

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) merupakan perusahaan yang mempunyai lisensi sebagai *Internet Service Provider* (ISP). HIGEN merupakan produk dari PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN). PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) yang berdiri pada tahun 2017 mempunyai pelayanan yang kreatif, inovatif, dan berdaya saing tinggi di industri telekomunikasi. Hingga saat ini, PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) sudah melayani 150 layanan telekomunikasi dan terus tumbuh dengan produk yang berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. HIGEN didukung koneksi ke *Global Network (International and Content Provider)* dan koneksi ke Indonesia Internet Exchange (IIX), *Open Indonesian Exchange Peering* (OIXP), serta *CyberDc Indonesian Exchange* (CDIX). PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) merupakan salah satu bagian dari Interlink Group. Interlink Group adalah perusahaan dibidang *Internet Service Provider*. Jaringan HIGEN sudah mencakup ke 34 Provinsi dan 515 kota/kabupaten yang ada di Indonesia. PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) membangun kerja sama dengan beberapa perusahaan lain, yaitu Telkom Indonesia, Indosat, Cyber CST, Powertel, Matrix, Amron Citinet, Fastel, HSP, Iforte, dan Sumber Data Indonesia (Higen, 2021).

Melalui tenaga ahli dan pengalaman yang profesional di bidang *networking*, PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) dapat memberikan solusi dan dukungan atas apa yang dibutuhkan oleh perusahaan klien. PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) menyediakan pelayanan 24 jam di bidang *Customer Support* jika terjadi kendala pada jaringan internet (Higen, 2021). PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) mendapat pencapaian dari sisi *market place* dimulai dari tahun 2019, yaitu membangun kerja sama dengan komersial lain hingga saat ini. Pada tahun 2020 hingga saat ini, PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) membangun koneksi dengan pemerintahan sebagai pelanggan tetap yang menggunakan barang dan jasa dari PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN). Gambar 2.1 menunjukkan berbagai pelanggan tetap perusahaan PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN).

2.1.1 Makna Logo Perusahaan

HIGEN adalah nama produk dari PT. Quanta Tunas Abadi. HIGEN merupakan singkatan dari *High Generation*. *High Generation* mempunyai arti sebagai generasi teratas dalam penyediaan jaringan internet. *Doing with smart heart* yang berada di atas logo HIGEN merupakan slogan atau kalimat pendek yang terlihat menarik serta mudah diingat oleh pelanggan. PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) berusaha untuk menyampaikan informasi mengenai perusahaan dan memberikan pelayanan dari hati ke hati.



Gambar 2.1 Logo PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN)
(Higen, 2021)

2.1.2 Visi dan Misi

PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) memiliki visi dan misi (Higen, 2021), yaitu :

a. Visi:

Menjadi perusahaan paling kreatif, inovatif dan produktif dalam sumbangsih untuk pengembangan telekomunikasi di Indonesia.

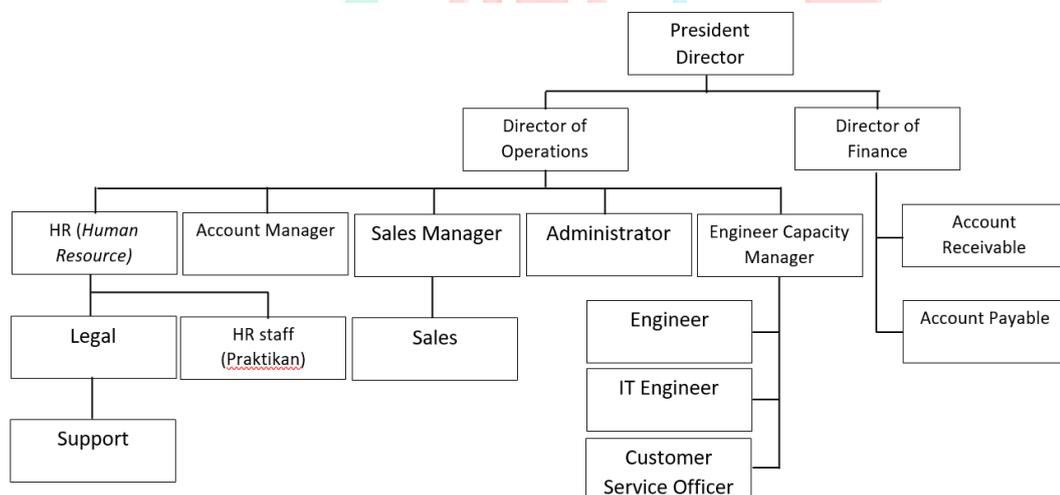
b. Misi:

