

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

PT Infra Solusi Indonesia (I-Solution) adalah perusahaan yang berfokus di bidang konstruksi, sumber daya manusia, dan layanan pengembangan manusia. Perusahaan ini memiliki beberapa lokasi seperti, kantor pusat bertempat di Karawaci – Tangerang, kantor perwakilan di Sukabumi – Jawa Barat dan Purwokerto & Sukoharjo – Jawa Tengah, dan pabrik perakitan di Cikarang – Jawa Barat. I-Solution adalah anak perusahaan PT Link Net Tbk yang berdiri sejak 3 September 2019. Selain itu, perusahaan ini juga menyediakan layanan kelola, pasokan tenaga kerja, dan layanan rekrutmen, *First Academy* (termasuk layanan fasilitas webinar, pelatihan online, dan layanan manajemen pembelajaran) & manajemen solusi (termasuk layanan konstruksi untuk *Migration Roll Out (MRO) – New Roll Out (NRO)* di PT Link Net Tbk. *First Academy* merupakan layanan yang ditawarkan oleh PT Infra Solusi Indonesia yang berfokus pada penciptaan wadah bagi para profesional, UKM, dan startup untuk membangun kompetensi dan kemampuannya agar dapat berpartisipasi dalam Industri 4.0. Perusahaan ini juga menawarkan menyelesaikan solusi dengan mengirimkan *process* dan *product* untuk melebihi harapan klien dan membantu mencapai lebih banyak.



Gambar 2. 1 Logo I-Solution

Sumber: I-Solution

Adapun PT Infra Solusi Indonesia memiliki visi, misi dan proposisi nilai perusahaan yang terperinci, yaitu sebagai berikut:

Visi : “Bermitra dengan klien untuk mencapai visi mereka di setiap layanan yang kami berikan dan fokus pada layanan sumber daya manusia dan pengembangan manusia”.

Misi : “Menjadi penyedia layanan terkelola terbaik”.

Proposisi Nilai : 1. Kedamaian Pikiran
Karyawan/layanan perusahaan akan melakukan hal yang benar sejak hari pertama.

2. Raih Impian dan Kerja
Pertumbuhan dan selalu mendukung bisnis pelanggan.

3. Mitra Terpercaya
Menghormati dan menghormati aturan, dan peraturan dengan pola pikir integritas.

4. Terus Meningkatkan
Selalu temukan cara yang lebih baik untuk menyampaikan dan mencapai hasil.

Beberapa bidang pekerjaan yang disuplai oleh I-Solution antara lain *engineering* (technician), *telemarketing*, *customer service* (call center dan *social media CS*), dan *direct sales*.

1. *Engineering (technician)*

Deskripsi pekerjaan pada *Engineering* meliputi:

- Menangani *standars IOS version* berdasarkan rekomendasi *Cisco NOS*
- *Follow up* temuan pada *Cisco NOS*
- *Follow up case* dengan *vendor*
- *Involve in Projects*
- *Handle problem* dan *trouble ticket*
- Melakukan *daily operational* jaringan internet skala besar baik *retail* dan *enterprise*
- *Basic troubleshooting* pada jaringan internet dan *provisioning*
- Melakukan *eskalasi problem* atau *issue* berkaitan *daily operational* kepada *team/vendor* terkait
- *Monitoring* jaringan maupun perangkat pendukung serta wajib *update trouble*

2. *Telemarketing*

Deskripsi pekerjaan pada *Telemarketing* meliputi:

- mendekati pelanggan baru dan lama untuk memasarkan atau menjual produk perusahaan melalui telepon
- memberikan pelanggan informasi lengkap tentang produk perusahaan
- membangun hubungan baik dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan

3. *Customer Service (call centre dan social media CS)*

Deskripsi pekerjaan pada *Customer Service* meliputi:

- Menerima dan menjawab keluhan melalui telepon, chat dan email
- Membuat laporan keluhan yang masuk
- Melakukan penanganan keluhan dari pelanggan

4. *Direct sales*

Deskripsi pekerjaan pada *Direct Sales* meliputi:

