

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo PT Abacus Cash Solution

(Sumber: PT. Abacus Cash Solution)

PT. Abacus cash solution merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pendukung kegiatan perbankan yang didirikan pada tahun 2002. PT.Abacus sebelumnya memiliki nama PT safe and secure three atau biasa disingkat dengan sebutan PT SAS3,lalu pada tanggal 29 oktober 2010 dilakukan perubahan nama menjadi PT.Abacus cash solution yang sudah di sah kan dengan surat keputusan menteri HAM. PT.Abacus juga bergerak di bidang jasa pengelolaan uang tunai,jasa yang dapat diberikan oleh perusahaan ialah penghitungan uang tunai atau disebut dengan CPC, penyediaan khasanah uang tunai, pengantaran dan penjemputan uang tunai yang biasa disebut dengan CIT dengan berbagai moda transportasi , pelayanan pengisian uang tunai anjungan mandiri atau biasa juga disebut dengan ATM.Berdirinya pt.abacus ini telah berhasil menjadi perusahaan terbaik dengan menguhkuhkan kepercayaan dan reputasi baik yang dapat diandalkan oleh klien,PT abacus sendiri didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dunia per bank an dalam jasa pengelolaan uang tunai

atau biasa disebut juga dengan cash management service ,cash in transit dan ATM replenishment. Perusahaan ini juga memiliki visi untuk menjadikan perusahaan jasa pengelolaan uang tunai,cash in transit serta ATM replenishment terbaik di indonesia dan memiliki misi untuk mencapai visi tersebut maka abacus menekankan pengembangan SDM, memanfaatkan teknologi, serta meningkatkan kemampuan dan profesionalisme dalam bekerja.

PT.Abacus cash solution ini merupakan penyelenggara jasa pengolahan uang rupiah atau biasa disebut dengan (PJPUR) yang merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat di dunia perbankan dalam memproses uang rupiah, penyimpanan uang rupiah, pendistribusian uang rupiah, pengisian uang serta pemeliharaan ATM, CDM, dan juga CRM. tidak hanya berada di jakarta saja perusahaan ini sudah banyak memiliki cabang di luar jakarta dan beberapa kota lainnya, kantor pusat pt abacus sendiri berada di daerah menteng jl dukuh patra,jakarta pusat.

perusahaan ini memiliki 16 cabang yang berada di daerah jakarta, bogor, bandung, subang, sukabumi, ciamis, sidoarjo, solo, jogjakarta, kediri, makassar, medan, bali, malang, semarang dan surabaya.

Perusahaan ini bergerak di bidang jasa per bank an dan memiliki jam operasional 24 jam untuk pekerja lapangan sedangkan didalam kantor atau office memiliki jam operasional senin-jumat jam 08.00 sampai dengan jam 17.00 saja, mesin anjungan tunai mandiri atau yang biasa kita kenal dengan ATM terbagi menjadi 3 yaitu mesin ATM,CRM dan CDM. Mesin ATM yaitu merupakan mesin yang hanya bisa digunakan untuk mengambil atau melakukan transaksi tarik tunai saja,sementara mesin CRM itu adalah mesin yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi setor dan tunai, mesin CDM itu merupakan mesin yang hanya bisa digunakan untuk setor tunai saja tidak bisa melakukan tarik tunai di mesin ini dan tidak semua lokasi terdapat mesin CDM biasanya mesin ini terdapat di tempat - tempat besar seperti pabrik pabrik, karyawan yang bekerja dilapangan disebut dengan custody.

Mesin ATM ini merupakan perangkat elektronik yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara mandiri tanpa perlu berinteraksi langsung dengan petugas bank, Mesin ATM dapat ditemukan di

berbagai lokasi strategis, seperti di dekat bank, pusat perbelanjaan, SPBU, dan tempat umum lainnya. Fungsi utama mesin ATM adalah untuk memungkinkan pengguna menarik uang tunai dari rekening bank mereka. Pengguna hanya perlu memasukkan kartu ATM dan PIN untuk memverifikasi identitas, kemudian memilih jumlah uang yang diinginkan, bisa untuk setoran uang tunai beberapa ATM modern juga dilengkapi dengan fungsi setoran tunai, yang memungkinkan pengguna untuk menyetorkan uang ke rekening mereka, transfer Antar Rekening mesin ATM memungkinkan pengguna untuk mentransfer dana antar rekening yang dimiliki di bank yang sama atau bahkan antar bank yang berbeda, pengecekan saldo, pembayaran tagihan beberapa ATM menyediakan fitur pembayaran tagihan, seperti pembayaran listrik, telepon, atau internet, pembelian pulsa dan lain sebagainya.

Cara kerja mesin ATM yaitu pengguna memasukkan kartu ATM dan memasukkan PIN untuk mengakses rekeningnya, pemrosesan transaksi lalu setelah identitas pengguna terverifikasi, mesin ATM menghubungkan dengan sistem perbankan untuk memproses transaksi yang diminta, seperti penarikan uang atau transfer, proses keamanan selama transaksi, mesin ATM memastikan keamanan dengan menggunakan enkripsi data dan sistem otentikasi untuk mencegah penyalahgunaan, mesin ATM merupakan alat yang sangat penting dalam dunia perbankan modern. Dengan berbagai layanan yang ditawarkan, mesin ATM memungkinkan transaksi yang cepat dan aman, memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka kapan saja dan di mana saja dan selain menggunakan kartu untuk melakukan transaksi tarik tunai, nasabah juga bisa menggunakan sistem cardless yaitu transaksi setor atau tarik tunai tanpa kartu dan dapat menggunakan handphone melalui aplikasi mobile banking yang terdapat di handphone.