1. Secara berkesinambungan menyediakan produk dan jasa yang berinovasi yang dapat memenuhi kebutuhan maupun menjadi nilai tambah bagi pelanggan melalui program pemasaran yang terbaik.
2. Mengidentifikasi elemen penting yang dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk membangkitkan semangat kreatifitas karyawan dalam tercapainya kepuasan pelanggan.
3. Memperkuat kolaborasi dengan seluruh mitra kerja melalui komunikasi dan kerjasama yang lebih baik.

4. Mengembangkan keunggulan karyawan dari semua level organisasi untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas produktif dan professional.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah pembagian kerja serta pola koordinasi, komunikasi, alur kerja, dan kekuatan formal yang mengarahkan kegiatan organisasi. Terdapat beberapa jenis struktur organisasi, salah satunya yaitu *division of labor* (McShane & Von Glinow, 2018). Menurut McShane dan Von Glinow (2018), *division of labor* mengacu pada pembagian tugas yang terpisah dalam pekerjaan masing-masing di setiap bidang. Hal ini sesuai dengan struktur organisasi yang ada pada PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN). PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) memiliki susunan struktur organisasi berdasarkan tingkatan dan tanggung jawab dari setiap posisi. Gambar 2.3 menjelaskan struktur organisasi PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN).



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN)
(HIGEN), 2022)**

Berikut ini merupakan penjelasan tugas dari struktur organisasi PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) beserta tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian, yaitu:

1. President Director

President Director bertugas untuk memimpin jalannya perusahaan serta memimpin divisi-divisi, menyiapkan strategi bisnis, melakukan evaluasi perusahaan, dan melakukan pertemuan rutin pada setiap bidang di PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN).

2. Director of Operations

Director of Operations bertugas untuk mengawasi jalannya perusahaan, melakukan pengendalian terhadap operasional perusahaan seperti marketing dan teknis sekaligus bertanggung jawab dari kinerja divisi yang ada di bawah tingkat manager operasional dan marketing.

a. HR (*Human Resource*)

HR (*Human Resource*) bertugas untuk mengelola segala hal tentang keperluan perusahaan dan memberikan pelayanan kepada seluruh bagian perusahaan demi melancarkan kinerja perusahaan secara baik dan terstruktur. Selain itu, HR juga membawahi *legal* yang bertugas untuk mengurus segala hal perizinan yang berhubungan dengan perusahaan, mengelola dokumen legal perusahaan, membuat dokumen (kontrak kerja, perjanjian *partnership*, sertifikat, dan lain-lain). *Legal* juga membawahi *support* yang bertugas untuk menyiapkan segala hal yang dibutuhkan oleh perusahaan.

b. Account Manager

Account Manager bertugas sebagai perantara komunikasi antara karyawan dan atasan. Selain itu, *account manager* juga memiliki peran untuk memastikan karyawan tetap nyaman dan aman di lingkungan kantor, mengkomunikasikan dan mendengarkan apa yang sedang dirasakan serta diinginkan karyawan.