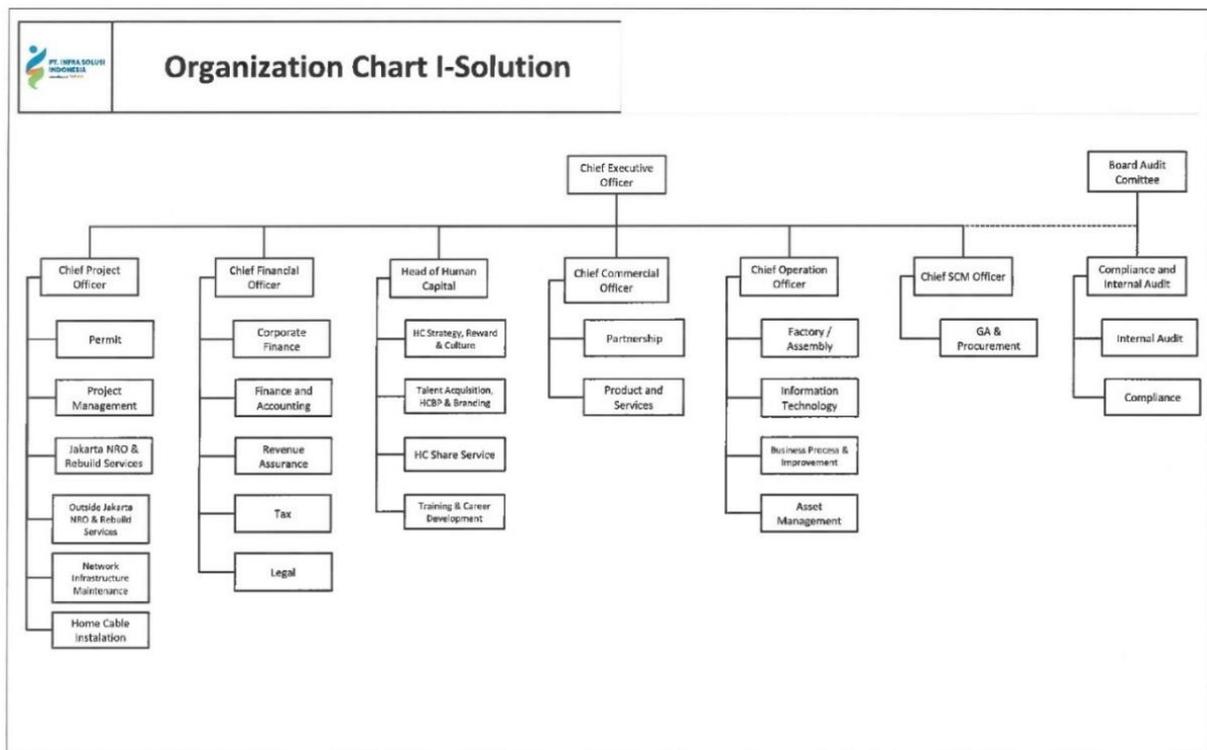
- Melakukan aktivitas penjualan kepada pelanggan baru atau *existing*, baik untuk pemasangan baru atau tambahan fitur.
- Memberikan informasi dengan jelas dan menarik kepada pelanggan perihal produk/layanan untuk meningkatkan ketertarikan pelanggan terhadap produk/layanan perusahaan.
- Menjaga hubungan baik dengan pelanggan (bertindak sebagai agen perusahaan)
- Memenuhi target harian, mingguan, dan bulanan

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Menurut Sentot (2022), struktur organisasi ditentukan berdasarkan Pembagian formal, pengelompokan, dan koordinasi kegiatan dan pekerjaan. Suatu sistem atau jaringan tugas, pelaporan, dan mekanisme komunikasi yang menghubungkan pekerja baik individu maupun kelompok dapat disebut sebagai struktur organisasi. Menurut Nyoman (2022) Biasanya, setiap bisnis memiliki struktur organisasi. Tahapan pertama dalam memulai pelaksanaan kegiatan organisasi adalah mempersiapkan struktur organisasi. Dalam rangka melaksanakan tugas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan suatu korporasi, pembuatan struktur organisasi merupakan suatu tahapan yang disengaja. Struktur organisasi menguraikan pembagian kerja dan menggambarkan sejauh mana tugas atau

fungsi yang berbeda saling terhubung satu sama lain, serta tingkat spesialisasi aktivitas kerja. Menurut Ganis et al (2022) Struktur organisasi memiliki kelebihan dan kekurangan dan hanya berguna bagi bisnis atau organisasi dalam keadaan tertentu atau pada tahap tertentu dalam siklus hidupnya. Struktur organisasi suatu bisnis mempengaruhi keberhasilannya.

Maka dari itu, pada perusahaan PT Infra Solusi Indonesia (I-Solution) membentuk sebuah struktur organisasi guna untuk menyukseskan jalannya suatu perusahaan dan mendukung kegiatan operasional perusahaan yang dijalankan, karena untuk menjamin manajemen yang efektif. Di setiap PT pastinya memiliki CEO, dan di I-Solution ini memiliki CEO bernama Bapak Agus Setiono. Terdapat 6 (enam) direktorat yang ada di PT Infra Solusi Indonesia. Berikut struktur organisasi yang dimiliki oleh PT Infra Solusi Indonesia.



