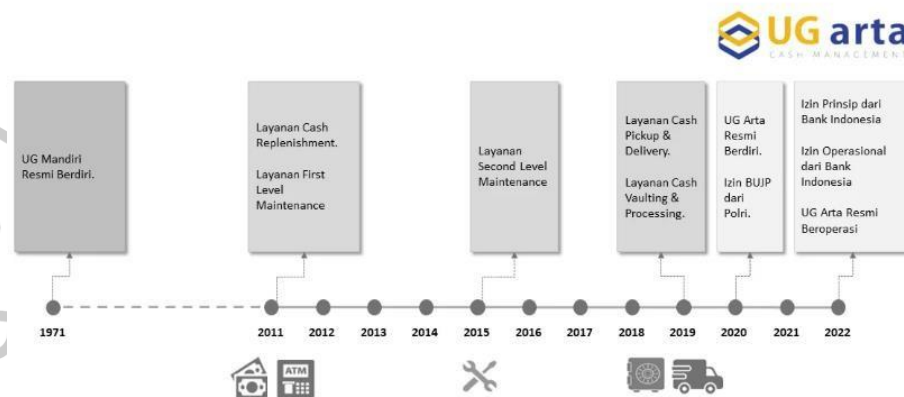


BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

PT Usaha Garda Arta (UG Arta) adalah perusahaan yang bergerak di bidang layanan Cash Management. Layanannya mencakup Cash Pickup and Delivery, Cash Vaulting and Processing, Cash Replenishment, First Level Maintenance dan Second Level Maintenance. Dapat tergambarkan di dalam gambar 2.1 sebagai berikut:

Sejarah



Gambar 2. 1 Sejarah PT.UG Arta
(sumber gambar <https://www.ugarta.co.id>)

UG Arta memiliki sejarah awal sejak tahun 2011 ketika PT Usaha Gedung Mandiri (UG Mandiri) mendirikan divisi baru bernama Cash Management. Divisi ini menyediakan layanan Cash Replenishment dan First Level Maintenance kepada perbankan. Seiring berjalannya waktu, divisi Cash Management berkembang pesat menjadi direktorat tersendiri dengan jaringan dan cakupan layanan yang semakin luas. Saat ini, UG Arta mampu memberikan layanan Cash Management yang lengkap dan terintegrasi di seluruh Indonesia.

UG Arta didirikan pada tanggal 27 Maret 2020 dan berlokasi di Wisma Staco Lantai 2, Jalan Casablanca Kav.18 Jakarta Selatan. Pendirian UG Arta merupakan hasil spin-off dari direktorat Cash Management UG Mandiri. Langkah ini diambil sebagai langkah pemenuhan Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/10/PBI/2019 tanggal 30 Agustus 2019

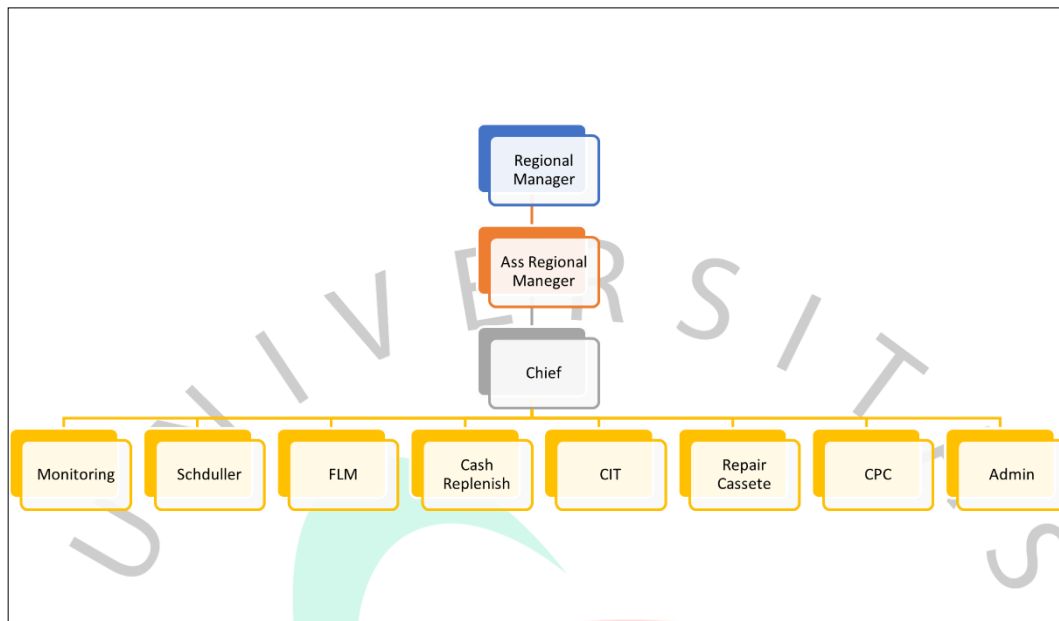
tentang Pengelolaan Uang Rupiah. UG Mandiri membentuk UG Arta sebagai anak perusahaan yang fokus pada Pengelolaan Uang Rupiah (Cash Management).

