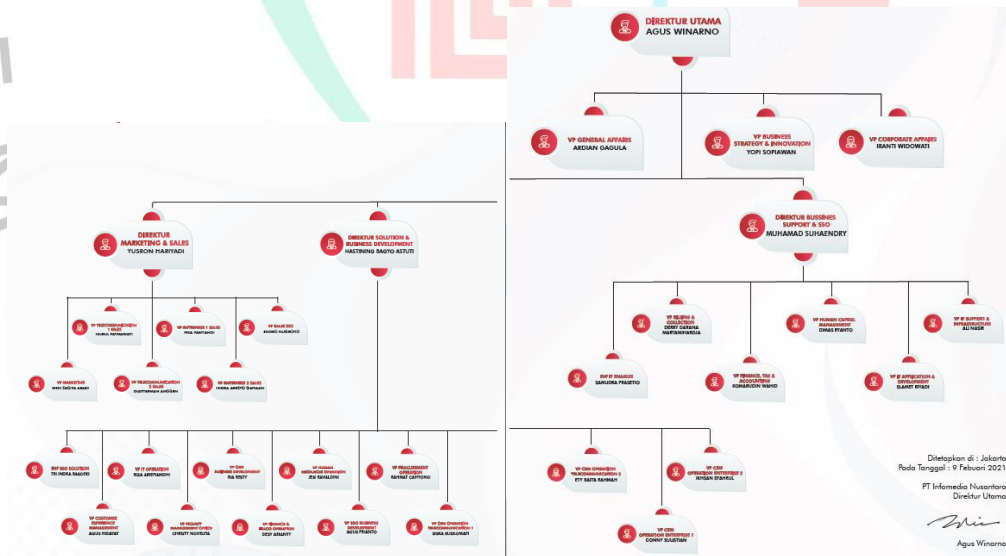
2.1.6 Sertifikat PT Infomedia Nusantara



Gambar 2. 4 Sertifikat PT Infomedia Nusantara
Sumber: infomedia.co.id

Management System Sni Iso 9001:2015 sebagai Penyelenggara Contact center untuk Telekomunikasi yang berlaku pada 9 Oktober 2011 - 2 Desember 2023 yang dikeluarkan oleh TUV NORD.

2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2. 5 Struktur Organisasi PT Infomedia Nusantara
Sumber: infomedia.co.id

Perseroan Infomedia Nusantara memiliki struktur organisasi dengan Jajaran tertinggi adalah Direktur Utama yang membawahi VP *General Affairs*, VP *Business Strategy & Innovation*, dan VP *Corporate Affairs*, serta Direktur Utama

juga membawahi Direktur *Marketing & Sales*, Direktur *Solution & Business Develop*, dan Direktur *Business Support & SSO*. Dibawah Direktur *Marketing & Sales* terdapat VP *Marketing*, VP *Telecommunication 1 Sales*, VP *Telecommunication 2 Sales*, VP *Enterprise 1 Sales*, VP *Enterprise 2 Sales*, dan VP *Sales SSO*. Dibawah Direktur *Solution & Business Develop* terdapat EVP *SSO Solution*, VP *Customer Experience Management*, VP *IT Operation*, VP *Project Management Office*, VP *CRM Business Development*, VP *Finance & Billco Operation*, VP *Human Resources Operation*, VP *SSO Business Development*, VP *Procurement Operation*, dan VP *CRM Operation Telecommunication 1*. Dibawah Direktur *Business Support & SSO* terdapat EVP *IT Enabler*, VP *Billing & Collection*, VP *Human Capital Management*, VP *IT Application & Development*, VP *IT Support & Infrastructure*, dan VP *Finance, Tax & Accounting*. Praktikan berkesempatan kerja profesi di divisi *Tax & Accounting* dan divisi ini terdiri dari tiga bidang, yaitu *revenue*, *cost*, dan *tax* yang merupakan bidang Praktikan kerja Profesi.