Gambar 2. 2 Organization Chart I-Solution

Sumber: PT Infra Solusi Indonesia

Pada 6 (enam) direktorat, ada beberapa departemen yang ada pada PT Infra Solusi Indonesia. Adapun masing-masing departemen struktur organisasi pada PT Infra Solusi Indonesia memiliki tugas dan tanggung jawab pekerjaan yaitu sebagai berikut:

Chief Project Officer

1. Permit head

- a. Bertanggung jawab mengelola *New Roll Out (NRO) & All Sitac* Wilayah Jabodetabek dan Unit Usaha.
- b. Mengawasi kinerja tim Perizinan *NRO Area* Jabodetabek & Tim *Sitac* Nasional
- c. Menjaga *Team Skill* agar target produktivitas tercapai
- d. Mendukung pekerjaan *NRO, Rebuild, Maintenance* dan *IKR*
- e. Membangun hubungan kerjasama dengan masyarakat dan instansi terkait
- f. Melakukan analisis terhadap hasil perolehan izin

2. Project Management

- a. Bertanggung jawab untuk mengelola informasi dan menganalisis manajemen proyek
- b. Kumpulkan data dari semua fungsi dalam departemen proyek
- c. Menyajikan laporan harian
- d. Membuat log laporan harian dan laporan penyimpangan
- e. Kueri data menjadi informasi

3. Jakarta NRO & Rebuild Services

- a. Mengawasi kinerja konstruksi *NRO & Rebuild* area Jabodetabek
- b. Menjaga *Team Skill* agar target produktivitas tercapai
- c. Menjaga pekerjaan berjalan efektif (tim dan utilitas operasional)
- d. Berkoordinasi secara intensif dengan klien
- e. Membuat analisis terhadap hasil pencapaian konstruksi

4. Outside Jakarta NRO & Rebuild Services

- a. Mengawasi kinerja tim *NRO* konstruksi dan *Rebuild* Nasional dan tim BU
- b. Menjaga *Team Skill* agar target produktivitas tercapai
- c. Dukungan terhadap pekerjaan *NRO, Rebuild, Maintenance*, dan *IKR*
- d. Membangun hubungan kerjasama dengan masyarakat dan instansi terkait
- e. Membuat analisis terhadap hasil pencapaian konstruksi

5. Network Infrastructure Maintenance (NIMS)

- a. Mengawasi kinerja tim pemeliharaan nasional

- b. Menjaga *Team Skill* agar target produktivitas tercapai
- c. Mengatur pekerjaan agar berjalan efektif (tim dan operasional utilitas)
- d. Berkoordinasi secara intens dengan klien
- e. Analisis Hasil Pencapaian *Maintenance*

Chief Financial Officer

6. *Corporate Finance*

- a. Membuat model dan proyeksi keuangan
- b. Memberikan perkiraan keuangan perusahaan
- c. Menilai risiko dan keuntungan finansial
- d. Menyiapkan update penyajian laporan keuangan dan laporan kinerja bisnis untuk BOM/Dewan Komisaris
- e. Memberikan saran dan rekomendasi investasi
- f. Bernegosiasi dan menyusun perjanjian keuangan
- g. Hasilkan keuangan dari saham dan pinjaman
- h. Menyarankan bagaimana memenuhi target dan menciptakan modal investasi
- i. Bekerja dengan semua pihak yang terlibat dalam negosiasi dan transaksi
- j. Peluang penelitian dan akuisisi pengembangan strategis
- k. Melakukan tinjauan keuangan terperinci terhadap potensi investasi baru
- l. Memahami analisis tren pasar
- m. Tinjau aktivitas keuangan perusahaan untuk kepatuhan hukum
- n. Memantau pertumbuhan bisnis

7. *Finance and Accounting*

- a. Mengawasi aktivitas transaksi keuangan sehari-hari (penjualan, pembelian, penerimaan, pembayaran) dan memastikan semua laporan keuangan diselesaikan secara akurat dan akurat tepat waktu
- b. Mengawasi dan mengelola fungsi akuntansi umum, termasuk hutang, piutang, dan buku besar
- c. Memastikan pengeluaran sesuai dengan anggaran yang disetujui
- d. Menyiapkan dan mengelola anggaran rutin, tahunan, dan multi-tahunan yang memadai untuk kebutuhan perusahaan, termasuk penyusunan berkala perkiraan anggaran

- e. Lacak arus kas dan perencanaan keuangan serta analisis kekuatan dan kelemahan keuangan perusahaan dan usulkan tindakan perbaikan
- f. Mengembangkan, menerapkan, dan meninjau seluruh SOP dan Kebijakan strategis terkait Keuangan dan Akuntansi yang berupaya meminimalkan risiko keuangan
- g. Identifikasi, peroleh, dan terapkan sistem dan perangkat lunak untuk menyediakan informasi keuangan dan operasional yang penting
- h. Bertanggung jawab dan bertugas membuat jurnal dan laporan keuangan
- i. Menyiapkan proyeksi arus kas perusahaan mingguan dan bulanan

