

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN/INSTANSI

3.1 Profil dan sejarah perusahaan

Aseanindo menggunakan teknologi canggih dan canggih untuk menghadirkan elemen jaringan aplikasi telekomunikasi dan pusat kontak yang didukung oleh mitra kami. Aseanindo menyediakan aplikasi pusat kontak, perangkat keras dan perangkat lunak telekomunikasi tanpa perlu investasi baru tambahan dari klien kami. Aseanindo menyediakan pemeliharaan dan operasional sistem dengan layanan dukungan teknis. Aseanindo menyediakan operasi *call center* di bidang manajemen kinerja dan pengembangan sumber daya manusia. Klien kami hanya perlu fokus untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggan mereka.

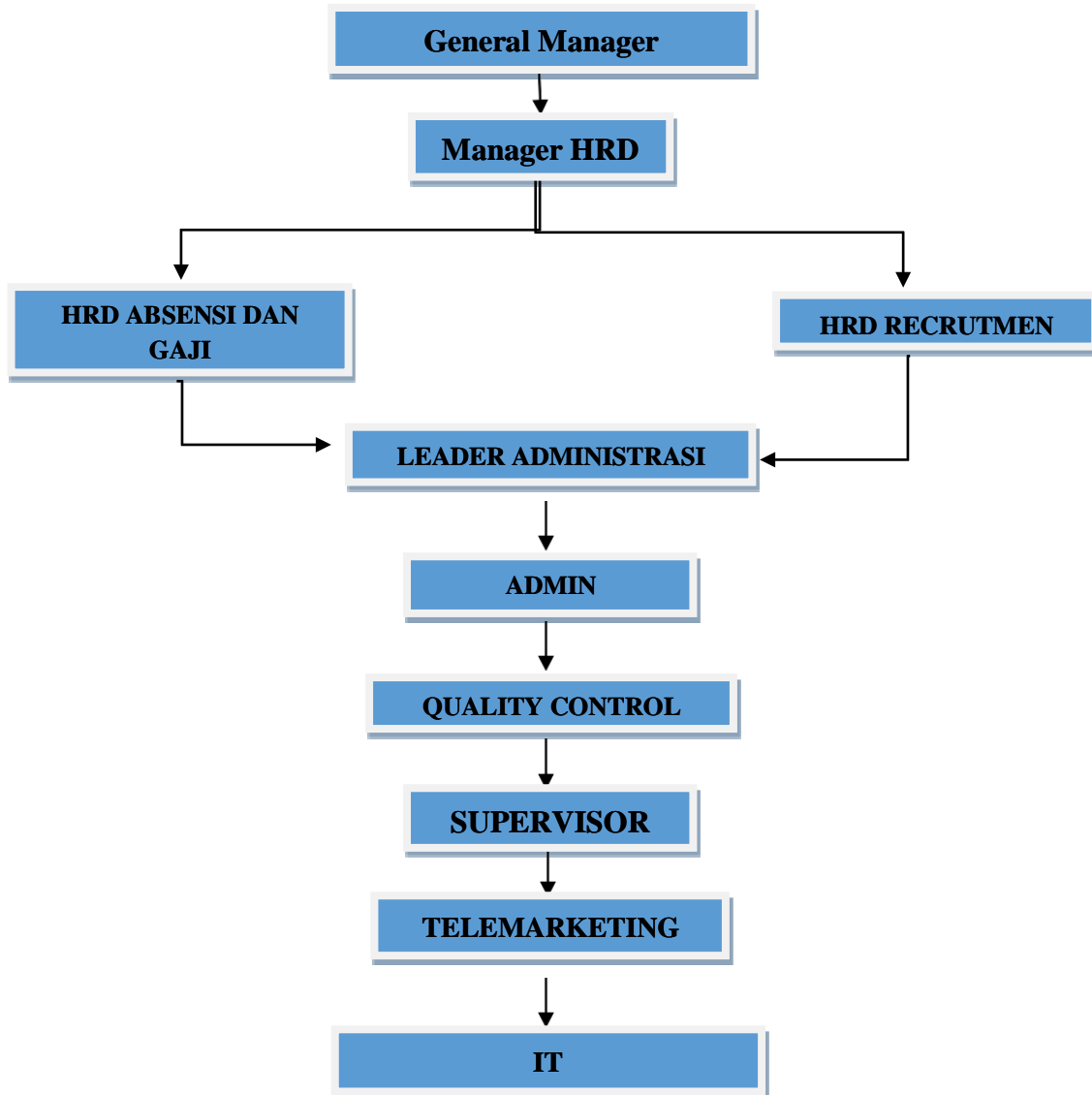
Gambar 1 Logo PT. Aseanindo Network Solutions