Adapun fungsi bagian pajak, yaitu sebagai pengelola seluruh proses kegiatan perpajakan perusahaan dan tugas dari bagian pajak, antara lain:

1. *Tax Administration*, melakukan perhitungan, penyetoran, pembuatan SPT dan pelaporan kewajiban pajak badan atau perusahaan pada PPh pasal 21, pasal 23, pasal 4 ayat 2 dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
2. *Tax Verification*, memastikan dokumen – dokumen penagihan yang diberikan oleh vendor saat menagih ke PT Infomedia Nusantara sudah sesuai dan benar secara administrasi perpajakan serta menghitung nilai yang harus dibayarkan ke vendor setelah dikenakan kewajiban perpajakan. .
3. *Tax Operations*, memberikan *support* terkait penerbitan faktur pajak secara akurat dan benar sesuai undang - undang administrasi perpajakan untuk membantu jalannya penagihan terhadap ke *customer* PT Infomedia Nusantara.
4. *Tax Report*, membuat *reporting* atas kewajiban perpajakan yang merupakan kewajiban pajak PT Infomedia Nusantara sesuai dengan KKP yang dibutuhkan dalam internal PT Infomedia Nusantara maupun KKP yang dibutuhkan Telkom Metra (*Holding*).
5. *Tax Planing*, membuat estimasi perhitungan dan perencanaan terhadap kewajiban pajak PT Infomedia Nusantara, yang dimana mengukur dan memitigasi risiko kesalahan administrasi Perpajakan.

6. *Corporate Tax*, melakukan perhitungan, penyusunan, penyetoran, pembuatan SPT dan pelaporan PPh Badan (Pajak Perusahaan).
7. *Tax Accounting*, membuat *reporting*, membuat *Summary*, membuat KKP, terkait perpajakan yang beririsan langsung dengan aktivitas akuntansi. Seperti; Asset Fiskal (membuat metode pencatatan menurut akuntansi dan pajak) serta Koreksi Fiskal (Membuat laporan Laba Rugi menurut undang - undang pajak dengan metode koreksi positif dan koreksi negatif)
8. *Tax Law*, memastikan legalitas perpajakan yang terdaftar sudah sesuai yang terdaftar pada *corporate legal* (SIUP, NIB, Domisili, Akte Pendiri, Akta pengangkatan pengurus, NPWP) serta melakukan pendampingan untuk *support* terkait dalam penjelasan legalitas Perpajakan PT Infomedia Nusantara.
9. *Tax Compliance*, melakukan pemenuhan kewajiban (melakukan hitungan pajak, melakukan setoran pajak, dan melakukan laporan pajak) dan Hak (mengajukan kompensasi perpajakan, melakukan klaim perpajakan) sebagai wajib pajak sesuai dengan undang - undang yang berlaku.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan usaha yang dijalankan oleh PT Infomedia Nusantara, antara lain:

1. Kegiatan usaha pada bidang pengumpulan, pembuatan, pengolahan, penganalisaan, pemasaran atau penjualan dan pengembangan konten yang didistribusikan secara langsung ataupun melalui media cetak dan elektronik.
2. Kegiatan usaha pada bidang pengumpulan, pengelolaan, dan penyusunan database vendor baik perorangan maupun kelembagaan seperti perusahaan swasta dan institusi pemerintah yang memuat mulai dari nama, alamat, nomor telepon, bidang usaha, kegiatan usaha, dan produk atau jasa yang diproduksi oleh vendor serta database disajikan dalam bentuk buku petunjuk khusus yang disajikan secara elektronik.
3. Kegiatan usaha pada bidang penyedia jasa layanan publik berupa penyediaan dan penempatan tenaga kerja terampil dan profesional serta jasa *outsourcing* yang sifatnya langsung maupun melalui bantuan teknologi informasi dan komunikasi serta pengembangannya.
4. Kegiatan usaha pada bidang penyelenggaraan jasa layanan *call center* dan penyelenggaraan jasa nilai tambah telepon lain serta pengembangannya.

