

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Profil Perusahaan

2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo PT Astra Graphia Information Technology
(Sumber: <http://www.ag-it.com>)

PT Astra Graphia Information Technology (AGIT) adalah sebuah perusahaan penyedia layanan *digital* yang menyediakan konsep *One Stop Solution on Digital Services*. AGIT berdiri pada tahun 1983 dan telah menjadi bagian dari PT Astra International Tbk yang memiliki 235 anak perusahaan afiliasi di beberapa bidang antara lain otomotif, jasa keuangan, alat berat, agribisnis, teknologi informasi, infrastruktur dan logistik, dan properti. Saat ini, AGIT telah sepenuhnya dimiliki oleh PT Astra Graphia Tbk dan telah mengalami transformasi bisnis yang signifikan. AGIT telah mengembangkan jangkauan layanan digital yang lebih luas dan komprehensif dengan memperkenalkan konsep *One-Stop-Solutions on Digital Services*. Layanan ini mencakup model infrastruktur on-premise dan cloud, memberikan solusi terpadu untuk kebutuhan digital pelanggan.

Dalam membantu pelanggan melakukan transformasi digital melalui penerapan teknologi digital dan solusi digital, AGIT mengusung konsep "*digitalize things*". Melalui konsep tersebut, AGIT hadir untuk membantu dan mendampingi pelanggan dalam melakukan transformasi digital, dengan memberikan solusi komprehensif yang meliputi Strategi Digital, Pondasi TIK Digital, Platform Digital, dan Layanan Digital. Keempat pilar utama dalam portofolio solusi digital AGIT ini mencakup seluruh perjalanan yang diperlukan untuk melakukan transformasi digital, mulai dari perencanaan hingga implementasi, dan menjadikan AGIT sebagai mitra yang dapat diandalkan bagi perusahaan yang mencari transformasi digital.

AGIT membantu berbagai perusahaan di berbagai sektor mencapai tujuan transformasi digital mereka. Dengan pendekatan One Stop Solution on Digital Services dan portofolio solusi digital yang komprehensif, AGIT dapat memenuhi kebutuhan klien secara efektif. AGIT terus berinovasi dan meningkatkan solusi digital mereka untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggan.

Dalam rangka mencapai visinya sebagai mitra pilihan jasa layanan digital, AGIT memiliki misi untuk memberikan nilai dalam jasa layanan digital. Dengan komitmen yang tinggi dan berbagai pengalaman yang dimiliki, AGIT telah menjadi salah satu penyedia layanan digital terkemuka di Indonesia dan terus berupaya untuk mempertahankan posisi tersebut dengan meningkatkan kualitas layanan dan solusi digital.

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan misi adalah dua elemen penting yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan.. Visi dan misi dapat membantu perusahaan untuk menciptakan arah yang jelas, memotivasi karyawan, dan mempertahankan fokus pada tujuan jangka panjang. Visi yang kuat akan membantu perusahaan untuk berkembang dalam jangka panjang dan menghadapi tantangan di masa depan. Visi juga dapat membantu perusahaan untuk membedakan diri dari pesaing dan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. Dalam mencapai tujuan perusahaan, berikut adalah visi dan misi AGIT:

Visi: *Digital Services Preferred Partner*

Misi: *To Deliver Value in Digital Services*

2.1.3 Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan adalah kristalisasi dari nilai - nilai yang hidup dan diyakini dalam organisasi yang dilengkapi dengan nilai - nilai yang perlu diciptakan sejalan dengan industri dimana organisasi berada, agar dapat terus menciptakan daya saing (*competitive and leading*) bertujuan untuk memampukan sebuah organisasi memiliki competitive advantage untuk bertahan dan bertumbuh dari waktu ke waktu.



Gambar 2. 2 Logo Budaya Perusahaan PT Astra Graphia Informaton Technology

AGIT mempunyai budaya perusahaan yang dikenal dengan nama VIPS yang diciptakan pada tahun 2001. Budaya perusahaan bermanfaat untuk memberikan identitas dan nilai pada perusahaan, membentuk citra/merek perusahaan dan menarik talent baru sekaligus mempertahankan talent yang ada di perusahaan saat ini.