PT.Abacus juga rutin untuk melakukan sistem pengecekan aksesoris ke mesin atm, pengecekan aksesoris ini dilakukan dengan karyawan atau team video yang melakukan kunjungan ke lokasi setiap harinya, cara pembagian pengecekan lokasi ini dilakukan dengan 1 orang memegang 1 sektor wilayah untuk dikunjungi selama sehari bisa mencapai 20 sampai dengan 30 mesin. Aksesoris yang dicek yaitu aksesoris mesin seperti kamera, dvr mesin, ups, layar

led, fan mesin, kabel atau adaptor dan lainnya. apabila mengalami kerusakan karyawan yang ke lokasi tersebut harus laporan ke group team dan di rekap.

Setelah dilakukan pengecekan aksesoris dilokasi karyawan update di group dan tugas saya sebagai admin yaitu input atau merekap apa yang sudah di update digroup lalu di analisa sudah berapa banyak kerusakan aksesoris per hari, melakukan analisa dan checking video sample kamera apakah kamera berfungsi dengan baik, sorotan layar kamera sesuai dengan SOP, dan warna layar pada kamera sesuai, melakukan rekap data dan email kerusakan aksesoris mesin seperti kamera, dvr, led dan fan.



*Gambar 2. 2 Fasilitas Armada Perusahaan
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)*

Gambar diatas merupakan fasilitas kantor yang disebut dengan armada, armada ini digunakan untuk menjemput atau mengantar uang pengisian ke mesin mesin atm, ke bank bank, ataupun bank Indonesia.



*Gambar 2. 3 Tampak Depan Kantor Bacus
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)*

Gambar diatas merupakan foto tampak depan perkantoran abacus rawamangun.

2.1.1 Visi PT Abacus Cash Solution

PT Abacus Cash Solution adalah menjadi pemimpin dalam solusi pembayaran digital yang aman, efisien, dan dapat diakses oleh semua kalangan, baik individu maupun bisnis. Mereka bertujuan untuk mengubah cara orang dan bisnis melakukan transaksi keuangan dengan menyediakan teknologi yang sederhana dan dapat diandalkan. Melalui visi ini, perusahaan ingin memberikan kontribusi nyata terhadap inklusi keuangan dan transformasi digital dalam sektor finansial kemudian Perusahaan PT.Abacus cash solution yaitu menjadi Perusahaan penyelenggara jasa Pengolahan Uang Rupiah (PJPUR) Terbaik di Indonesia.

2.1.2 Misi PT Abacus Cash Solution

PT. Abacus cash solution memiliki misi Perusahaan yakni menekankan pengelolaan dan pengembangan dua unsur utama, yakni sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi dengan tujuan agar terjadi sinergi dengan optimalisasi kedua unsur tersebut sehingga dapat meningkatkan kemampuan, keahlian, efisiensi dan profesionalisme, serta pengalaman di bidangnya, Antara lain:

1. Menyediakan Solusi Pembayaran Terintegrasi

Memberikan platform yang memungkinkan individu dan bisnis untuk melakukan transaksi secara mudah dan aman melalui berbagai saluran pembayaran digital.

2. Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Keuangan
Menjangkau lebih banyak pengguna dengan mengembangkan layanan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tidak memiliki akses ke layanan keuangan tradisional.
3. Inovasi Berkelanjutan
Berkonsentrasi pada pengembangan teknologi baru yang mendukung pembayaran digital, serta meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi keuangan.
4. Memberdayakan Bisnis dengan Solusi yang Efisien
Membantu bisnis dalam mengelola transaksi mereka dengan sistem yang lebih cepat, aman, dan terjangkau.

2.1.3 Layanan dan Produk yang Ditawarkan

PT Abacus Cash Solution menawarkan berbagai layanan dan produk yang berfokus pada digitalisasi pembayaran, yang mencakup beberapa aspek berikut:

1. Sistem Pembayaran Digital (Payment Gateway) Salah satu fokus utama perusahaan adalah pengembangan dan penyediaan layanan payment gateway. Dengan menggunakan sistem ini, bisnis dapat menerima pembayaran secara online dengan aman dan efisien. Produk ini mendukung berbagai metode pembayaran, seperti kartu kredit/debit, transfer bank, serta pembayaran menggunakan dompet digital (e-wallet).
2. E-wallet dan Dompet Digital PT Abacus Cash Solution mengembangkan platform dompet digital yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi non-tunai. Dengan e-wallet ini, pengguna dapat melakukan pembayaran, mentransfer dana, serta memantau riwayat transaksi dengan mudah melalui aplikasi mobile.
3. Layanan Pembayaran untuk Bisnis Perusahaan menyediakan solusi bagi bisnis untuk mengelola transaksi keuangan mereka. Layanan ini meliputi sistem POS (Point of Sale) yang dapat digunakan oleh toko fisik maupun online, serta alat untuk mempermudah pencatatan dan pengelolaan keuangan perusahaan.
4. Solusi Pengelolaan Keuangan dan Akuntansi Digital Abacus Cash Solution juga menawarkan perangkat lunak untuk mempermudah pengelolaan keuangan dan akuntansi bagi bisnis. Solusi ini membantu perusahaan dalam memantau arus kas, mencatat transaksi, dan menyusun laporan keuangan secara otomatis, sehingga mengurangi kesalahan dan mempercepat proses administratif.

2.1.4 Inovasi Teknologi dalam Pembayaran Digital

PT Abacus Cash Solution sangat berfokus pada inovasi teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam dunia pembayaran. Beberapa teknologi yang digunakan oleh perusahaan dalam pengembangan produknya adalah:

1. Blockchain dan Keamanan Data Untuk memastikan keamanan transaksi, perusahaan memanfaatkan teknologi blockchain, yang dikenal dengan kemampuannya dalam menyediakan sistem yang transparan dan tidak dapat dimanipulasi. Blockchain membantu dalam menjaga integritas data dan mengurangi risiko fraud atau penipuan.
2. Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence - AI) Perusahaan juga memanfaatkan AI dalam menganalisis data transaksi untuk mendeteksi pola-pola tertentu yang mencurigakan dan berpotensi menjadi risiko keamanan. Selain itu, AI digunakan untuk memperbaiki pengalaman pengguna dengan mempersonalisasi rekomendasi produk dan layanan.
3. Integrasi API dan Pengembangan Layanan Custom Abacus Cash Solution menawarkan layanan integrasi API bagi pengembang dan perusahaan yang membutuhkan solusi pembayaran yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik mereka. Dengan kemampuan ini, perusahaan dapat menyediakan solusi yang lebih fleksibel dan terintegrasi untuk berbagai jenis bisnis.

