

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

PT Rajawali Berdikari Indonesia (Radikari) Berdiri pada tahun 2014. Pertama kali dipimpin oleh visioner yang bernama Vertebra Lumxbalis dan memiliki 1.600 lebih pegawai di Indonesia. Radikari yaitu Perusahaan yang bergerak dalam saluran Digital lebih 500 kursi di beberapa lokasi yang berada di Kota Depok. Radikari memfokuskan dalam bidang Contact Center, Customer Care, Business Support dan Software Development & Maintenance. Reputasi perusahaan memberikan kepemimpinan yang mendukung operasi yang telah bergabung. Radikari selalu berusaha pengembangan serta peningkatan layanan dalam mengelola layanan pada Proses Bisnis, Manpower Outsourcing dan Sales & Distribution. Selain fokus pada penyediaan MPO dan BPO, Radikari juga memberikan solusi untuk S&D seperti memberikan Pelayanan Lapangan. Pemasaran jarak jauh, dan Mengelola Acara. Dan kami memiliki sumber daya di seluruh Indonesia (kecuali Ambon dan Irian) yang mengelola solusi layanan ini. Karena kami membenamkan diri secara mendalam dalam budaya dan misi Anda. Anda dapat yakin bahwa Anda telah memilih mitra bisnis yang tepat. Radikari adalah Proses Bisnis terkemuka Penyedia Outsourcing (BPO), memberikan layanan manajemen pelanggan di seluruh sektor publik dan swasta dengan fokus khusus pada regulasi yang sesuai pasar. Kami menyediakan berbagai layanan baik secara in-source.

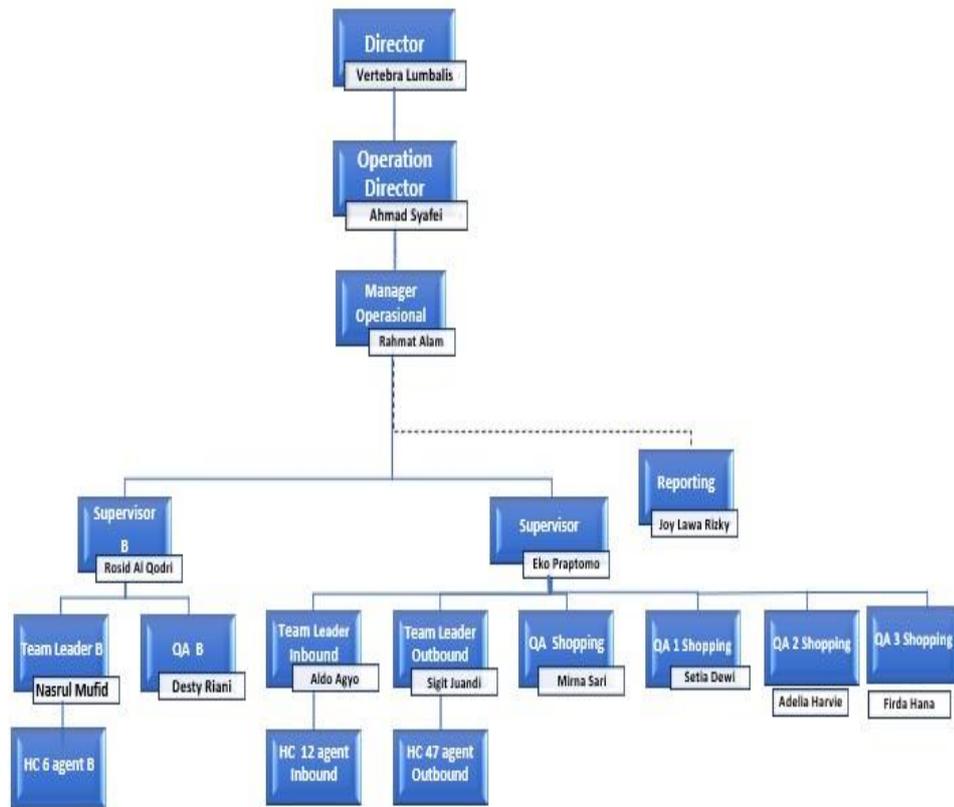
Sepenuhnya tertanam dalam operasi klien kami, dan sepenuhnya dialihdayakan dari kami pusat di Indonesia kami menyediakan solusi outsourcing Tenaga Kerja untuk perusahaan yang membutuhkan cara untuk melepaskan diri dari beban upaya berkelanjutan untuk mendukung siklus hidup karyawan mereka. Kami memiliki konsultan profesional yang andal dan berdedikasi yang benar-benar menilai persyaratan dan sumber 'benar

cocok calon karyawan. memanfaatkan teknologi terbaru dan metode penyaringan yang terbukti berhasil.