Budaya perusahaan AGIT berlandaskan pada 4 pilar utama yaitu *Nation*, *Innovation*, *Customer* dan *Teamwork*. Berikut adalah budaya perusahaan AGIT:

1. *Valuable to The Nation and Life.*

Perwujudan dari budaya perusahaan ini adalah:

- a. Keberadaan AGIT dapat dirasakan manfaatnya oleh bangsa Indonesia dalam membangun kesejahteraan bangsa, perekonomian nasional, dan kelestarian lingkungan hidup.
- b. Dalam menjalankan bisnisnya, AGIT baik sebagai organisasi bisnis maupun sebagai pribadi senantiasa taat pada Etika Bisnis dan Norma yang ada, menjunjung tinggi moral serta Tanggung Jawab Sosial.
- c. AGIT sebagai organisasi mampu memberikan manfaat bagi ekosistem bisnis AGIT, termasuk peningkatan kesejahteraan karyawan yang bernaung didalamnya.

2. *Innovative and World Class Excellence.*

Perwujudan dari budaya perusahaan ini adalah:

- a. Insan AGIT terus menerus mengembangkan kompetensi dan keterampilan untuk menghasilkan inovasi dan solusi yang bernilai bagi Pelanggan.
- b. AGIT memiliki standar operasional dan kualitas layanan kelas dunia, melalui sumber daya, sistem, serta metodologi yang unggul.

- c. AGIT memiliki mentalitas warga dunia, dengan senantiasa berusaha mencapai yang terbaik dan tidak cepat berpuas diri dengan hasil yang telah dicapai.

3. *Preffered Partner for Customers.*

Perwujudan dari budaya perusahaan ini adalah:

- a. AGIT memiliki kepekaan dalam melihat kebutuhan pelanggan dan selalu berorientasi kepada kepuasan pelanggan.
- b. Insan AGIT secara proaktif memberikan layanan dan solusi yang memiliki nilai tambah baik bagi pelanggan
- c. AGIT membangun kemitraan jangka panjang dengan pelanggan untuk mencapai kesuksesan bersama.
- d. Perusahaan dan insan AGIT senantiasa berupaya meningkatkan kompetensi serta mengedepankan sikap kerja siaga, tuntas dan sepenuh hati, demi kepuasan pelanggan.

