

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Persahaan



Figure 1. Logo Concentrix
Sumber : Google Picture

Concentrix adalah perusahaan layanan bisnis amerika yang memiliki spesialisasi dalam keterlibatan pelanggan dan kinerja bisnis suatu perusahaan lain. Concentrix sendiri adalah anak perusahaan dari SYNEX Corporation sejak 2006 dan sudah menjadi perusahaan Go Public sebagai perusahaan independen pada 1 desember 2020. Dalam usahanya menciptakan hasil bisnis yang lebih baik tentunya melalui teknologi, desain, data, proses bisnis serta pelayanan kepada pelanggan, Concentrix menyediakan layanan kepada banyak client hampir di seluruh dunia dengan di banyak industri seperti otomotif, perbankan, e-commerce sampai dengan perusahaan sektor publik, dan concentrix sendiri memiliki slogan *Different By Design*

Visi dari Concentrix ialah selalu membangun perusahaan keterlibatan pelanggan terbesar di dunia, tentunya kaya akan keberagaman dan bakat. dan PT Concentrix juga dapat disebut perusahaan BPO (Business process Outsourcing) atau dapat disimpulkan juga merupakan kegiatan pengalihdayaan dari suatu bisnis perusahaan kepada pihak ketiga dengan tujuan perusahaan melakukan beberapa divisi perusahaannya ke BPO untuk tujuan efisiensi biaya serta mengurangi resiko bisnis pada perusahaan sehingga perusahaan lebih dapat berfokus kepada bisnis intinya

2.2 Struktur Organisasi

Di bawah ini adalah Struktur organisasi PT. Concentrix Indonesia

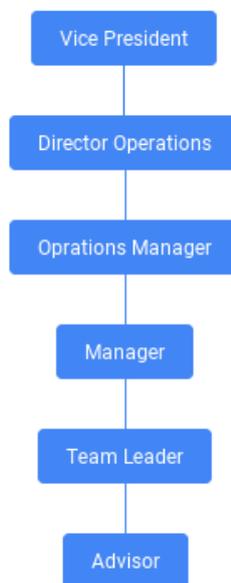


Figure 2 Struktur organisasi

Penjelasan Struktur Organisasi

1) Vice President

VP adalah sebuah posisi senior-level executive di dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan. Seorang VP memiliki tanggung jawab untuk melapor kepada

CEO. Seorang VP dalam sebuah organisasi perusahaan berfungsi sebagai komando kedua atau ketiga di bawah Chief di sebuah perusahaan dan CEO.

Vice President juga merupakan jabatan yang di gunakan untuk menunjuk pimpinan pada masing-masing bagian organisasi di dalam suatu perusahaan. Dan area fungsional ini sering di sebut juga sebagai departmen atau group. Dengan sebagai Contoh Seorang dapat menjadi VP sumber daya manusia atau VP pemasaran.

Vp bertanggung jawab secara langsung terhadap president atau CEO dalam sebuah perusahaan. Bila kedudukan VP adalah sebagai orang kedua atau ketiga di dalam hierarki sebuah perusahaan ataupun organisasi, maka VP juga memegang peran dalam kepemimpinan dan bertanggung jawab dalam segala hal tujuan strategis suatu organisasi ataupun perusahaan

VP juga Memiliki wewenang untuk mengambil kebijakan strategis, mengarahkan dan juga bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan apapun yang dilakukan dan dilaksanakan pada perusahaan, dan *Vice President* pun bertanggung jawab terhadap keberlangsungan suatu perusahaan kepada pemilik perusahaan. *Vice President* juga berperan sebagai pengendali dan peng evaluasi atar perkembangan bisnis di suatu perusahaan, dan dapat dikatakan juga *Vice President* memiliki peran yang vitas atas keberlangsungan suatu perusahaan

Dan detail tugas penting VP dalam sebuah perusahaan ialah di antara nya ;

- i. Vp bertanggung jawab atas keberlangsungan suatu bisnis di dalam perusahaan.
- ii. Menjadi sosok utama dalam mensukseskan Tujuan atau goals perusahaan yang telah di tetapkan
- iii. Menyusun suatu strategi rencana perusahaan
- iv. Menjadi seorang controler dan evaluator atas pengembangan bisnis di perusahaan
- v. Menyusun rencana strategi perusahaan
- vi. Menetapkan pemutusan kerja karyawan
- vii. Bertanggung jawab juga terhadap pemasaran bisnis di suatu perusahaan