2.1.5 Fokus pada Inklusi Keuangan

Salah satu fokus utama PT Abacus Cash Solution adalah mendukung inklusi keuangan, terutama bagi individu atau kelompok yang sebelumnya tidak terjangkau oleh layanan perbankan tradisional. Melalui produk dan layanan mereka, PT Abacus Cash Solution bertujuan untuk membuka akses keuangan bagi masyarakat di daerah terpencil atau mereka yang tidak memiliki rekening bank.

Perusahaan juga bekerja sama dengan berbagai pihak, seperti pemerintah, lembaga keuangan, dan organisasi non-profit, untuk mengedukasi masyarakat tentang pentingnya literasi keuangan serta cara menggunakan teknologi finansial untuk kemudahan transaksi.

2.1.6 Dampak Sosial dan Ekonomi

Dengan terus berfokus pada pengembangan solusi keuangan berbasis teknologi, PT Abacus Cash Solution berusaha memberikan dampak positif pada ekonomi digital Indonesia. Beberapa dampak yang diharapkan meliputi:

1. Peningkatan Efisiensi Bisnis: Solusi yang ditawarkan membantu bisnis untuk mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kecepatan transaksi.
2. Peningkatan Akses Terhadap Layanan Keuangan: Masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki akses ke bank atau layanan keuangan dapat memanfaatkan layanan digital untuk melakukan transaksi sehari-hari, mempermudah pembayaran, dan pengelolaan keuangan.
3. Pemberdayaan Ekonomi Digital: Pengembangan teknologi pembayaran digital di Indonesia juga mendukung ekosistem ekonomi digital yang lebih luas, menciptakan peluang baru bagi pelaku bisnis dan individu.

2.1.7 Tantangan yang Dihadapi

Meski memiliki berbagai keunggulan, PT Abacus Cash Solution juga menghadapi tantangan dalam upaya mereka untuk terus berkembang. Beberapa tantangan tersebut antara lain:

1. Penyuluhan dan Edukasi Pengguna: Banyak pengguna, terutama di daerah terpencil, yang masih awam terhadap penggunaan pembayaran digital. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan edukasi secara intensif.
2. Keamanan Data dan Transaksi: Sebagai perusahaan yang beroperasi dalam industri fintech, masalah keamanan data dan transaksi merupakan tantangan besar. Perusahaan harus selalu berinovasi untuk memastikan bahwa sistem mereka tetap aman dari ancaman siber.
3. Kompetisi Pasar: Industri fintech di Indonesia semakin berkembang pesat, dan PT Abacus Cash Solution harus terus berinovasi agar tetap kompetitif dalam pasar yang semakin padat ini.

Tugas berikutnya yang dilakukan admin yaitu membuat laporan rekap frekuensi dan durasi atm per hari lalu direkap untuk menjadi laporan bulanan, laporan ini berguna untuk mengetahui atau menganalisa berapa lama problem yang terjadi dilokasi, berapa banyak dan berulang kali problem yang terjadi di lokasi, serta berapa lama penanganan problem tersebut, jika ada problem dilokasi terjadi hal yang biasa dilakukan yaitu dengan memantau sistem yang disebut dengan OASE yaitu sistem khusus untuk melihat problem yang muncul, apabila ada problem muncul yang dilakukan berikutnya yaitu mengarahkan team ke lokasi tersebut dan menangani problem yang terjadi.

Sebagai perusahaan yang berfokus pada teknologi dan inovasi, PT Abacus Cash Solution tidak hanya mengutamakan pengembangan produk dan layanan tetapi juga memperhatikan aspek penting dalam manajemen infrastruktur TI, termasuk penanganan First Line Maintenance (FLM) dan Remote Problem Logging (RPL).

FLM (First Line Maintenance) dan RPL (Remote Problem Logging) adalah dua konsep penting dalam pengelolaan sistem dan infrastruktur TI. FLM berkaitan

dengan pemeliharaan dan perbaikan masalah TI pada tahap pertama, sedangkan RPL merupakan proses pencatatan dan pelaporan masalah secara jarak jauh melalui sistem atau aplikasi. Penanganan yang efektif dari kedua aspek ini sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional perusahaan, terutama bagi perusahaan fintech yang sangat bergantung pada sistem digital yang terus beroperasi dengan baik.

Bekerja sebagai admin operasional di PT.Abacus cash solution ini mencakup berbagai tugas yang berfokus pada kelancaran aktivitas operasional sehari-hari, mulai dari pengelolaan dokumen, analisa dan rekap hingga koordinasi team untuk kelancaran pengisian, selain itu, admin operasional juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses laporan pengisian berjalan dengan efisien dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam konteks ini, seorang admin tidak hanya mengurus pencatatan laporan pengisian, tetapi juga membantu mempersiapkan laporan yang dibutuhkan oleh manajemen untuk analisis kinerja dan evaluasi operasional lebih jauh lagi.

Tugas utama lainnya termasuk pembuatan lappran harian optcash juga membuat laporan pengecekan aksesoris, membuat trip custody team, merekap problem berulang. Admin operasional juga berperan dalam koordinasi dengan divisi lain, misalnya, divisi monitoring ATM yang bertanggung jawab atas pemeliharaan sistem mesin, serta departemen keuangan untuk memastikan pengisian token listrik yang harus di email tiap minggu nya.