8. *Revenue Assurance*

- a. Memastikan bahwa catatan penagihan yang benar ditampilkan dengan benar pada faktur pelanggan akhir.
- b. Melakukan rekonsiliasi dan analisis aliran pendapatan secara berkala dan mendokumentasikan aliran pendapatan
- c. Kelola masalah apa pun yang berpotensi memengaruhi pendapatan, mulai dari identifikasi, kuantifikasi, hingga resolusi.
- d. Mengembangkan pemahaman tentang kebutuhan pelanggan *internal* dan *eksternal* serta memastikan seluruh aktivitas dan penyampaian kepuasan pelanggan yang prima.
- e. Ukur dan lacak hasil terhadap target sambil merencanakan dan mengambil tindakan perbaikan jika diperlukan.
- f. Pengembangan strategi dan prosedur untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur perusahaan

9. *Tax Head*

- a. Memfasilitasi dan mengelola persiapan dan peninjauan pajak pemerintah
- b. Memastikan pelaporan pajak akurat dan tepat waktu
- c. Menemukan dan menerapkan peluang perbaikan proses dalam prosedur perpajakan perusahaan.
- d. Mengembangkan dan menerapkan perencanaan pajak strategis untuk semua pajak yang diperlukan.
- e. Menjaga prosedur pengendalian yang efektif atas semua aspek proses perpajakan.

- f. Tinjau pengembalian pajak
- g. Memberikan perencanaan pajak yang inovatif dan mengkaji pengembalian pajak penghasilan yang kompleks
- h. Kelola dan fasilitasi audit pajak pendapatan IRS: menyiapkan tanggapan, membuat jadwal, dll.
- i. Memantau perkembangan undang-undang perpajakan legislatif dan peraturan, mengkomunikasikan dampak perkembangan ini kepada manajemen dan tim pajak dan menciptakan strategi untuk memanfaatkan perubahan undang-undang perpajakan.
- j. Memberikan dukungan dengan berbagai audit internal dan proyek khusus terkait perpajakan.
- k. Mengidentifikasi dan memitigasi risiko pajak
- l. Mengelola penyediaan pajak dan proses kepatuhan pajak
- m. Tingkatkan proses dengan mengembangkan atau menerapkan praktik terbaik
- n. Mengelola dan mengkoordinasikan pemeriksaan pajak
- o. Memelihara saldo pajak pada buku besar
- p. Menyiapkan semua surat pajak secara berkala dan menangani semua permintaan data informasi

10. *Legal Specialist*

- a. Meninjau dan menyusun perjanjian proyek, perjanjian mitigasi risiko komersial
- b. Menangani klaim dan perselisihan
- c. Menyusun kontrak dan memastikan bahwa persyaratan hukum dan standar organisasi terpenuhi
- d. Mendukung negosiasi Perjanjian Negara Tuan Rumah sebagaimana diminta oleh Penasihat Hukum Perusahaan
- e. Meninjau dan menganalisis berbagai dokumen untuk proses pengadaan, menilai risiko kelembagaan dan peminjaman bank;
- f. Memberikan nasihat hukum dan pengadaan terkait masalah kelembagaan dan komersial;
- g. Memberikan nasihat mengenai pengembangan dan pelembagaan pendekatan dan standar baru yang relevan dengan praktik hukum;
- h. Mengembangkan dan memelihara sistem untuk menyimpan catatan keputusan yang dibuat dan tindakan yang diambil.

Chief Human Capital Officer

11. HC Strategy, Reward & Culture

- a. Mengumpulkan dokumen mengenai hal-hal yang berkaitan dengan budaya perusahaan dan program Sumber Daya Manusia yang memerlukan manajemen perubahan sesuai dengan visi, misi dan organisasi perusahaan
- b. Mengumpulkan data pendukung dalam penyusunan dan pengembangan budaya perusahaan melalui survei internal dan eksternal (*benchmark*), *FGD* dengan pihak terkait
- c. Mengumpulkan metode dan/atau alat untuk mendukung program internalisasi penanaman budaya perusahaan dan program Sumber Daya Manusia yang memerlukan manajemen perubahan.
- d. Menjadikan materi budaya perusahaan dan program *Human Capital* ke dalam berbagai media komunikasi, termasuk program dan sarana komunikasi lisan dan tulisan
- e. Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan Unit Kerja terkait sehubungan dengan pelaksanaan proses internalisasi budaya perusahaan dan program Sumber Daya Manusia yang memerlukan manajemen perubahan
- f. Melaksanakan proses internalisasi budaya perusahaan dan penerapan strategi manajemen perubahan program *Human Capital* secara berkelanjutan dan terintegrasi sehingga program dapat berjalan efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan

12. Talent Acquisition, HCBP & Branding

- a. Melaksanakan proses administrasi rekrutmen pegawai (persiapan PKWT, penyiapan KTP dan alat kerja)
- b. Melaksanakan proses administrasi perpanjangan kontrak karyawan yang kontraknya akan habis masa berlakunya berdasarkan hasil KPI masing-masing pengguna.
- c. Melakukan proses pengajuan klaim tunjangan karyawan seperti perjalanan dinas, klaim ke BPJS
- d. Melakukan proses input data pegawai seperti PKWT, terminasi, dan update perpanjangan kontrak ke dalam sistem *HRIS* untuk *payroll* pengolahan.
- e. Melakukan Administrasi IR seperti melakukan pemanggilan kepada pegawai

13. *HR Share Service*

- a. Memproses kegiatan administrasi dan persuratan yang berkaitan dengan perbaikan dan pemberhentian pegawai/pekerja magang.
- b. Memproses surat permohonan penonaktifan BPJS Kesehatan bagi pegawai non aktif bulan berjalan dengan melampirkan No PKWT / Surat Paklaring No tepat waktu.
- c. Memproses permintaan pembayaran melalui BD, laporan pajak untuk pegawai harian lepas, dan memeriksa aplikasi pembayaran uang saku pemegang/peserta pelatihan sehingga pembayaran dapat dilakukan tepat waktu dan akurat.
- d. Periksa penyerahan perhitungan lembur manual dan distribusikan data lembur ke Payroll untuk pembayaran tepat waktu dan akurat melalui Payroll.
- e. Memproses perhitungan penagihan Layanan Ketenagakerjaan untuk Proyek dengan status SPK aktif, mendistribusikan pendapatan variabel, mengumpulkan dokumentasi penagihan lengkap untuk mematuhi peraturan Perusahaan dan akurat.

14. *Training and Career Development*

- a. Melaksanakan rencana pelatihan yang telah disiapkan perusahaan
- b. Menganalisis dan mengevaluasi hasil pelatihan yang sedang berlangsung
- c. Mengevaluasi kesenjangan dan menganalisis kompetensi karyawan
- d. Menjaga kualitas setiap pelatihan yang dilaksanakan termasuk pelaksanaan pembelajaran mandiri melalui PeX
- e. Membantu pelaksanaan program sosialisasi dari departemen lain di bidang Sumber Daya Manusia
- f. Melakukan analisis terhadap karyawan baru dengan berkonsultasi dengan manajer bisnis dan manajer HRD

Chief Commercial Officer

15. *Digital Marketing*

- a. Membuat dan mengeksekusi kampanye pemasaran digital: Meliputi mengembangkan strategi pemasaran, menetapkan tujuan campaign, dan membuat konten media digital seperti media sosial, *email marketing*, dan *Ads*.

- b. Menganalisis data dan membuat report bulanan untuk memantau dan menganalisis kinerja kampanye, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan membuat keputusan berdasarkan data.
- c. SEO ini melibatkan mengoptimalkan konten situs web untuk menempati peringkat lebih tinggi di halaman hasil mesin pencari (SERP) dan meningkatkan *visibilitas situs web*.
- d. Mengembangkan dan mengeksekusi strategi media sosial di berbagai platform seperti *Facebook, Instagram, LinkedIn* I-Solution untuk meningkatkan *brand awareness, engagement, and conversions*.
- e. Membuat dan mengelola *online advertising campaigns* di berbagai saluran seperti *Google AdWords, Facebook Ads*, untuk meningkatkan *traffic, lead*, dan penjualan.
- f. *Email Marketing*: Mengembangkan dan mengeksekusi *campaign email* untuk membangun hubungan dengan prospek dan pelanggan, mempromosikan produk dan layanan, dan mendorong konversi.

16. *Product and Services*

- a. *Monitoring* dari *Wall of board* berapa telpon yang ga diangkat (berapa yang *aux (hold)*)
- b. Menyelesaikan masalah yang tidak bisa diselesaikan oleh agen
- c. Meeting monitoring dengan *linknet*
- d. Memutuskan untuk mempercepat proses *komplain handling*

17. *Admin Sales*

- a. Memberikan dukungan kepada Tim Penjualan untuk mengelola PO, SPK, Penawaran, Perjanjian dan dokumen penjualan lainnya
- b. Melacak dan Memantau semua dokumen proyek dari Penjualan
- c. Menyiapkan dokumen PR, BD dan dokumen pendukung
- d. Berkoordinasi dengan product officer untuk melengkapi dokumen Proyek BAST
- e. Pendekatan kepada User/Pelanggan untuk menandatangani dokumen BAST secara lengkap
- f. Pembuatan dokumen *Advise To Bill* sebagai dasar pembuatan *invoice* ke pembiayaan

- g. Pembuatan dokumen BD (*Bank Disbursement*) atau PO terkait kebutuhan proyek
- h. Berkoordinasi dengan bagian keuangan untuk administrasi terkait
- i. Kelola semua dokumen berdasarkan nama proyek