- viii. Mengimplementasikan arahan dari CEO, untuk di eksekusikan oleh seluruh departemenet perusahaan
- ix. Menetapkan objective dan key resuts yang harus dicapai oleh seluruh tim pada divisi-divis perusahaan
- x. Membuat keputusan penting di bidang intregasi,investasi,penjualan,aliansi i dalam suatu persahaan
- xi. Mengelila sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan dan memantau kinera seluruth departement di dalam perusahaan

2) Direction Operation

Direktur oprasional Adalah sorang yang bertanggung jawab atas sema kegiatan suatu operasional suatu perusahaan, hal tersebut mencakup proses perencanaan hingga pelaksanaan oprasional perusahaan

Tugas dari seorang direktur operasional suatu perusahaan adala membatu tugas dari direktur utama dalam menjalankan suatu perusahaan dengan tugas menjalankan suatu oprasional perusahaan.

Dan beberpa di bawah ini adalah juga sebagai tugas direktur operasional :

- i. Membantu direktur utama dalam menjalankan tugas
- ii. Bertanggung jawab dalam seluruh proses operasional
- iii. Bertanggung jawab atas pengembangan karyawan dan kualitas produk
- iv. Menyusun strategi agar target perusahaan bisa tercapai
- v. Melakukan pengecekan dan pengawasan kebutuhan terkait operasional perusahaan
- vi. Membuat rencana, mengambil keputusan, dan berkoordinasi dengan bagian keuangan untuk memenuhi kebutuhan operasional perusahaan
- vii. Melakukan pengawasan dan memastikan setiap karyawan menjalankan tugas dengan baik
- viii. Membuat laporan kegiatan untuk diserahkan kepada direktur utama

3) Operations manager

Operasional manager Adalah seorang pemimpin dalam sebuah perusahaan yang memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja organisasi dan menangani segala resiko yang mungkin terjadi dalam proses operasional suatu perusahaan. Seorang operasional manager memiliki tugas bertanggung jawab kepada management tenaga kerja, kontrol kualitas dan keselamatan secara efektif dan efisien tentunya, secara umum seorang operasional manager melakukan tugas pemantauan dan analisis sistem produksi serta menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas produksi dari suatu inti bisnis perusahaan.

Dan di bawah ini adalah beberapa dari tugas seorang operasional manager diantaranya :

- i. Membantu direktur utama dalam menjalankan tugas
- ii. Bertanggung jawab dalam seluruh proses operasional
- iii. Bertanggung jawab atas pengembangan karyawan dan kualitas produk
- iv. Menyusun strategi agar target perusahaan bisa tercapai
- v. Melakukan pengecekan dan pengawasan kebutuhan terkait operasional perusahaan
- vi. Membuat rencana, mengambil keputusan, dan berkoordinasi dengan bagian keuangan untuk memenuhi kebutuhan operasional perusahaan
- vii. Melakukan pengawasan dan memastikan setiap karyawan menjalankan tugas dengan baik

4) Manager

Manajer adalah seorang sosok yang memiliki pengalaman, pengetahuan, keterampilan dan tentu jiwa pemimpin yang kuat dan diakui oleh sebuah organisasi untuk mengelola dan mengambil kebijakan di suatu operasional perusahaan untuk mencapai tujuannya. Dan dapat diartikan juga manajer seorang yang mampu memimpin dan mengarahkan orang lain yang menjadi bawahannya untuk mencapai target suatu perusahaan.

Dan di bawah ini adalah beberapa tugas dari seorang manajer

- i. Memimpin Organisasi
- ii. Mengatur dan mengendalikan suatu organisasi
- iii. Mengatasi masalah
- iv. Mengawasi

- v. Mengevaluasi kegiatan
- vi. Bertanggung jawab pada atasannya
- vii. Merencanakan

5) Team Leader

Leader adalah seorang yang mengarahkan dan menuntun suatu tim atau seseorang dengan tujuan untuk mencapai suatu target. Seorang team leader hanya mengawasi member dari tim nya dan hanya melaporkan progres dan hasil pekerjaannya ke manager jadi seorang team leader tidak terlalu memegang peranan di bagian manajemen.