Admin operasional merupakan bagian yang sangat penting dalam menjaga kepatuhan terhadap regulasi yang mengatur dunia jasa. Keahlian dalam mengelola waktu dengan baik, ketelitian dalam bekerja, serta kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif baik dengan antar team maupun rekan kerja menjadi kualitas yang sangat dibutuhkan dalam pekerjaan ini; selain itu, kemampuan dalam mengoperasikan berbagai perangkat lunak perkantoran dan sistem sangat krusial, karena mereka harus dapat menangani berbagai jenis data dengan cepat dan akurat, yang sering kali melibatkan volume informasi yang sangat besar.

Jenis karyawan atau custody yang menangani problem disebut dengan FLM yang merupakan kegiatan pemeliharaan dan perbaikan masalah teknis yang terjadi pada perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) pada level pertama. Tujuan dari FLM adalah untuk menangani masalah yang terjadi secara langsung dan memberikan solusi cepat untuk masalah yang umumnya bersifat ringan atau dapat diselesaikan dengan langkah-langkah standar, beberapa contoh FLM termasuk:

- 1 Memperbaiki masalah konektivitas jaringan atau perangkat yang tidak berfungsi dengan baik.
- 2 Mengelola pembaruan perangkat lunak dan pemeliharaan sistem.
- 3 Menangani masalah yang dapat diselesaikan tanpa melibatkan teknisi atau dukungan tingkat lebih lanjut.
- 4 FLM biasanya dilakukan oleh tim IT internal atau petugas yang telah dilatih untuk menangani masalah-masalah dasar dan meminimalkan gangguan operasional yang lebih besar.

RPL atau Remote Problem Logging adalah proses pencatatan dan pelaporan masalah atau gangguan pada sistem, perangkat keras, atau aplikasi melalui sistem jarak jauh. Dengan menggunakan alat atau perangkat lunak yang terhubung ke jaringan perusahaan, RPL memungkinkan masalah untuk didiagnosis atau didokumentasikan tanpa perlu bertemu langsung dengan perangkat atau sistem yang bermasalah, Beberapa manfaat dari RPL adalah:

1. Penggunaan alat pemantauan atau log untuk mendeteksi dan melaporkan masalah secara otomatis.
2. Pemantauan terus-menerus dari sistem untuk mendeteksi potensi gangguan sebelum berkembang menjadi masalah besar.
3. Memungkinkan tim dukungan TI untuk menangani masalah tanpa perlu berada di lokasi yang sama, menghemat waktu dan biaya.

Implementasi FLM dan RPL di PT Abacus Cash Solution dan penerapan FLM di PT Abacus Cash Solution, di PT Abacus Cash Solution, FLM berfungsi sebagai langkah pertama dalam menangani masalah yang terjadi di sistem atau perangkat keras yang digunakan oleh perusahaan. Berikut adalah implementasi FLM di kantor PT Abacus Cash Solution:

1. Pemeliharaan Perangkat Keras dan Infrastruktur: Tim IT bertanggung jawab untuk memastikan bahwa server, router, dan perangkat keras lainnya berfungsi dengan baik. FLM dilakukan dengan memeriksa dan mengganti perangkat yang mengalami kerusakan ringan atau masalah teknis yang dapat diatasi tanpa intervensi lebih lanjut.
2. Pemeliharaan Perangkat Lunak: Pembaruan perangkat lunak secara berkala, perbaikan bug, dan pengecekan rutin untuk aplikasi yang digunakan oleh perusahaan, seperti sistem manajemen pembayaran, CRM, dan aplikasi mobile.
3. Sistem Monitoring dan Alerting: PT Abacus Cash Solution menggunakan sistem monitoring otomatis untuk mendeteksi masalah-masalah kecil pada tahap awal, seperti konektivitas atau kegagalan sistem tertentu. Begitu masalah terdeteksi, FLM dapat segera diterapkan untuk menghindari gangguan yang lebih besar.

Tugas-tugas FLM meliputi:

1. Menangani gangguan minor pada perangkat keras atau perangkat lunak.
2. Melakukan reboot atau reset pada sistem untuk mengatasi masalah sementara.
3. Melakukan pembersihan perangkat atau memperbarui perangkat lunak secara berkala.

Proses Remote Problem Logging (RPL) di PT Abacus Cash Solution dilakukan untuk mempermudah dan mempercepat pencatatan masalah yang muncul dalam sistem perusahaan, baik itu terkait aplikasi, server, atau perangkat keras lainnya.

RPL memiliki beberapa keunggulan yang relevan untuk perusahaan yang memiliki layanan berbasis digital, seperti PT Abacus Cash Solution, Sistem Pemantauan Jarak Jauh:

1. Perusahaan menggunakan perangkat lunak dan sistem pemantauan yang memungkinkan tim TI untuk mendeteksi gangguan atau kerusakan pada infrastruktur perusahaan secara real-time. Setiap masalah yang terdeteksi otomatis dicatat dalam sistem RPL.
2. Pencatatan Otomatis: Masalah yang terdeteksi, seperti downtime atau kegagalan aplikasi, secara otomatis dicatat dalam sistem, yang akan menginformasikan tim TI atau support staff untuk tindakan lebih lanjut.
3. Sistem Pemberitahuan: Begitu masalah tercatat dalam sistem RPL, sistem akan mengirimkan pemberitahuan kepada tim terkait, baik itu FLM atau tim teknis lainnya, untuk segera menangani masalah tersebut.
4. Pemecahan Masalah Secara Jarak Jauh: Setelah masalah terdeteksi dan tercatat, tim TI dapat melakukan pemecahan masalah secara jarak jauh menggunakan perangkat lunak dukungan jarak jauh, seperti remote desktop atau aplikasi manajemen server.