Chief Operation Officer

18. *Factory / Assembly*

- a. Ikuti Pengarahan sebelum bekerja
- b. Penerimaan bahan atau produk setengah jadi dari proses produksi sebelumnya
- c. Menambahkan bahan atau bahan atau komponen selanjutnya pada produk menjadi barang setengah jadi atau barang jadi
- d. Memecahkan masalah kerusakan peralatan
- e. Mengukur komponen jadi
- f. Membuat laporan kerja

19. *Information Technology (IT)*

- a. Merancang dan merumuskan kebijakan TI yang selaras dengan strategi perusahaan secara keseluruhan
- b. Mengkoordinasikan operasi layanan pelanggan & dukungan teknis dan menemukan cara untuk memastikan kebutuhan pengguna internal
- c. Memastikan kepatuhan terhadap standar TI lokal dan *internasional* (misalnya perlindungan data)
- d. Mengawasi penerapan solusi teknologi di seluruh perusahaan
- e. Mengevaluasi dan memitigasi risiko terkait TI yang mungkin terjadi di seluruh perusahaan
- f. Mengawasi pengeluaran dan penganggaran untuk membantu organisasi mengoptimalkan biaya dan manfaat
- g. Melaporkan kinerja operasional dan menyarankan peningkatan teknologi (jika diperlukan)

20. *Business Process & Improvement*

- a. Berkolaborasi dengan pemilik proses bisnis untuk meninjau dan mengintegrasikan proses bisnis sehingga menghasilkan proses bisnis yang efektif dan efisien dalam organisasi
- b. Melakukan kerjasama dengan pihak terkait dalam memperoleh dan memelihara standarisasi usaha
- c. Analisis proses bisnis untuk menentukan area yang perlu ditingkatkan
- d. Mengevaluasi keberhasilan perbaikan proses dengan memantau metrik seperti kepuasan karyawan, produktivitas, tingkat *turnover*, dan keluhan dari pelanggan
- e. Mengembangkan rencana perbaikan yang mencakup tujuan spesifik, kerangka waktu, dan sumber daya yang diperlukan
- f. Merancang proses baru atau menyempurnakan proses yang sudah ada dengan membuat diagram alur dan diagram proses, mengidentifikasi potensi masalah dan solusi, dan menerapkan perubahan
- g. Menangani terkait dengan prosedur, sertifikasi dan izin

21. *Asset Management*

- a. Menyiapkan anggaran tahunan dan rencana kerja yang mencakup kegiatan departemen aset.
- b. Memantau *safety stock* dan administrasi gudang.
- c. Menjalankan proyek khusus dan acara perusahaan.
- d. Memantau dan mengevaluasi anggaran kerja yang telah disusun sebelumnya.
- e. Membuat sistem dan prosedur yang sesuai dengan kondisi perusahaan saat ini

Chief Supply Chain Management

22. *General Service & Procurement*

Procurement:

- a. Menerapkan praktik terbaik visi pembelian, strategi, kebijakan, proses dan prosedur untuk membantu dan meningkatkan kinerja bisnis
- b. Memastikan bahwa strategi dan proses pembelian diterapkan untuk memenuhi tujuan bisnis dan kebutuhan operasional dalam hal harga, kualitas dan target pengiriman, yang memungkinkan perusahaan berfungsi dan bersaing secara

efektif di pasar yang mencakup: Syarat dan ketentuan, pemilihan pemasok / de-seleksi dan evaluasi

- c. Untuk menegosiasikan harga, syarat dan ketentuan layanan dan produk dengan vendor strategis
- d. Berkontribusi pada proses anggaran tahunan
- e. Bertanggung jawab untuk mengelola hubungan dan bernegosiasi dengan pemasok utama

General Service:

- f. Melakukan review terhadap draft perjanjian sewa untuk memastikan poin-poin komersial tercantum dalam draft tersebut.
- g. Melakukan review dan memastikan aktivitas operasional terkait GA telah sesuai dengan *System Operating Procedures (SOP)*
- h. Memantau fasilitas gedung
- i. Untuk mencatat dan memelihara database aset

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Perusahaan ini berperan sebagai penyedia jasa bagi konsumennya seperti konstruksi, layanan kelola, pemasok tenaga kerja, layanan fasilitas webinar, pelatihan online, dan layanan manajemen pembelajaran. PT Infra Solusi Indonesia bertujuan untuk menjawab berbagai macam kebutuhan informasi dan teknologi yang tidak pernah berhenti berkembang. Layanan ini didedikasi untuk yang membutuhkan konektivitas antar pengguna melalui perangkat-perangkat lain sebagai pendukung proses bisnis yang efektif, efisien namun dengan hasil yang maksimal.

Dalam penjabaran tujuan perusahaan sebagai mana telah diuraikan di atas, kegiatan yang dilakukan I-Solution yaitu *Customer, Process, Product* yang meliputi:

1. *Customer*

Menawarkan layanan berupa program pelatihan terbaik untuk bisnis dan memberikan ruang lingkup kerja yang seragam kepada staf perusahaan. Layanan pembelajaran bagi I-Solution yaitu menjadi pemimpin yang efektif, pelatihan Excel (dasar-menengah-lanjutan), pelatihan manajemen proyek, akademi penjualan, kelas programan, dll.