Saat ini Radikari banyak mendapatkan klien-klien yang ternama dan agar terpenuhi karyawan di dalam perusahaan dibidang usaha e-commerce financial technology, logistik dan contoh klien bekerjasama yaitu MAP Gofood, Lazada Elevation, dll

2.2 Struktur Organisasi

Radikari Saat ini telah memiliki 1800+ employee yang tempatkan di seluruh Indonesia untuk melayani Key Clients kami spt ; Go-Jek Indonesia, GoFood, Lazada Indonesia, Elevation, Blue Fox Indonesia, J-Express (JD-ID Group), Internux (Bolt), Big TV, Huawei, Chubb Insurance, BTPN, etc. Berikut saya tampilkan struktur organisasi kami :



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi

Beberapa tugas struktur organisasi PT. Rajawali Berdikari menjalankan tugasnya adalah :

1. Direktur

- a. Membuat strategi bisnis agar perusahaan lebih maju dari sekarang
- b. visi dan misi perusahaan seluruhnya
- c. Mempimpin pertemuan antara Direktur Operasional dan Manajer Operasional untuk memilih keputusan untuk memberikan solusi bagi perusahaan untuk perkembangan perusahaan
- d. Melakukan evaluasi pencapaian perusahaan

2. Direktur Operasional

- a. Bertanggung jawab untuk semua proses operasional, kualitas produksi dan karyawan
- b. Mengecek dan memilih kebutuhan dalam proses operasional perusahaan.
- c. Menentukan untuk mengambil keputusan dalam pengeluaran untuk kebutuhan berjalannya perusahaan perusahaan.
- d. Membuat laporan hasil kerja untuk dilaporkan pada Direktur Utama

3. Manajer Operasional

- a. Bertanggung jawab untuk mengelola departemen contact center termasuk dalam hal forecasting, kepegawaian, pembinaan, dan mentoring
- b. Mempertahankan dan meningkatkan performa kinerja sejalan dengan strategi perusahaan
- c. Memantau operasional berjalan dengan baik dan lancar
- d. Menerima laporan kinerja agent dari Supervisor dan melakukan identifikasi sesuai ketentuan perusahaan.
- e. Bertanggung jawab atas jumlah karyawan sesuai dengan yang telah ditentukan.

4. Supervisor

- a. Memastikan jumlah karyawan sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan

- b. Merencanakan kegiatan kerja seperti target, membuat timeline kerja untuk jangka waktu yang singkat maupun jangka panjang
- c. Mengorganisasi segala kegiatan kerja agar dapat dilakukan dengan lancar sesuai dengan rencana
- d. Mengelola sumber daya manusia dengan tepat. Membagi beban kerja team leader, Quality Assurance (QA) dan Reporting.

5. Team Leader

- a. Memonitoring agent bekerja sesuai dengan ketentuan
- b. Bertanggungjawab dalam untuk memperoleh target pekerjaan yang telah diputuskan
- c. Membuat laporan hasil kerja operasional secara hourly dan daily
- d. Memberikan pembinaan, mentoring, product knowledge kepada agent agar bisa mencapai target kinerja yang ditentukan

6. Quality Assurance (QA)

- a. Mendengarkan voice recording agent guna meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki karyawan
- b. Memastikan semua agent mengikuti SOP dalam melayani pelanggan
- c. Melakukan sesi mendengarkan voice recording agent bersama client sebagai bentuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencari solusi setiap ada permasalahan
- d. Memberikan informasi terbaru kepada agent agar pelayanan tetap optimal dan terkendali

7. Reporting

- a. Membuat laporan hasil kerja operasional secara daily, monthly dan yearly
- b. Mengolah data penilaian kinerja karyawan yang nantinya digunakan sebagai bahan evaluasi
- c. Bertanggung jawab untuk mengirim berbagai laporan sesuai waktu yang telah ditentukan.

8. Karyawan Operasional (Agent)

- a. Menjalankan pekerjaan dengan SOP telah dirancang perusahaan
- b. Bertanggung jawab untuk mencapai target yang telah diberikan
- c. Menerima dan mengikuti arahan dari team leader sebelum jam kerja dimulai
- d. Memastikan perangkat kerja dalam keadaan siap

Proses analisis aturan sistem penilaian kinerja karyawan operasional pada PT. Rajawali Berdikari adalah sebagai berikut :

1. Karyawan terbaik akan dipilih berdasarkan nilai tertinggi dari penilaian kinerja.
2. *Team leader* dan *quality assurance* akan memberikan data pendukung seperti rekap kehadiran, form pembinaan, form keterlambatan dan nilai *score card voice recording agent* sebagai acuan bagi *supervisor* dalam melakukan penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan *excel*.
3. Penilaian dilakukan oleh *supervisor* agar lebih objektif.

4. Dari data pendukung nantinya *supervisor* akan melakukan penilaian dan mengolahnya untuk mendapatkan hasil rata-rata nilai dengan menggunakan rumus pada *Microsoft excel*.
5. Hasil rata-rata dari nilai indikator merupakan hasil yang akan digunakan sebagai acuan menentukan perpanjangan kontrak kerja dan karyawan terbaik. Untuk penghitungan menggunakan rumus pada *excel*.
6. Setelah data penilaian selesai maka diberikan kepada *reporting* untuk dibuat laporan perpanjangan karyawan yang nantinya akan diberikan kepada HRD untuk dibuatkan surat kontrak kerja karyawan.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Perusahaan menyediakan jasa lapangan pekerjaan untuk melakukan pembayaran awal kepada karyawan. Lalu memberikan tagihan ke perusahaan pengguna jasa yang sudah di sepakati. Karyawan ini biasanya bekerja melalui kontrak, dengan penyedia jasa, bukan dengan perusahaan pengguna jasa.

Pada dasarnya perusahaan kami berkerjasama pada perusahaan sebagai menyediakan jasa call center outbound, yang di mana agent melakukan panggilan keluar untuk melakukan system bisnis atau melakukan penjualan untuk mencapai target yang di inginkan suatu standar yang sudah di tentukan oleh perusahaan tersebut