Tugas-tugas RPL meliputi:

1. Menangani masalah yang dilaporkan oleh sistem pemantauan atau karyawan.
2. Pencatatan semua masalah ke dalam sistem log untuk dianalisis lebih lanjut.

Menerima laporan masalah dari pengguna dan mendokumentasikan secara sistematis dalam database masalah.

2.1.8 Manfaat FLM dan RPL di PT Abacus Cash Solution

1. Efisiensi Operasional: Proses pemeliharaan yang cepat dan responsif mengurangi downtime, memungkinkan layanan perusahaan tetap berjalan tanpa gangguan.
2. Pengurangan Biaya: Dengan penanganan masalah tingkat pertama yang cepat melalui FLM, perusahaan mengurangi kebutuhan untuk intervensi teknis yang lebih mahal dan kompleks.
3. Meningkatkan Kepuasan Pengguna: Dengan mengatasi masalah teknis secara cepat dan efektif, baik oleh FLM maupun RPL, pelanggan dapat menikmati layanan yang lebih stabil dan lancar.
4. Keamanan Sistem: Sistem pemantauan dan pencatatan masalah secara otomatis melalui RPL membantu mendeteksi potensi risiko atau masalah yang lebih besar sejak dini, mengurangi kemungkinan ancaman keamanan.

Meskipun FLM dan RPL memberikan banyak manfaat, ada beberapa tantangan yang perlu dihadapi dalam penerapannya yaitu keterbatasan Kemampuan FLM: FLM hanya dapat menangani masalah yang tidak terlalu kompleks. Untuk masalah yang lebih rumit, intervensi teknisi atau spesialis diperlukan, yang dapat memakan waktu lebih lama.

Penanganan First Line Maintenance (FLM) dan Remote Problem Logging (RPL) di PT Abacus Cash Solution sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional perusahaan yang berbasis teknologi. Melalui FLM, perusahaan dapat menangani masalah teknis tingkat pertama dengan cepat, sementara RPL memudahkan pencatatan dan pelaporan masalah secara efisien. Kedua proses ini membantu menjaga infrastruktur TI tetap stabil, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mengurangi downtime yang dapat mengganggu operasional perusahaan. Dengan penerapan yang tepat, FLM dan RPL dapat meningkatkan produktivitas perusahaan dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Sebagai magang admin di PT Abacus Cash Solution, mahasiswa akan diberi tugas untuk mendukung operasional administrasi perusahaan. Berikut adalah beberapa tugas yang umumnya diemban oleh seorang admin magang di perusahaan ini yaitu pengelolaan Data dan Dokumen serta input dan Pemeliharaan data seperti memasukkan data transaksi dan informasi penting lainnya ke dalam sistem perusahaan, Hal ini termasuk data pelanggan dan catatan transaksi yang dilakukan oleh pengguna layanan fintech, Penyusunan laporan yaitu Membantu dalam menyusun laporan harian, mingguan, atau bulanan terkait transaksi, keuangan, dan aktivitas operasional perusahaan dan pengarsipan Dokumen yaitu menjaga kelengkapan dan keteraturan dokumen perusahaan dengan menggunakan sistem pengarsipan digital atau manual serta sebagai admin juga mempelajari sistem yang disebut siklus.

Siklus operasional ATM di PT Abacus Cash Solution mencakup beberapa tahapan, yang semuanya perlu dikelola secara efektif dan efisien menggunakan aplikasi dan sistem yang tepat. Siklus tersebut mencakup:

1. Pemasangan dan Konfigurasi ATM
Pada tahap awal, mesin ATM harus dipasang dan dikonfigurasi dengan benar, menghubungkan perangkat keras ATM ke jaringan serta sistem backend yang mendukung transaksi keuangan. Aplikasi yang digunakan di tahap ini berfungsi untuk mengelola konfigurasi awal dan pengujian fungsionalitas.
2. Pemantauan Kinerja dan Transaksi ATM
Untuk memastikan bahwa mesin ATM beroperasi dengan baik dan tidak mengalami gangguan, diperlukan aplikasi pemantauan yang memonitor kinerja dan transaksi ATM secara real-time. Pemantauan ini mencakup pengecekan saldo kas, transaksi yang diproses, status koneksi jaringan, serta identifikasi potensi masalah
3. Pemeliharaan dan Perbaikan
Mesin ATM memerlukan pemeliharaan berkala, termasuk pengisian ulang uang, pembersihan mesin, dan perbaikan perangkat keras atau perangkat

lunak jika terjadi masalah. Aplikasi pengelolaan pemeliharaan berfungsi untuk mencatat jadwal pemeliharaan dan memastikan bahwa mesin ATM tetap berfungsi dengan baik

4. Keamanan dan Perlindungan Data

Mengingat pentingnya keamanan dalam transaksi keuangan, aplikasi untuk keamanan jaringan dan enkripsi data digunakan untuk melindungi transaksi ATM dari potensi ancaman siber. Aplikasi ini juga digunakan untuk memantau potensi risiko penipuan atau penggunaan yang tidak sah