2. *Process*

Sebagai layanan yang dikelola vendor, perusahaan ini tidak hanya memberi tenaga kerja tetapi juga memberikan solusi *end-to-end* berdasarkan kebutuhan bisnis dan mengakomodasi pertumbuhan di masa depan. Yang terdiri dari peralatan perangkat keras, administrasi karyawan, infrastruktur tempat kerja, dll. Layanan yang dikelola vendor akan membantu mencapai tujuan bisnis dengan lebih cepat, dengan risiko lebih kecil, dan dengan hasil yang lebih menyenangkan.

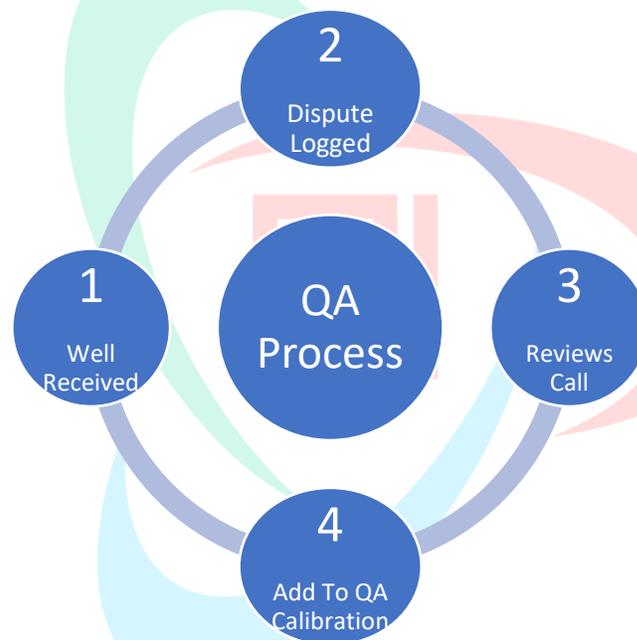
3. *Product*

Mengatasi kekhawatiran klien, khususnya yang terkait dengan proses ketenagakerjaan dan kapasitas untuk mengevaluasi bakat. Produk "*You Are Stellar*", yang digunakan di I-Solution, adalah platform online yang menggabungkan *e-Recruitment, Development, dan Wellness* dalam satu paket. Pada platform tersebut dapat memberikan pengalaman yang bertujuan untuk memudahkan fasilitator dan *trainee* untuk membuat dan mendaftar kelas/webinar secara online, serta platform kesehatan yang bertujuan untuk menganalisis kesehatan saat ini dan dapat memberikan rekomendasi untuk mengurangi risiko penyakit di masa depan. Selain platform online, produk yang digunakan pada I-Solution yaitu pada layanan perakitan perusahaan yang berfokus pada *CPE* termasuk *STB, Modem, Adaptor*, dan lain-lain.

Selain kegiatan umum perusahaan diatas, PT Infra Solusi Indonesia (I-Solution) juga menyediakan layanan BPO (*Business Process Outsourcing*) dengan kapasitas 150 kursi (208 karyawan) untuk agen dan staf pendukung yang berlokasi di Sukoharjo, Jawa Tengah, dengan rata-rata panggilan lebih dari 4000 panggilan/hari. Selain itu, alat digital juga tersedia di layanan perusahaan ini, media sosial, email, dan aplikasi milik klien. Jenis layanan BPO yaitu dengan cara pusat kontak masuk dan pusat kontak keluar. Perusahaan ini memberikan solusi pada layanan BPO agar untuk meningkatkan bisnis dengan tidak hanya menyediakan tenaga agen tetapi juga tempat dan sistem jaringan serta pemanfaatan database sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk proses bisnis yang lebih efektif. Dengan adanya layanan tersebut, PT Infra Solusi Indonesia atau yang disebut I-Solution juga mempunyai 2 (dua) proses layanan untuk menjaga kualitas layanan perusahaan, yang meliputi proses jaminan kualitas dan proses rekrutmen. Berikut penulis jabarkan mengenai proses layanan pada perusahaan PT Infra Solusi Indonesia (I-Solution):