5. Menyediakan jasa dan konsultasi yang berhubungan dalam bidang marketing, *survey*, penjualan, jajak pendapat, bisnis dan manajemen, penelitian (riset), *event organizer*, percetakan, penerbitan, telematika, multimedia, teknologi informasi, pendidikan dan pelatihan, periklanan, pemasangan iklan (agen periklanan), kreatif desain, sistem informasi, infrastruktur, aplikasi dan pengembangannya.
6. Melakukan usaha-usaha dalam bidang pengadaan, penyediaan dan perawatan produk atau barang, perdagangan atau penjualan, namun tidak terbatas pada bidang telematika, telekomunikasi, komputer dan perlengkapannya, multimedia, informasi teknologi informasi, sistem informasi, infrastruktur, aplikasi, termasuk pengembangannya.
7. Melaksanakan usaha-usaha dibidang pengadaan produk dan jasa-jasa pada umumnya dan melakukan penyediaan yang berhubungan dan menunjang usaha-usaha tersebut diatas termasuk pengembangannya.

Dengan adanya ketentuan nomor 1 sampai 7 tersebut di atas, kegiatan usaha utama Perseroan ini tidak terbatas hanya pada:

- i. Aktivitas yang berhubungan dengan bidang elektronika, seperti pemasangan instalasi elektronika.
- ii. Aktivitas yang berhubungan dengan penjual-belian komputer dan perlengkapannya.
- iii. Aktivitas berhubungan dengan penjual-belian perangkat lunak.
- iv. Aktivitas yang berhubungan dengan peluncuran perangkat lunak (*software*).
- v. Usaha yang berhubungan dengan kegiatan pemrograman komputer.
- vi. Aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan pemrograman komputer lain, seperti konsultasi mulai dari analisis, desain dan pemrograman.
- vii. Usaha yang menyediakan konsultasi tentang komputer dan konsultasi manajemen mengenai fasilitas komputer lainnya.
- viii. Kegiatan yang berhubungan dengan teknologi informasi dan jasa mengenai komputer seperti perbaikan adanya komputer yang rusak dan manajemen adanya insiden dan *Digital forensic*.
- ix. Aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan pengolahan data.

- x. Aktivitas yang berhubungan dengan pemakaian situs web berupa memanfaatkan mesin pencari untuk menciptakan dan merawat *database* berukuran besar dengan format yang mudah dicari dengan tujuan komersial;
 - 1) Situs *web* untuk portal ke internet
 - 2) *Platform Digital* untuk melakukan transaksi elektronik
- xi. Aktivitas berhubungan kegiatan jasa informasi lain, seperti jasa berbasis telepon dan penyedia jasa kliping pers dan penyedia konten, dll.
- xii. Aktivitas yang berhubungan dengan konsultasi, seperti pembuatan strategi dan keputusan yang bisa diambil organisasi baik dari bidang keuangan, pemasaran, sdm, dll.
- xiii. Kegiatan usaha yang berhubungan dengan sewa-menyewa, seperti sewa mesin dan alat penghitung, pengolah data, komputer dan perkakasnya.
- xiv. Usaha berhubungan dengan penyediaan dan manajemen sumber daya perusahaan lingkup manusia.
- xv. Aktivitas lainnya jasa penerima telepon masuk atau keluar.
- xvi. Aktivitas konsultasi berkaitan dengan pariwisata, seperti memberikan saran, membuat riset kelayakan, manajemen pengembangan sektor pariwisata.
- xvii. Kegiatan usaha berhubungan dengan kegiatan konsultasi transportasi.
- xviii. Kegiatan usaha berhubungan dengan bidang profesional, seperti ilmiah dan teknik berupa penyedia jasa konsul mengenai lingkungan, pertanian, dsb.