c. Sales Manager

Sales Manager bertugas untuk melakukan perencanaan, mengelola dan mengawasi jalannya kegiatan dalam manajemen serta mengadakan evaluasi kegiatan. Selain itu, *sales manager* juga bertugas untuk memberikan motivasi dan dukungan kepada bawahan, yaitu *Sales*. *Sales* bertugas untuk mencari pelanggan, mempresentasikan *product knowledge*

pada pelanggan, bernegosiasi dengan pelanggan, bekerja sama sebagai tim, dan menganalisa budget dari pelanggan.

d. Administrator

Administrator bertugas untuk melakukan administrasi yang dilakukan antara perusahaan dengan pelanggan yang memesan barang dan jasa yang disediakan perusahaan. Selain itu, *administrator* juga menjaga dokumen perusahaan dengan baik dalam bentuk fisik ataupun digital.

e. Engineer Capacity Manager

Engineer Capacity Manager bertugas untuk memimpin staf dalam mengerjakan sebuah proyek, mengawasi pengerjaan proyek yang sedang berjalan dan memastikan keberhasilan dari suatu proyek, melakukan negosiasi dengan pelanggan yang ingin menggunakan barang dan jasa yang tersedia di perusahaan.

1. Engineer

Engineer bertugas untuk membuat desain jaringan (*network, thopology*), membuat *planning*, mengimplementasikan jaringan, mengatasi *trouble shooting* jaringan.

2. IT Engineer

IT Engineer bertugas untuk mengelola produk yang dipesan oleh pelanggan, melakukan pemasangan, dan perbaikan yang terjadi pada produk yang digunakan pelanggan.

3. Customer Service Officer (CSO)

Customer Service Officer (CSO) bertugas untuk menerima komplain pelanggan yang terjadi pada barang dan jasa perusahaan yang sedang digunakannya.

3. Director of Finance

Director of Finance bertugas untuk mengawasi berbagai macam keuangan seperti: *taxation, payroll*, gaji karyawan, BPJS karyawan, dan mengatur keuangan perusahaan.

a. Account Receivable (AR)

Account Receivable (AR) bertugas untuk melakukan pencatatan dan penerimaan anggaran, tagihan dari pelanggan yang berlangganan.

b. Account Payable (AP)

Account Payable (AP) bertugas untuk melakukan pembayaran dan pencatatan pengeluaran biaya perusahaan.

Jabatan Praktikan saat melaksanakan Kerja Profesi (KP) di PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) merupakan staf HR yang dibawah langsung oleh HR perusahaan.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan umum perusahaan di PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN), yaitu:

1. Customer Service
Menanggapi komplain dari pelanggan yang mengalami masalah pada internet dan jaringan yang menggunakan barang perusahaan.
2. Teknisi
Menindak lanjuti problem yang terjadi pada pelanggan jika dengan arahan masih belum terselesaikan.
3. Marketing
Menawarkan produk yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan yang ingin menggunakan barang dan jasa perusahaan.

2.4 Kegiatan Umum HR

Kegiatan umum di PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN), khususnya di bidang HR, yaitu:

1. Legal
Membuat pengesahan atas perusahaan, mulai dari legalitas tanah dan bangunan, dokumen direksi dan komisaris perusahaan, serta menyiapkan dan mengadakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan perusahaan.
2. Organizational Development
Mengidentifikasi masalah yang akan muncul untuk menentukan tindakan dan pengambilan keputusan yang tepat.
3. Administrasi
Menjalin hubungan baik dengan pihak luar, khususnya dengan perusahaan luar (Pemerintah, Asosiasi, dan Klien).
4. Asuransi
Asuransi yang dilakukan di PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) bertanggung jawab atas pengelolaan Kesehatan Perusahaan (BPJS Kesehatan) maupun

Asuransi Ketenagakerjaan Perusahaan (Asuransi Swasta dan BPJS Ketenagakerjaan).

5. Pelatihan

Pelatihan yang dilaksanakan di PT. Quanta Tunas Abadi (HIGEN) bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan Sumber Daya Manusia perusahaan.