Sumber, aseanindo, 2019

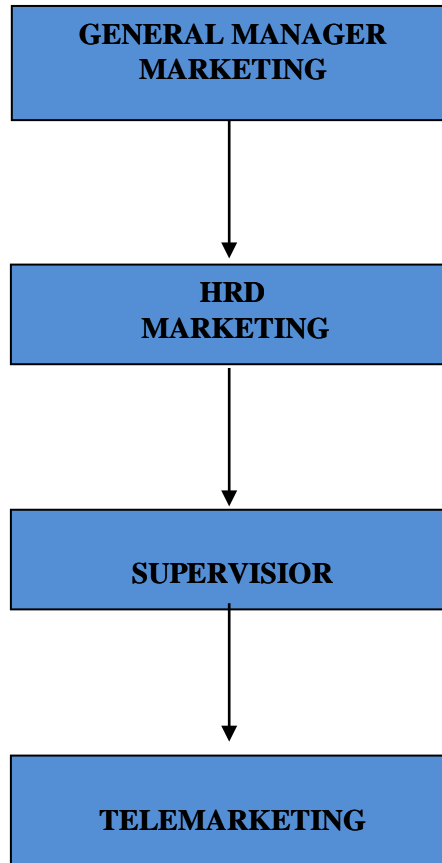
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Tabel 1. Struktur organisasi PT. Aseanindo Networks Solutions



Sumber, 2019

Tabel 2. Struktur organisasi perdivisi telemarketing



Sumber, 2019

3.3 Tugas dan Fungsi Organisasi PT. Aseanindo Networks Solutions

a. General Manager

Tugas dan *Job General Manager* atau yang lebih sering disebut dengan GM merupakan salah satu fungsi dan jabatan yang ada di setiap perusahaan. Sejatinya, seorang GM mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sangat besar.

- a. Berpartisipasi dalam merumuskan dan mengelola kebijakan perusahaan, mengarahkan dan mengkoordinasikan semua kegiatan departemen divisi untuk mengembangkan dan menerapkan tujuan jangka panjang dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan pertumbuhan profitabilitas tujuan.
- b. Ulasan analisis kegiatan, biaya, operasi dan data perkiraan untuk menentukan departemen atau kemajuan divisi menuju tujuan dan sasaran yang dinyatakan.
- c. Memberikan wewenang kepala petugas administrasi dan tenaga administrasi lainnya untuk meninjau prestasi dan mendiskusikan perubahan yang diperlukan dalam tujuan atau sasaran yang dihasilkan dari status dan kondisi saat ini.
- d. Mengembangkan, ulasan, update dan mengimplementasikan perencanaan strategis bisnis, termasuk penjualan, kinerja keuangan dan pengembangan produk baru.
- e. Mengawasi manufaktur dan bahan departemen untuk meninjau laporan produksi dan operasi dan menyelesaikan operasional, manufaktur dan fasilitas masalah untuk memastikan biaya minimum dan mencegah penundaan operasional dan untuk memenuhi pertumbuhan di masa depan.
- f. Mengawasi proyek penting, proses dan laporan kinerja, dan analisis data.