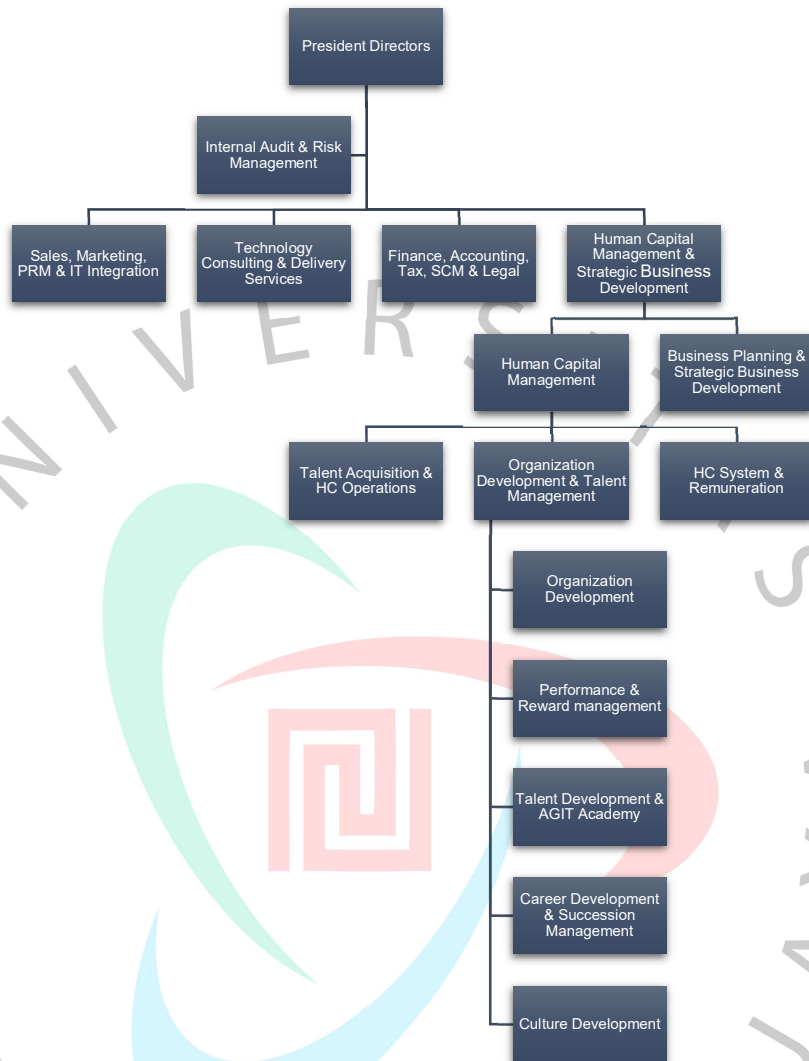
4. *Synergetic Teamwork.*

Perwujudan dari budaya perusahaan ini adalah:

- a. Kerja sama yang dibangun atas dasar saling menghargai perbedaan antar individu, dan menempatkannya sebagai kekayaan yang saling melengkapi dalam keterpaduan.
- b. Insan AGIT membina kerja sama yang sinergis untuk mendapatkan hasil yang lebih besar serta bersedia untuk mengalah demi mencapai tujuan bersama.
- c. Insan AGIT secara aktif membangun komunikasi yang baik antar individu dan tim, untuk menjamin keselarasan dalam pemikiran serta tindakan.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah yang penting untuk membantu mengatur dan memperjelas tanggung jawab, tugas, dan wewenang anggota organisasi. Hal ini mempermudah koordinasi antara anggota dan memiliki dampak positif pada efisiensi dan produktivitas organisasi. Selain itu, struktur organisasi juga membantu dalam proses pengambilan keputusan, pelaporan kinerja, dan pemantauan terhadap pelaksanaan tugas. Dengan struktur organisasi yang jelas dan efektif, organisasi dapat mencapai tujuan dan visi yang ditetapkan dengan lebih mudah.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Astra Graphia Information Technology

Struktur organisasi AGIT sangat dinamis mengikuti perkembangan teknologi informasi. Berikut adalah detail dari struktur organisasi AGIT:

1. President Director, pimpinan perusahaan yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan arahan strategi, visi dan misi untuk mengembangkan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan. Selain itu, Presiden Direktur juga bertanggung jawab dalam merencanakan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dan bertugas sebagai *Director in Charge (DIC) of Human Capital Management & Strategic Business Development*. Berikut beberapa tugas dan tanggung jawab president director:

- a. Membangun dan mengembangkan strategi bisnis untuk memperkuat posisi perusahaan di pasar dan meningkatkan kinerja keuangan.
 - b. Memastikan bahwa operasional perusahaan berjalan efisien dan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.
 - c. Mengelola keuangan perusahaan dan memastikan bahwa keuangan perusahaan stabil dan terkendali.
 - d. Mempertahankan hubungan dengan investor dan memelihara hubungan baik dengan investor untuk memperkuat citra perusahaan di mata publik.
 - e. Memimpin dan memotivasi tim kerja dalam mencapai tujuan perusahaan dan memastikan bahwa setiap anggota tim dapat bekerja secara efektif untuk mencapai hasil terbaik.
 - f. Memastikan bahwa perusahaan mematuhi semua peraturan dan hukum yang berlaku.
 - g. Memonitor kinerja perusahaan secara rutin untuk menemukan kelemahan dan perbaikan sehingga memastikan agar perusahaan dapat terus berkembang dan bertumbuh.
2. *Vice President Director* bertugas untuk mendampingi *president director* dalam memimpin perusahaan. Berikut beberapa tugas dan tanggung jawab *Vice President Director*:
- a. Mendukung dan membantu *President Director* dalam menjalankan operasional dan strategi perusahaan.
 - b. Menjalankan tugas dan tanggung jawab *President Director* ketika beliau tidak bisa hadir atau terlibat dalam tugas dan kegiatan lain.
 - c. Membantu *President Director* dalam membuat strategi bisnis yang efektif dan realistis untuk memastikan pertumbuhan dan kesuksesan perusahaan
 - d. Mengevaluasi kinerja perusahaan secara berkala untuk memastikan kinerja perusahaan optimal dan memberikan solusi jika ada masalah yang muncul.
 - e. Menjaga dan memperluas jaringan pelanggan dan pemasok.
 - f. Memimpin dan mengelola divisi/divisi tertentu di perusahaan, seperti *Finance, Accounting, Tax, SCM & Legal*.
 - g. Bertanggung jawab untuk melaksanakan keputusan kebijakan dan strategi yang sudah ditetapkan oleh *President Director*.