Saat ini, UG Arta merupakan penyedia layanan cash management dengan jaringan terluas dan layanan end-to-end terintegrasi yang terlengkap. UG Arta memiliki 45 kantor cabang berstandar PJPUR yang dilengkapi dengan vault dan pusat pengolahan uang (cash processing center) di seluruh Indonesia. Selain itu, terdapat 354 teknisi lapangan di 101 titik layanan (service point) yang menjangkau seluruh wilayah Indonesia untuk memberikan layanan Second Level Maintenance kepada pelanggan. UG Arta juga telah bekerjasama dengan principal pemegang merek untuk menyediakan mesin transaksi uang seperti ATM, CRM, dan CSM kepada perbankan.

Dengan dukungan dan kepercayaan dari pelanggan, UG Arta telah berhasil memberikan layanan Cash Pickup and Delivery, Cash Vaulting and Processing kepada pelanggan perbankan dan ritel. Selain itu, UG Arta juga telah memberikan layanan Cash Replenishment dan First Level Maintenance pada lebih dari 8.000 ATM/CRM, serta layanan Second Level Maintenance pada lebih dari 15.000 ATM di seluruh Indonesia.

Visi UG Arta adalah menjadi perusahaan terbaik dan terpercaya dalam penyediaan layanan Cash Management di Indonesia. Misi UG Arta adalah menyediakan layanan Cash Management yang lengkap dan terintegrasi dengan kualitas terbaik untuk memuaskan pelanggan. Untuk mewujudkan visi dan misinya, UG Arta mengandalkan sumber daya manusia yang unggul dan berintegritas, proses kerja yang andal, transparan, dan optimal, serta pengelolaan risiko yang baik. Penerapan teknologi yang tepat juga menjadi fokus utama UG Arta. (Sumber: <https://www.ugarta.co.id>)

2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur organisasi PT.UG ARTA BINTARO

Dilihat dari struktur organisasi di gambar di atas, dapat diketahui bahwa dalam PT.UG Arta Bintaro memiliki beberapa divisi yang memiliki tugas masing-masing, berikut ini uraian atau penjelasan tugas masing-masing divisi tersebut secara singkat;

- a. Regional Manager : seseorang yang memiliki posisi jabatan tertinggi di dalam PT.UG Arta Bintaro. Seorang regional manager juga bertugas untuk membuat strategi bisnis, mengembangkan bisnis, dan mengambil keputusan final disetiap rapat yang dilakukan di regional.
- b. Assistance manager : seseorang yang bertugas membantu peran dari regional manager, karena regional kami beroperasi 24jam maka setiap hari wajib ada pimpinan perusahaan.
- c. Chief : seorang yang bertugas bertanggung jawab terhadap semua divisi dan memastikan semua nya berjalan lancar serta melaporkannya kepada pimpinan regional. Chief juga bertugas mengkoordinir para coordinator setiap divisi untuk memastikan semua nya berjalan normal.