- g. Ulasan dan mendukung teknik dan penjualan untuk mengawasi konsep desain dengan teknologi fundamental atau baru digunakan untuk produk baru atau yang sudah ada atau perbaikan untuk memberikan pengurangan biaya, keselamatan, kebutuhan pelanggan dan pertumbuhan pasar.
- h. Ulasan operasi dan rencana untuk memenuhi persyaratan untuk perencanaan penjualan dan untuk memastikan manufaktur atau outsourcing persyaratan untuk mengembangkan pasar baru.
- i. Ulasan dan menyetujui penyusunan analisis akuntansi untuk perencanaan anggaran dan pelaksanaan, efisiensi produksi, pelaporan keuangan, perencanaan anggaran dan pengajuan untuk belanja modal.

b. Manager HRD

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi untuk bisa memberikan kemampuan maksimal dari mencapai tujuan yang telah ditentukan. Tugas manajer HRD melaksanakan kewajiban untuk memimpin dan mengarahkan departemen SDM bekerja sesuai dengan SOP.

1. Mengelola dan Mengembangkan Sistem HR di dalam Perusahaan

Pengelolaan SDM perusahaan yang efektif dan efisien menjadi tugas dan tanggung jawab HRD Manajer. Dan seiring perkembangan teknologi, sistem HR juga kian berkembang pesat. Manajer SDM harus mampu mengelola dan mengembangkan sistem HR menjadi lebih efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi yang ada.

Misalnya saja dengan membuat SOP, Job Description, KPI untuk penilaian kinerja karyawan, sistem rekrutmen hingga otomatisasi sistem HR.

2. Menjadi Penghubung Antara Manajemen dan Karyawan

Sudah menjadi hal lumrah yang harus dipahami bahwa HRD Manager bertugas sebagai penghubung antara manajemen perusahaan dengan karyawan. HRD Manager bertanggung jawab untuk menyampaikan dan menginformasikan hal-hal yang terjadi diantara kedua pihak.

3. Bertanggung Jawab Penuh terhadap Absensi & Payroll

HRD Manager bertanggung jawab terhadap data-data yang Ia maupun staf-nya kelola. Seperti data absensi karyawan dan payroll yang meliputi perhitungan gaji, tunjangan, PPh 21, upah lembur dan bonus karyawan.

4. Membentuk Format Terbaik Proses Rekrutmen dan Orientasi

Dunia terus berkembang, dari teknologi hingga metode-metode baru terus bermunculan. Dalam hal rekrutmen karyawan pun, perkembangan ini juga terjadi. Disanalah HRD Manager mengambil peranan untuk bisa membentuk format terbaik dalam proses rekrutmen karyawan sejak awal hingga masa orientasi. Format terbaik ini harus disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan itu sendiri. Karenanya, HRD Manager harus mampu menganalisanya agar tidak terjadi kekeliruan atau pemborosan.

5. Melakukan Evaluasi Tingkat Kepuasan Karyawan

Biasanya pada jangka waktu tertentu seperti akhir tahun, HRD memberikan kuisisioner kepada karyawan. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi bagaimana karyawan mengasumsikan dirinya di perusahaan. Dalam

hal evaluasi itulah, HRD Manager mengambil peranan penting untuk bisa mereview kepuasan karyawan dan upaya apa yang bisa dilakukan untuk memperbaiki atau mempertahankannya.

6. Merencanakan Pelaksanaan Training dan Mengevaluasinya

Perusahaan menginginkan karyawannya berkembang dan memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan itu sendiri. Untuk mencapai hal tersebut, proses training menjadi hal yang lumrah dilakukan. Namun, ada beberapa metode training yang bisa dipilih dan diterapkan. Antara satu divisi atau individu juga bisa saja memerlukan metode yang berbeda. Oleh karena itu, HRD Manager bertugas untuk merencanakan pelaksanaan training tersebut agar tepat sasaran.