3. *Director in charge for Sales, Marketing, PRM & IT Integration* bertanggung jawab memimpin divisi sales, marketing, Partner Relationship Management dan IT Integration sebagai berikut:
- a. Bertanggung jawab untuk merancang strategi penjualan yang efektif untuk mencapai target penjualan perusahaan. Ini meliputi mengidentifikasi peluang pasar, mengembangkan rencana penjualan, dan memastikan implementasi strategi yang tepat.
 - b. Bertanggung jawab atas manajemen dan pengembangan tim penjualan dan pemasaran perusahaan. Ini meliputi perekrutan, pelatihan, motivasi, dan evaluasi kinerja anggota tim untuk mencapai hasil penjualan yang optimal.
 - c. Memimpin kegiatan pemasaran perusahaan, termasuk pengembangan kampanye pemasaran, branding, periklanan, dan promosi. Mengidentifikasi target pasar, menentukan strategi pemasaran, dan mengawasi pelaksanaannya untuk meningkatkan kesadaran merek dan mencapai tujuan pemasaran.
 - d. Bertanggung jawab untuk membangun dan menjaga hubungan yang kuat dengan pelanggan, serta memahami kebutuhan dan keinginan mereka. Melalui pemahaman pelanggan yang mendalam, mengembangkan program retensi pelanggan, memastikan kepuasan pelanggan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan.
 - e. Bertanggung jawab atas integrasi sistem informasi dan teknologi dalam operasi penjualan dan pemasaran perusahaan. Memastikan sistem IT yang efisien dan terintegrasi dengan baik untuk mendukung kegiatan penjualan dan pemasaran, termasuk pengelolaan data pelanggan, analisis pasar, dan pengelolaan hubungan pelanggan (PRM).
 - f. Mengawasi kinerja penjualan dan pemasaran perusahaan, mengumpulkan data, menganalisis tren pasar, dan memberikan laporan kinerja kepada manajemen. Menggunakan data dan analisis untuk mengevaluasi efektivitas strategi penjualan dan pemasaran, serta membuat rekomendasi untuk perbaikan dan pertumbuhan.
 - g. Bekerja sama dengan departemen terkait, seperti IT, operasional, dan keuangan, untuk memastikan integrasi yang harmonis antara penjualan,

pemasaran, PRM, dan fungsi IT. Membangun sinergi tim lintas departemen untuk mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan.

4. *Director in Charge for Technology Consulting & Delivery Sevices* bertanggung jawab sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas memberikan layanan konsultasi teknologi kepada klien, membantu mereka mengidentifikasi kebutuhan teknologi, merancang solusi yang tepat, dan memberikan saran ahli dalam hal teknologi yang sesuai dengan tujuan bisnis mereka.
- b. Memimpin dan mengawasi pengelolaan proyek teknologi dari awal hingga akhir. Hal ini mencakup perencanaan proyek, alokasi sumber daya, pengawasan tim, pemantauan kemajuan proyek, manajemen risiko, serta memastikan proyek selesai tepat waktu dan sesuai dengan anggaran.
- c. Terlibat dalam pengembangan solusi teknologi yang inovatif dan efektif sesuai dengan kebutuhan klien. Mereka bekerja sama dengan tim pengembang untuk merancang, menguji, dan menerapkan solusi yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan nilai tambah kepada klien.
- d. Bertanggung jawab atas manajemen tim teknologi, termasuk perekrutan, pelatihan, pengembangan, dan evaluasi kinerja. Mereka memastikan tim memiliki keterampilan yang tepat, bekerja secara kolaboratif, dan mencapai sasaran proyek dengan efektif.
- e. Membangun dan menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, berinteraksi secara teratur untuk memahami kebutuhan pelanggan, memberikan pembaruan proyek, dan menjamin kepuasan pelanggan.
- f. Direktur *Technology Consulting & Delivery Sevices* berperan sebagai penasihat teknologi untuk membantu klien dalam mengambil keputusan strategis terkait teknologi.
- g. Terlibat dalam pengembangan bisnis untuk meningkatkan portofolio pelanggan, memperluas jangkauan layanan, dan mencapai pertumbuhan perusahaan. Ini meliputi identifikasi peluang baru, negosiasi kontrak, dan kolaborasi dengan tim penjualan dalam upaya memperluas basis pelanggan.