Dan seorang Leader harus memiliki berapa Fungsi dan di antara nya adalah :

- i. Fungsi Konsultatif, Dimana hal ini merupakan strategi dua arah. terdapat beberapa situasi keputusan yang membutuhkan konsultasi dan pertimbangan yang rumit.
- ii. Fungsi partisipatif, Memungkinkan seorang leader melibatkan anggota nya untuk ikut andil dalam pengambilan keputusan.
- iii. Fungsi Kontrol, Seorang Leader harus dapat melakukan fungsi kontrol terhadap para member nya atau anggota kelompok nya, hal tersebut untuk memastikan kinerja suatu kelompok dapat tercapai secara optimal
- iv. Dan di bawah ini juga beberapa tugas dari tim leader di antaranya :
- v. Membuat penjadwalan kegiatan suatu pekerjaan.
- vi. Memantau proses kerja yang di lakukan oleh member nya atau anggota tim nya
- vii. Melakukan koordinasi dengan anggota member nya atau tim nya untuk membentuk tim yang solid
- viii. Mencapai suatu target yang telah di tentukan sebelum nya
- ix. Mengkoordinir seluruh anggota member nya atau tim nya baik yang bekerja di lapangan atau di kantor
- x. Membimbing serta mengarahkan anggota tim untuk mempersiapkan laporan pekerjaan yang di lakukan
- xi. Melakukan pemeriksaan atas hasil pekerjaan yang telah di lakukan oleh member atau tim nya

- xii. Melakukan presentasi dengan direksi terkait proyek atau pekerjaan yang akan atau sudah di laksanakan

6) Advisor

Seseorang yang memiliki profesi ataupun tugas untuk memberikan saran kepada konsumen, berdasarkan setiap kebutuhan konsumen atau atas produk yang di gunakan. Dan seorang advisor juga memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan segala suatu informasi tentang produk dan sering di sebut juga sebagai product knowledge

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan umum yang di lakukan oleh PT Concentrix juga dapat di sebut perusahaan BPO (Business process Outsourcing) atau dapat di simpulkan juga merupakan kegiatan pengalihdayaan dari suatu bisnis perusahaan kepada pihak ketiga dengan tujuan perusahaan melakukan beberapa divisi perusahaanya ke BPO untuk tujuan efesiensi biaya serta mengurangi resiko bisniS pada perusahaan sehinggal perusahaan lebih dapat berfokus kepada bisnis inti nya. Dan dapat di artikan juga sebuah perusahaan Business process Outsourcing (BPO) adalah praktik bisnis dimana sebuah perusahaan lain melakukan kerja sama dengan penyedia layanan eksternal di luar daripada organisaasi perusahaan tersebut untuk melakukan suatu tugas atau sebuah pekerjaan ataupun sebuah divisi dari sebuah perusahaan yang bukan merupakan bagian dari inti bisnis atau operasional perusahaan. Pengalih daya an spekerjaan ini atau tenaga kerja ini melalu kerja sama antara perusahaan dengan pihak luar luar atau perusahaan lain sebagai jasa penyedia tenaga kerja tertulis. Kontrak kerja sama tentu nya akan mencakup hal apa saja yang harus di lakukan atau kewajiban dan hak masing-masing pihak baik perusahaan sebagai clint atau vendor sebagai

pihak penyedia tenaga kerja. dan untuk kedudukan dari kedua perusahaan baik dari pihak penyewa jasa dan pihak vendor ialah sebagai sebuah mitra bisnis bukan sebagai seperti hirarki dalam suatu perusahaan. Dan dapat dipastikan harus memberikan keuntungan bagi kedua perusahaan dari aspek-aspek apa saja yang telah di setujui oleh kedua perusahaan.

Pekerjaan yang di alihdayakan oleh perusahaan yang bertindak sebagai pihak client kepada pihak Outsourcing ataupun pihak BPO sebagai penyedia tenaga kerja pada umumnya hanya suatu divisi di suatu perusahaan yang memiliki jobdesk sebagai penunjang bisnis di suatu perusahaan dan bukan sebagai suatu inti bisnis atau operasional perusahaan seperti divisi service. Namun, tidak menutup kemungkinan juga suatu perusahaan menggunakan jasa Outsourcing dalam bagian proses produksi di suatu perusahaan. Penyerahan suatu divisi pada suatu perusahaan kepada pihak Outsourcing tentu akan memberikan banyak manfaat bagi suatu perusahaan yang bertindak sebagai client. Dan salah satunya bisa menjadi langkah efisiensi pekerjaan yang dimana suatu perusahaan dapat lebih berfokus pada inti bisnisnya atau operasionalnya. Ada beberapa hal yang perlu di perhatikan jika ingin menggunakan jasa atau bermitra dengan perusahaan BPO diantaranya seperti sistem kerja, manfaat kerja, serta kekurangan dan kelebihan dalam menggunakan jasa perusahaan Outsourcing.