- d. Monitoring: Divisi yang sangat penting, karena divisi ini bisa dibilang sebagai ujung tombak nya perusahaan, kinerja perusahaan yang utama nya berfokus pada nilai kinerja ATM dinilai dari kinerja monitoring yang bertugas menyampaikan problem ke team yang berada dilapangan atau teknisi ATM.
- e. Schduller: Divisi ini berperan untuk membuat mempersiapkan jadwal ATM yang harus di lakukan pengisian, team ini juga fokus utama nya adalah agar saldo di dalam mesin ATM tidak boleh kosong atau habis.
- f. First Level Maintenance (FLM): Divisi ini bertugas utama yaitu untuk melakukan perbaikan dan pemeliharaan mesin ATM dan memastikan agar mesin tersebut dapat digunakan dengan baik untuk nasabah.
- g. Cash Replenish: Divisi ini memiliki tugas utama untuk melakukan pengisian terhadap mesin ATM yang sudah memiliki saldo yang tipis atau sudah mau habis.
- h. CIT: Divisi ini bertugas untuk melakukan pengambilan uang ke cabang yang sudah bekerja sama dengan kantor pengelola ATM (UG Arta).
- i. Repair Cassete: Divisi yang baru dibentuk 1tahun ini memiliki tugas utama yaitu memperbaiki cassette yang rusak agar dapat digunakan Kembali di mesin ATM dengan lancar.
- j. CPC: Divisi yang bertugas untuk melakukan pengisian uang yang akan dibawa oleh team replenish atau CR.
- k. Admin: Divisi ini memiliki tugas utama yaitu mencatat administasi kantor dan operasional kantor seperti mencatat keperluan BBM untuk transportasi, absensi karyawan dan lainnya.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Divisi monitoring merupakan bagian yang sangat penting di kantor penyedia ATM, karena bertanggung jawab atas monitoring dan penanganan masalah yang terjadi pada mesin ATM. Divisi monitoring memiliki peran yang krusial dalam menjaga kinerja dan keamanan ATM agar dapat digunakan dengan baik oleh nasabah. Tim monitoring bekerja dengan tekun untuk memonitor setiap kejadian dan masalah yang terjadi pada mesin ATM, sehingga dapat merespons dengan cepat dan mengambil tindakan yang diperlukan.

Tim monitoring secara rutin melakukan monitoring terhadap status dan performa setiap mesin ATM yang mereka kelola. Mereka memperhatikan kecepatan penanganan masalah oleh tim teknisi, serta fungsi-fungsi penting lainnya yang terdapat dalam sistem monitoring masalah. Selain memonitor kinerja ATM, divisi monitoring juga bertanggung jawab dalam menangani masalah yang dilaporkan oleh pengguna ATM. Biasanya, tim monitoring menerima laporan masalah dari berbagai sumber, seperti laporan langsung dari pengguna, tim teknisi, grup WhatsApp, atau sistem monitoring masalah itu sendiri. Setiap masalah atau kendala yang terjadi, tim monitoring bekerja sama dengan divisi lain untuk melakukan sistem masalah dan mengidentifikasi akar penyebab masalah yang terjadi.

Secara umum, divisi monitoring juga mencakup pelaporan dan dokumentasi secara menyeluruh. Tim monitoring secara teratur membuat laporan harian, mingguan, dan bulanan mengenai kinerja dan kondisi mesin ATM, masalah yang terjadi, serta solusi yang diambil. Laporan tersebut memberikan gambaran yang jelas tentang jenis masalah yang sering terjadi, durasi masalah, dan efektivitas langkah-langkah yang telah dilakukan. Secara keseluruhan, divisi monitoring memiliki peran sentral dalam memastikan kinerja optimal ATM bagi nasabah. Divisi ini juga berperan penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.