5. *Human Capital Management Division* yang dipimpin oleh seorang *Chief* atau kepala divisi bertanggung jawab untuk memimpin 3 departemen, yaitu:

a. *Talent Acquisition & HC Operations Department* yang mempunyai tugas memastikan aktivitas *HC Operations & General Services, Recruitment Management, Personnel Administration, Industrial Relation* dan *Human Capital Business Portofolio* berjalan lancar, dengan detail tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1) *HC Operations* dan *General* merupakan bagian dari operasional perusahaan yang tugas dan tanggung jawabnya berkaitan dengan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia serta fasilitas umum perusahaan. Karyawan yang bertugas di departemen ini diharapkan mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik akan membawa manfaat besar untuk perusahaan termasuk kepuasan karyawan, efisiensi biaya, dan keselamatan kerja karyawan.

2) *Recruitment Management* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Merancang, mengembangkan, dan melaksanakan strategi rekrutmen untuk mencari dan merekrut kandidat terbaik.
- b) Menjalin hubungan dengan manajer departemen untuk memahami kebutuhan rekrutmen.
- c) Mengidentifikasi dan memilih metode perekrutan yang paling efektif dan efisien, seperti melalui situs lowongan pekerjaan, rekrutmen online, atau program rekomendasi karyawan.
- d) Menjalin hubungan dengan agen-agen rekrutmen dan melakukan verifikasi referensi dan latar belakang.
- e) Mengelola seluruh proses seleksi, termasuk pengujian keterampilan, wawancara, dan penawaran pekerjaan.
- f) Mengevaluasi dan memperbaiki proses rekrutmen dan seleksi untuk meningkatkan kualitas kandidat dan efisiensi rekrutmen.
- g) Memonitor dan merekap data rekrutmen dan menyiapkan laporan statistik rekrutmen untuk manajemen.

- h) Menjalin hubungan dengan calon karyawan dan menjaga komunikasi yang baik dengan mereka selama proses rekrutmen.
- 3) Personnel Administration mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a) Mengatur administrasi umum SDM seperti pembuatan kontrak kerja dan surat perjanjian kerja.
 - b) Melakukan pengelolaan dan pemrosesan dokumen karyawan seperti dokumen administrasi karyawan, data kehadiran, jadwal kerja, surat-surat izin, dll.
 - c) Membantu dalam pengajuan klaim karyawan seperti cuti, tunjangan kesehatan, dan manfaat lainnya.
 - d) Menyediakan dukungan administratif untuk program pelatihan dan pengembangan karyawan.
 - e) Melakukan pemantauan dan pengawasan mengenai kinerja karyawan dan memberikan laporan secara berkala.
 - f) Mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan terkait masalah SDM serta menyediakan informasi untuk kebijakan SDM dalam perusahaan.
 - g) Menyediakan solusi terhadap permasalahan SDM dan menyelesaikan masalah terkait karyawan.
 - h) Menyelenggarakan kegiatan administrasi lainnya yang terkait dengan SDM dan mengelola sistem basis data SDM perusahaan.
- 4) Industrial Relation yang mempunyai tanggung jawab sebagai berikut:
- a) Memastikan bahwa hubungan antara perusahaan dan karyawan berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan dan kebijakan perusahaan
 - b) Menyelesaikan konflik yang muncul dalam operasional HR dan General Services
 - c) Memastikan bahwa kebijakan dan peraturan perusahaan terkait dengan hubungan industrial diikuti dan diterapkan secara konsisten.