Agar lebih memahami tentang pengertian BPO atau Business Process Outsourcing, pastinya juga harus mengetahui apa saja tujuan dan fungsinya.

Untuk tujuannya sendiri, suatu perusahaan Outsourcing biasanya memiliki tujuan untuk menjadi suatu pelengkap dari suatu inti bisnis atau operasional suatu perusahaan dengan layanan yang bisa bersifat teknis atau nonteknis.

Dan Hal ini akan lebih membuat suatu perusahaan akan berfokus pada inti bisnisnya atau operasional perusahaannya dengan meminimalisir hal hal yang di khawatirkan menjadi suatu masalah di masa depan yang bukan dari suatu inti bisnis atau operasional perusahaannya.

Mulai dari perusahaan yang baru merintis ataupun startup atau perusahaan seperti pada Bank BCA, bisnis dari semua ukuran proses outsourcing, dan permintaannya terus tumbuh. Terlebih jika ada layanan baru dan inovatif diperkenalkan kepada publik dan suatu bisnis tentu nya mencari keuntungan.

untuk menjadi yang terdepan dan yang terbaik dalam persaingan bisnis dan mendapatkan revenue.

Perusahaan Outsourcing dapat menjadi suatu pilihan alternatif untuk perpindahan tenaga kerja, dan perlu diketahui juga bahwa untuk organisasi menjadi di bagi dalam untuk 2 (dua) fungsi bidang utama pekerjaan, yaitu fungsi back-office dan front-office.

Organisasi dapat melakukan outsourcing berbagai fungsi back-office atau disebut juga fungsi bisnis internal yaitu termasuk akuntansi, layanan teknologi, Sumber Daya Manusia (SDM), jaminan kualitas atau Quality Assurance (QA) dan pemrosesan pembayaran.

Demikian pula, organisasi tersebut dapat melakukan outsourcing berbagai fungsi front-office, seperti layanan hubungan pelanggan atau services, marketing atau pemasaran dan juga penjualan.

- Perusahaan tentunya dapat menggunakan jasa Outsourcing pada divisi tertentu, dengan contoh seperti untuk divisi penggajian, pada divisi tersebut selain melakukan outsourcing seluruh area fungsional (misalnya untuk SDM).

Perusahaan Outsourcing juga dapat melakukan berbagai macam tugas yang bukan sebagai suatu inti bisnis atau operasional perusahaan dan untuk membantu perusahaan client. pertama, Perusahaan outsourcing akan membantu dalam akunting, pembukuan, dan penyusunan, pengisian serta pelaporan pajak. Dan dalam proses sebelumnya pasti akan membutuhkan ahli konsultan pajak dan yang pasti akan membutuhkan lebih banyak uang yang dikeluarkan oleh perusahaan. Dengan memanfaatkan Perusahaan Outsourcing maka akan membantu perusahaan dan meminimalisir atau mengurangi cost dari suatu perusahaan.

Kedua, Perusahaan Outsourcing juga dapat membantu perusahaan anda dalam proses recruitment. Bagi beberapa perusahaan proses ini masih kurang efisiensi dalam masalah waktu. Masih harus menyeleksi banyak kandidat, lalu memberikan training serta mengevaluasi kembali para karyawannya. Dengan perusahaan outsourcing pekerjaan di suatu perusahaan akan banyak terbantu. dikarenakan perusahaan Outsourcing akan melakukan bagian pekerjaan tersebut

Ketiga, perusahaan outsourcing juga bisa mengemban tugas untuk melaksanakan pekerjaan dalam bidang teknologi. Jika di dalam suatu perusahaan belum memiliki staff ahli TI, terlebih lagi pada perusahaan yang baru saja memulai bisnisnya dan membutuhkan staff ahli pada bidang teknologi keputusan menggunakan jasa Outsourcing adalah suatu langkah yang cukup efektif.

Keempat, Pekerjaan dalam bidang kreatif tentu tidak luput juga bisa menggunakan jasa Outsourcing. Jika perusahaan Anda membutuhkan seorang karyawan yang kreatif, maka Anda juga bisa menggunakan jasa Outsourcing. SDM tersebut tentunya akan memberikan layanan dalam mendesain situs perusahaan anda, mengurus media cetak, penulisan konten pada social media perusahaan anda, dan berbagai hal kreatif dengan bertujuan memajukan bisnis pada perusahaan Anda.