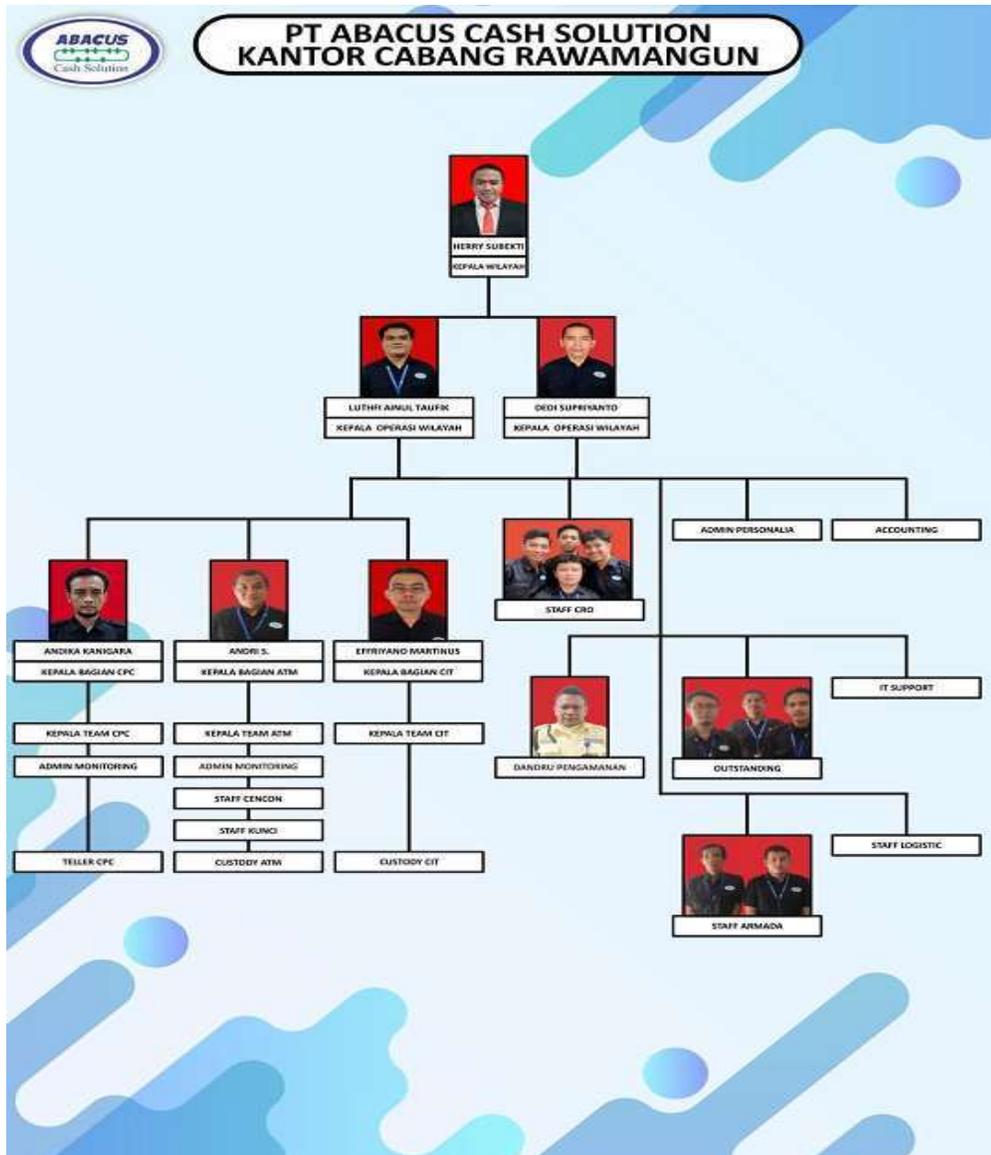
Pembaruan Perangkat Lunak ATM (Software Updates) adalah aplikasi untuk pembaruan perangkat lunak digunakan untuk mengelola pembaruan perangkat lunak yang diperlukan untuk memastikan bahwa ATM selalu menggunakan sistem terbaru, dengan fitur dan patch keamanan yang diperbarui dan di kantor abacus terdapat banyak mobil atau biasa disebut dengan armada yang digunakan untuk melakukan pengisian replenish atm, mobil dikantor abacus ini terdiri dari beberapa jenis mobil yaitu ada mobil grandma,L300,panther,carry hingga traga.berbagai jenis mobil yang digunakan ini sudah ada trip atau schedule pemakaiannya.

Didalam kantor abacus rawamangun ada divisi atm,cit,monitoring,keuangan,Hrd dan cpc serta security yang memiliki ruangan dan team nya masing – masing. Didalam office terdapat ruangan kepala wilayah dan hrd,di office sebelahnya terdapat ruangan monitoring atm yang bertugas untuk menjalankan atau memantau karyawan yang bekerja dilapangan dan handle problem melalui computer. Terdapat ruangan cpc yang didalamnya merupakan ruangan khusus untuk mengolah uang dan tidak bisa dimasuki oleh sembarang orang, ruangan ini memiliki pengecekan yang super ketat dan harus menggunakan seragam khusus dan dilengkapi cctv yang banyak karena termasuk area ketat.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi

PT Abacus Cash Solution, sebagai perusahaan teknologi finansial (fintech), memiliki struktur manajemen yang dirancang untuk mendukung pengembangan dan operasional perusahaan dalam menyediakan solusi pembayaran digital yang efisien dan aman. Struktur manajemen ini biasanya mencakup berbagai tingkatan jabatan yang memiliki tanggung jawab spesifik untuk memastikan keberhasilan setiap fungsi dalam perusahaan.

Berikut adalah gambaran umum dari struktur manajemen yang dapat diterapkan di PT Abacus Cash Solution. Struktur ini didasarkan pada praktik umum di perusahaan fintech dan dapat bervariasi tergantung pada kebijakan internal perusahaan.



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT Abacus
(Sumber: PT Abacus Cash Solution)

Struktur organisasi diatas merupakan struktur yang berada di kantor abacus rawamangun yang memiliki kepentingan masing-masing sebagai Berikut :

2.2.1 Kepala Wilayah di PT Abacus Cash Solution

Di PT Abacus Cash Solution (atau perusahaan lainnya) biasanya berkaitan dengan pengelolaan dan pengawasan operasional di suatu wilayah geografis tertentu, baik itu di tingkat regional atau cabang. Kepala wilayah memiliki peran penting dalam memastikan bahwa kebijakan perusahaan diterapkan secara efektif di lapangan dan bertanggung jawab untuk mengelola sumber daya serta memastikan pencapaian target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Kepala Wilayah di PT Abacus Cash Solution memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan keberhasilan operasional dan pertumbuhan bisnis di wilayah yang dipimpinnya. Dengan tanggung jawab yang meliputi pengelolaan operasional, pengembangan pasar, pengelolaan tim, serta pencapaian target penjualan, posisi ini membutuhkan pemimpin yang dapat mengelola berbagai aspek operasional perusahaan secara efektif. Kepala wilayah juga berfungsi sebagai penghubung strategis antara manajemen pusat dan kegiatan lapangan, serta bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebijakan dan strategi perusahaan dapat diterapkan dengan sukses di tingkat regional.