5) *Human Capital Business Portfolio* mempunyai tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan tugas mereka dengan efisien dan efektif.
- b) Bertanggung jawab atas proses pengembangan dan pertumbuhan karyawan di seluruh organisasi.
- c) Tanggung jawab lain dari *human capital business portfolio* adalah untuk menarik dan mempertahankan bakat terbaik dalam organisasi. Hal ini dapat dicapai dengan menawarkan program insentif dan manfaat yang menarik, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif dan inklusif.
- d) Memastikan bahwa organisasi memiliki karyawan yang berkualitas, terampil, dan termotivasi, yang dapat membantu mencapai tujuan bisnis dan meningkatkan produktivitas keseluruhan organisasi.

b. *Organization Development & Talent Management Department* bertugas memastikan aktivitas *Organization Development, Performance and Reward Management, Talent Development and AGIT Academy, Career Development and Succession Management* dan *Culture Development* berjalan lancar dengan detail tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) *Organization Development* mempunyai tanggung jawab sebagai berikut:
 - a) Merumuskan strategi bisnis yang unggul dengan proses manajemen strategik dan pengelolaan proses bisnis
 - b) Membentuk tim yang produktif dan *engaged* dengan cara merumuskan formulasi dan pengukuran *Employee Value Proposition* dan *Engagement*.
 - c) Menyusun struktur organisasi dan menetapkan standar kompetensi.
 - d) Merancang sistem untuk memastikan organisasi yang *resilient* dengan cara mengembangkan sistem manajemen

operasional, mengelola perubahan (change management) dan mengelola *Continuous Improvement and Innovation*.

e) Mengembangkan sistem pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*)

2) *Performance and Reward management*

a) Menyusun kebijakan dan sistem pengelolaan kinerja

b) Menyusun rencana Rencana Kinerja Individu

c) Proses review, pengarahan dan bimbingan dalam pelaksanaan kinerja

d) Melakukan proses Penilaian Kinerja (PK)

e) Memberikan umpan balik sebagai masukan bagi pengembangan karyawan

3) *Talent Development & AGIT Academy* mempunyai tanggung jawab sebagai berikut:

a) Menyusun kompetensi dan pemetaan HAV

b) Menyusun *Individual Career Plan* (ICP)

c) Menyusun, melakukan implementasi dan *monitoring Individual Development Plan* (IDP)

d) Perencanaan kaderisasi

e) Memfasilitasi aktivitas pelatihan dalam bentuk training atau loka karya dalam naungan AGIT Academy.

4) *Culture Development* dengan tanggung jawab pekerjaan adalah sebagai berikut:

a) Melakukan identifikasi nilai-nilai perusahaan dengan menentukan nilai-nilai utama yang ingin dijunjung tinggi dalam perusahaan. Nilai-nilai ini harus disesuaikan dengan visi dan misi perusahaan.

b) Mengkomunikasikan nilai-nilai perusahaan kepada seluruh karyawan untuk memastikan bahwa nilai-nilai tersebut terintegrasi dalam setiap aspek pekerjaan.

c) Melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk membangun budaya perusahaan yang kuat..

d) Mengevaluasi dan memantau bahwa nilai-nilai perusahaan tetap terjaga dan terimplementasikan dalam setiap aspek

pekerjaan. Evaluasi dapat dilakukan melalui survei kepuasan karyawan, analisis data kinerja, dan sebagainya.

e) Memastikan proses perbaikan berkelanjutan untuk memastikan bahwa budaya perusahaan selalu berkembang dan sesuai dengan tuntutan zaman. Hal ini dapat dilakukan melalui pengembangan program pelatihan baru, perbaikan sistem penghargaan, dan sebagainya.

c. *HC System and Remuneration* yang bertugas untuk memastikan aktivitas payroll dan HC System berjalan lancar dengan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Mengelola sistem HRIS (Human Resource Information System) yang digunakan dalam organisasi. Ini termasuk pemeliharaan data karyawan, pengelolaan penggajian, manajemen absensi dan kehadiran, pengelolaan cuti, serta administrasi umum terkait sumber daya manusia.
- 2) Memastikan data karyawan yang terkait dengan aspek remunerasi (gaji, tunjangan, bonus, dan lain-lain) dikelola dengan akurat, sebagai contoh memantau perubahan status karyawan seperti promosi, mutasi, atau pengunduran diri, dan memastikan bahwa data yang relevan diperbarui secara tepat waktu.
- 3) Merancang dan menyusun kebijakan remunerasi perusahaan. Ini meliputi menentukan struktur gaji, bonus, tunjangan, insentif, dan skema kompensasi lainnya dengan memerhatikan faktor-faktor seperti tingkat pengalaman, kualifikasi, performa karyawan, serta peraturan perusahaan dan kebijakan pemerintah terkait.
- 4) Menangani pertanyaan dan permasalahan karyawan permasalahan terkait dengan gaji, tunjangan, atau kebijakan remunerasi lainnya. Anda harus dapat memberikan solusi yang memadai, menjawab pertanyaan, dan memberikan bantuan kepada karyawan yang membutuhkannya.