1) Proses Jaminan Kualitas / *Quality Assurance Process*

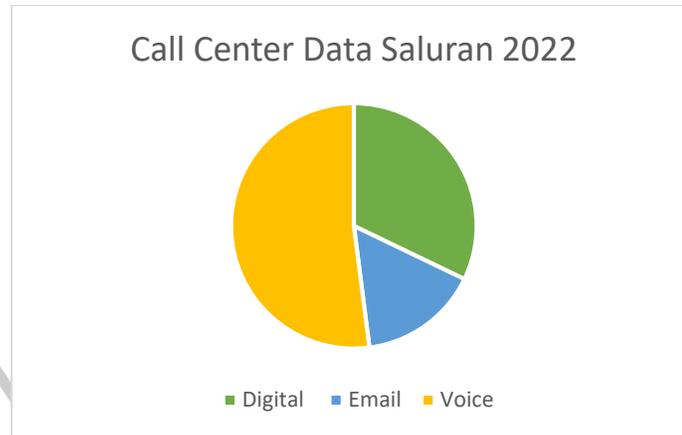
Dengan adanya proses jaminan kualitas, perusahaan ini memiliki kartu produktivitas dan kartu kualitas yang bersumber dari pelanggan berupa pertanyaan/pemintaan/pengaduan. Kartu Produktivitas terdiri dari pemantauan panggilan dengan jumlah rekaman bertingkat seperti permintaan layanan. Dan pelaporan tepat waktu dengan lengkap dan terkirim memenuhi garis tanggal di akhir bulan dari tim QA. Sedangkan, Kartu Kualitas terdiri dari penemuan sengketa dengan hasil pemantauan panggilan bisa mendapatkan umpan balik dari *inbound/digital* dan perlu di regrade. Lalu terdiri dari hasil berkualitas dengan cara melihat persentase agen bergradasi untuk mencapai kualitas skor hasil y 85. Selain pemantauan sengketa dan hasil berkualitas, ada agen Pembina dengan pembinaan ager per 2 kali/agen/bulan.



Gambar 2. 3 Quality Assurance Process

Sumber: PT Infra Solusi Indonesia

Berdasarkan Gambar diatas, pada proses pertama Diterima dengan baik oleh agen masuk/digital, pada proses kedua Sangketa Tercatat oleh agen masuk/digital, lalu proses ketiga Ulasan Panggilan oleh pemimpin agen supervisor, dan proses keempat Kalibrasi untuk ditambahkan ke QA oleh pemimpin agen supervisor. Adapun portofolio perusahaan berdasarkan interaksi data saluran tahun 2022 yang berupa digital, email, voice.



Gambar 2. 4 Data Interaksi I-Solution 2022

Sumber: PT Infra Solusi Indonesia

Berdasarkan Gambar diatas, pada kolom Digital (situs web, twitter, chat) memiliki panggilan sebanyak 1.292.640, pada kolom Email memiliki panggilan sebanyak 636.841, dan pada kolom Voice memiliki panggilan sebanyak 2.092.249. Rata-rata SL masuk pada tahun 2022 adalah sebanyak 122% dan rata-rata SL digital pada tahun 2022 adalah sebanyak 108%.

2) Proses Rekrutmen

Pada proses rekrutmen, perusahaan ini menyediakan kontak center yang terpercaya. I-Solution selalu memberi agen yang terampil untuk dikerahkan tepat waktu untuk memenuhi pertanyaan bisnis dan bebas khawatir tentang pencapaian tingkat layanan pusat kontak pelanggan. Terdapat 9 (Sembilan) proses rekrutmen pada perusahaan I-Solution:

1. Permintaan Rekrutmen

Talent acquisition akan meminta perekrutan berdasarkan kualifikasi dan deskripsi pekerjaan yang dibutuhkan.

2. Rekrutmen *Post On Media*

Employee branding akan upload portal pekerjaan di “*You Are Stellar*”, iklan, karyawan ke karyawan, *walk in*, *Linkedin*.

3. Aplikasi & Tes Online

Pelamar kerja akan diarahkan untuk melmar melalui aplikasi “*You Are Stellar*” dan akan mengikuti serangkaian tes teknis, pilihan ganda *Listening & Grammar*.

4. Penyaringan CV & Hasil Tes

- HR professional perusahaan akan menyaring CV dan hasil tes pelamar.
5. Panggilan Untuk Wawancara
Pelamar yang memenuhi kriteria dan lulus tes akan dihubungi melalui telepon, email dan WhatsApp.
 6. Wawancara SDM & User
HR profesional akan melakukan wawancara dengan pelamar jika pelamar melanjutkan, user akan melakukan wawancara akhir.
 7. Pelatihan Pengetahuan Produk
Waktu pelatihan akan diadakan antara 2-4 minggu (*Product Knowledge, Communication Skills, Role Play*).
 8. Berbasis Kompetensi
Pelatihan yang lulus langsung dibagi/dipetakan berdasarkan kompetensi.
 9. *Hiring*
Pelamar yang lulus tes pelatihan dan melakukan *on the job training*, siap bertugas di *workstation*.

Pada proses rekrutmen ini, perusahaan juga mempunyai demografi karyawan dengan distribusi jenis kelamin pria 82% dan perempuan 18% serta, distribusi Pendidikan D3 & D4 nilainya 3% dan S1 nilainya 97%.