Berikut adalah tugas-tugas utama yang biasanya diemban oleh Kepala Wilayah di PT Abacus Cash Solution atau perusahaan fintech lainnya:

1. Kepala wilayah bertanggung jawab untuk mengelola semua kegiatan operasional yang berlangsung di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya, termasuk memastikan bahwa setiap cabang atau unit yang ada di wilayah tersebut berfungsi dengan baik. Ini mencakup:
2. Koordinasi dengan tim operasional lokal: Memastikan semua kegiatan operasional, seperti transaksi keuangan, pengelolaan data, serta penggunaan platform teknologi, berjalan lancar.
3. Pemantauan kinerja: Mengawasi kinerja cabang dan tim yang berada di bawah wilayahnya, serta memastikan bahwa tujuan operasional tercapai sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan pusat.
4. Pengelolaan sumber daya manusia: Mengatur kebutuhan sumber daya manusia di wilayah tersebut, termasuk perekrutan, pelatihan, dan pengembangan tim.

2.2.2 Kepala Operasional di PT Abacus Cash Solution

Kepala Operasional di PT Abacus Cash Solution, peran ini sangat krusial dalam menjaga kelancaran operasional harian perusahaan, mengelola tim, serta memastikan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Tanggung jawab yang besar mencakup pengelolaan proyek, manajemen risiko,

pengawasan anggaran, serta inovasi teknologi. Kepala Operasional juga harus memiliki kemampuan untuk memimpin tim, bekerja dengan berbagai stakeholder, dan menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, sehingga dapat mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan dalam industri fintech yang sangat kompetitif.

Kepala Operasional bertanggung jawab untuk mengawasi kegiatan operasional sehari-hari di seluruh divisi perusahaan. Ini mencakup semua aspek bisnis yang berhubungan langsung dengan proses pelayanan, teknologi, dan manajemen sumber daya. Beberapa tugasnya meliputi:

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab utama Kepala Operasional di PT Abacus Cash Solution:

1. Kepala Operasional bertanggung jawab untuk mengawasi kegiatan operasional sehari-hari di seluruh divisi perusahaan. Ini mencakup semua aspek bisnis yang berhubungan langsung dengan proses pelayanan, teknologi, dan manajemen sumber daya. Beberapa tugasnya meliputi:
2. Koordinasi antara divisi: Memastikan kolaborasi yang efektif antara divisi-divisi yang berbeda seperti teknologi, pemasaran, layanan pelanggan, dan keuangan, agar setiap bagian dapat bekerja dengan lancar dan terintegrasi.
3. Pengelolaan alur kerja: Menyusun dan mengimplementasikan prosedur operasional standar (SOP) untuk semua aktivitas yang terjadi dalam perusahaan, mulai dari pengembangan produk hingga pengelolaan transaksi dan pembayaran digital.
4. Pemantauan dan pengendalian kualitas: Mengawasi kualitas produk dan layanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memastikan kesesuaian dengan standar perusahaan dan kepuasan pengguna.

2.2.3 Supervisor (SPV) di PT Abacus Cash Solution

PT Abacus Cash Solution, peran Spv sangat penting dalam memastikan kelancaran operasional dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sebagai level manajerial menengah, seorang Supervisor memiliki tanggung jawab untuk mengawasi tim, memastikan bahwa prosedur dan kebijakan perusahaan dijalankan dengan baik, serta mendukung peningkatan kinerja operasional di divisi atau unit yang dipimpinnya.

Berikut adalah beberapa tugas dan tanggung jawab utama seorang Supervisor (SPV) di PT Abacus Cash Solution:

1. Memonitor aktivitas harian
Memastikan bahwa anggota tim melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.
2. Penilaian Kinerja

Melakukan evaluasi kinerja tim secara berkala dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Anda juga akan terlibat dalam memberikan pelatihan atau bimbingan kepada anggota tim yang membutuhkan pengembangan lebih lanjut.

3. **Membantu Penyelesaian Masalah**
Menjadi penghubung antara anggota tim dan manajer yang lebih tinggi jika tim menghadapi kendala atau masalah dalam menjalankan tugas.

2.2.4 Admin Monitoring di PT Abacus Cash Solution

Admin Monitoring di PT Abacus Cash Solution atau perusahaan fintech lainnya memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan stabilitas operasional, mengelola proses pemantauan harian, dan mendukung tim untuk memastikan bahwa seluruh sistem dan aktivitas operasional berjalan dengan baik. Posisi ini lebih fokus pada aspek administratif dan pemantauan kinerja yang mendetail, baik untuk operasional internal perusahaan maupun kualitas layanan kepada pelanggan.

Berikut adalah beberapa tugas dan tanggung jawab utama seorang Admin Monitoring:

1. **Monitoring Transaksi**
Memantau transaksi yang terjadi melalui platform perusahaan, memastikan bahwa transaksi berjalan lancar, serta memeriksa apakah ada masalah teknis, kesalahan transaksi, atau kegagalan sistem.
2. **Pemantauan Sistem Pembayaran**
Mengawasi sistem pembayaran yang digunakan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa semua transaksi dan pembayaran dilakukan dengan aman dan tepat waktu. Jika ada gangguan atau kesalahan dalam proses, Admin Monitoring harus segera melaporkan dan berkoordinasi dengan tim teknis.
3. **Pelaporan Status Sistem**
Melaporkan secara berkala mengenai status operasional sistem dan aplikasi yang digunakan oleh perusahaan, serta memberikan informasi terkait status kelancaran transaksi atau adanya downtime (waktu tidak aktif).