- 5) Mengikuti perkembangan terkini sesuai dengan perubahan pada peraturan ketenagakerjaan, kebijakan perusahaan, dan tren industri.

2.3 Kegiatan Usaha Perusahaan

AGIT adalah perusahaan berbasis teknologi informasi yang menyediakan solusi bisnis meliputi: penjualan perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software) dan jasa implementasi. Solusi ini terangkum dalam AGIT Digital Services yang melingkupi tiga pilar utama: Digital Strategy, Digital ICT Foundation dan Digital Platform. Penyelenggaraan AGIT Digital Services dilakukan melalui kerja sama dengan para principal unggulan dan pengembangan AGIT Own Solution.

Layanan Digital Strategy merupakan layanan Professional Services yang membantu pelanggan menetapkan tahapan-tahapan yang perlu dilakukan ketika melakukan proses transformasi digital. Layanan Digital ICT Foundation merupakan layanan Professional Services yang membantu pelanggan untuk membangun sebuah sistem berbasis teknologi digital atau melakukan digitalisasi kepada legacy system yang telah ada. AGIT menyediakan tiga layanan utama pada layanan Digital ICT Foundation, yaitu:

1. *Next Generation Infrastructure*

Membantu pelanggan membangun infrastruktur teknologi informasi berbasis teknologi terbaru yang bersifat open dan secure.

2. *Enterprise Business Application*

Membantu pelanggan membangun back-end dan front-end system yang terintegrasi dan dapat diandalkan (*reliable*) antar proses *value chain* yang ada di proses bisnis pelanggan.

3. *Managed Operation & Business Process Outsourcing*

Menyediakan layanan *operation services* sampai dengan *end-to-end outsourcing services*, termasuk di antaranya adalah layanan AGIT *Data Center & Cloud* serta *Integrated Operation Center (IOC)*.

AGIT berkomitmen memberikan layanan terbaik bagi para pelanggan. Berikut adalah beberapa komitmen dijalankan oleh AGIT:

1. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan menerapkan Metodologi 4D dalam pelaksanaan proyek dan manajemen operasional teknologi.
2. Menyediakan layanan pelanggan 24 jam sebagai sarana konsultasi, pusat informasi, dan pemecahan masalah untuk menjaga kepuasan pelanggan dan berupaya memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, termasuk melalui layanan purnajual seperti perbaikan dan pemeliharaan sistem sebagai garansi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan dapat menghubungi contact center AGIT di nomor (021) 29241177 untuk menyampaikan keluhan dan permintaan layanan.
3. Memantau dan melakukan monitoring selama jaringan layanan digital dan keamanan teknologi informasi (TI) selama 24 jam melalui *Integrated Operation Center (IOC)* melalui kontrol jarak jauh.
4. Mengupayakan pengalaman pelanggan yang positif dengan menjaga privasi data pribadi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan menjaga privasi pelanggan, AGIT dapat meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.
5. Memberi prioritas pada pengembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Pada tahun 2022, AGIT menginisiasi pengembangan AGIT SAP S/4 HANA Tools yang memungkinkan konversi sistem SAP ECC 6.0 menjadi SAP S/4HANA tanpa perlu melakukan implementasi ulang yang mengganggu proses bisnis. Inisiatif ini menjadi salah satu *Intellectual Property (IP)* AGIT.
6. Melakukan *User Acceptance Test (UAT)* dalam proses implementasi proyek untuk memastikan produk atau layanan yang dikembangkan sesuai dengan harapan pelanggan. UAT merupakan tahap pengujian akhir yang bertujuan untuk memvalidasi bahwa sistem yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam proses UAT, AGIT tetap memastikan perlindungan privasi data pribadi pelanggan.