2.2.5 Leader Monitoring di PT Abacus Cash Solution

Sebagai Leader Monitoring di PT Abacus Cash Solution, Anda akan bertanggung jawab untuk memimpin dan mengawasi tim monitoring yang

memastikan kelancaran operasional sehari-hari serta memantau kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Peran ini memerlukan kombinasi antara keterampilan manajerial, pemahaman teknis tentang sistem operasional perusahaan, serta kemampuan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang terjadi di lapangan.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab utama seorang Leader Monitoring di PT Abacus Cash Solution:

1. **Pengelolaan Tim Monitoring**
Memimpin dan mengarahkan tim monitoring untuk memastikan bahwa mereka menjalankan tugasnya secara efektif dan efisien. Anda akan memantau kinerja tim dan memberikan dukungan yang diperlukan untuk membantu mereka menyelesaikan tugas.
2. **Pembagian Tugas**
Menyusun jadwal kerja dan pembagian tugas yang jelas kepada anggota tim monitoring untuk memastikan distribusi pekerjaan yang merata dan sesuai prioritas.
3. **Pelatihan dan Pengembangan**
Memberikan pelatihan kepada anggota tim terkait prosedur monitoring yang tepat, teknologi yang digunakan, dan cara terbaik untuk menangani masalah yang mungkin muncul

2.2.6 Chief Risk Officer (CRO) di PT Abacus Cash Solution

Chief Risk Officer (CRO) di PT Abacus Cash Solution memegang peran yang sangat vital dalam memastikan bahwa perusahaan mengelola berbagai risiko yang dapat mempengaruhi operasional, keuangan, teknologi, dan reputasi perusahaan. Sebagai perusahaan yang beroperasi di sektor fintech (financial technology), risiko yang dihadapi sangat beragam dan melibatkan berbagai aspek yang perlu dikelola dengan hati-hati, termasuk risiko finansial, risiko teknologi dan keamanan siber, risiko kepatuhan, dan risiko reputasi.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab utama seorang Chief Risk Officer (CRO) di PT Abacus Cash Solution:

1. **Identifikasi Risiko**, Memantau dan menganalisis potensi risiko yang muncul di berbagai lini bisnis, mulai dari risiko keuangan, operasional, teknis, hingga risiko reputasi.
2. **Penilaian Risiko**, Menilai dampak dan kemungkinan terjadinya risiko, serta memprioritaskan risiko berdasarkan tingkat bahaya dan dampaknya terhadap perusahaan.
3. **Pemodelan Risiko**, Menggunakan metode analisis statistik dan teknik pemodelan untuk memperkirakan kemungkinan dan dampak risiko yang berbeda, termasuk risiko pasar, kredit, dan likuiditas

2.2.7 Outstanding (Selisih) di PT Abacus Cash Solution

Di PT Abacus Cash Solution, Tim Selisih kemungkinan besar merujuk pada tim yang bertanggung jawab untuk menangani dan menyelesaikan selisih atau perbedaan dalam transaksi atau laporan keuangan yang terjadi dalam sistem operasional perusahaan. Selisih dalam konteks ini bisa merujuk pada perbedaan antara jumlah yang tercatat dalam sistem dengan jumlah yang sebenarnya terjadi, baik itu dalam hal transaksi pembayaran, saldo kas, atau akun lainnya.

Tim ini memiliki peran yang penting untuk memastikan bahwa semua transaksi yang tercatat dalam sistem akurat dan sesuai dengan kenyataan, serta untuk menyelesaikan masalah yang dapat muncul akibat kesalahan dalam pencatatan atau proses. Tugas mereka sangat berkaitan dengan keakuratan data finansial dan operasional, yang menjadi bagian penting dalam pengelolaan perusahaan yang bergerak di sektor fintech seperti PT Abacus Cash Solution.

2.2.8 Keamanan (Security) di PT Abacus Cash Solution

PT Abacus Cash Solution tentu memiliki perhatian yang sangat besar terhadap aspek keamanan. Keamanan sangat penting untuk melindungi data, transaksi, dan sistem yang digunakan dalam operasional perusahaan, mengingat sensitifitas informasi keuangan dan pribadi yang diproses oleh perusahaan setiap harinya.

2.2.9 Staf Armada di PT Abacus Cash Solution

Di PT Abacus Cash Solution, Staf Armada umumnya merujuk pada posisi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan kendaraan operasional atau armada perusahaan, terutama untuk perusahaan yang memerlukan distribusi fisik atau pengiriman barang/jasa yang terkait dengan operasional mereka. Meskipun PT Abacus Cash Solution adalah perusahaan yang bergerak di bidang fintech (financial technology) dan tidak terlibat langsung dalam pengiriman fisik produk, staf armada di perusahaan semacam ini kemungkinan akan terlibat dalam logistik dan pengelolaan armada yang mendukung aktivitas operasional atau distribusi perangkat.

Berikut adalah gambaran umum tugas dan tanggung jawab Staf Armada di PT Abacus Cash Solution atau perusahaan sejenis yang memiliki unit logistik atau pengiriman barang/jasa:

1. Perawatan dan Pemeliharaan Armada Memastikan kendaraan perusahaan dalam kondisi baik dan siap digunakan setiap saat dengan melakukan pemeliharaan rutin dan perbaikan jika diperlukan.

2. Pengaturan Jadwal Penggunaan ArmadaMenyusun jadwal penggunaan kendaraan, mengatur rute pengiriman atau perjalanan, dan memastikan armada digunakan secara efisien.
3. Pengelolaan Persediaan Kendaraan Melakukan pencatatan dan pelaporan terkait kondisi kendaraan, usia kendaraan, biaya operasional, dan kebutuhan penggantian atau pembaruan armada.