7. Mengelola dan Mengendalikan Anggaran Belanja SDM

Perusahaan menginginkan kandidat terbaik untuk bergabung dan menjadi bagian dari perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan anggaran biaya yang cukup besar, mulai dari saat proses rekrutmen hingga pelatihan.

Manager HRD harus mampu mengelola dan mengendalikan anggaran belanja pengembangan SDM sehingga mencapai tujuannya tanpa menghabiskan anggaran yang besar.

8. Bertanggung jawab terhadap proses Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja karyawan terdiri dari berbagai indikator yang harus terpenuhi oleh karyawan. Manager HRD dituntut untuk membuat indikator dan alur dari proses penilaian kinerja karyawan yang objektif. Sehingga Hal ini akan mempermudah tim HR dalam menjalankan proses penilaian kinerja tersebut.

c. HRD Absensi dan Gaji

Tugas Hrd Absensi dan Gaji merupakan proses menangani absensi dan gaji karyawan, pegawai, *manager*, dan tenaga kerja lainnya selama setiap akhir bulan untuk mengitung kehadiran karyawan dan penggajian karyawan.

Membuat Kontrak Kerja serta Memperbaharui Masa Berlaku Kontrak Kerja Karyawan

Tugas HRD selanjutnya adalah menyiapkan perjanjian kerja bagi calon karyawan. Selain itu, HRD juga akan memperbaharui masa kerja dari para karyawan.

Memiliki Tanggung Jawab dalam Absensi Karyawan, Perhitungan Gaji, Bonus dan Tunjangan

HRD akan menginput semua data karyawan ke dalam sistem agar bisa terdata dengan baik. Tak hanya itu, HR juga akan menginput data penggajian, bonus serta tunjangan yang akan diberikan kepada para karyawan. Posisi ini memiliki tanggung jawab yang cukup besar dalam mengembangkan struktur gaji dan melakukan kontrol terhadap absensi karyawan.

Memiliki Tanggung Jawab yang Penuh dalam Proses Rekrutmen Karyawan

HRD memiliki wewenang yang cukup besar dalam hal perekrutan staf ataupun karyawan bagi suatu perusahaan. Beberapa tahapan akan dilakukan, yakni mulai dari mencari calon karyawan, melakukan wawancara hingga seleksi. Tahapan seleksi tersebut dilakukan untuk bisa mendapatkan calon karyawan yang benar-benar memiliki kemampuan serta potensi yang dibutuhkan.

Melakukan Seleksi, Promosi, Transferring serta Demofi kepada Para Karyawan

Tugas satu ini akan dilakukan jika dirasa perlukan. Akan tetapi, pelaksanaannya harus dilakukan dengan cara yang adil dan professional serta sesuai dengan kebutuhan perusahaan itu sendiri. Peran HRD lainnya membuat laporan rekapitulasi, mutasi, promosi serta status karyawan (tambahan anak, menikah ataupun berhenti bekerja).

d. Leader Administrasi

Adapun tugas *leader admin*, diantaranya:

Melakukan Perencanaan Proses Kerja

Dalam kesehariaannya di perusahaan, Tugas utama seorang manajer administrasi adalah melakukan perencanaan dan koordinasi dengan pihak pihak lain di perusahaan terkait prosedur dan sistem administrasi yang diterapkan serta dan merancang cara untuk merampingkan proses demi efisiensi perusahaan.

Melakukan Perekrutan Pegawai

Selain tugas utamanya di atas, seorang manajer administrasi juga memiliki tugas untuk melakukan perekrutan dan pelatihan pegawai agar mempunyai kemampuan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Selain itu Manager Administrasi juga memiliki tugas untuk mengatur pembagian tanggung jawab bagi tiap tip pegawai dan pembagian posisi ruang kantor.

Melakukan Penilaian atas Kinerja Pegawai dan Melakukan Evaluasi

Tugas lainny dari seorang manajer administrasi adalah melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai dan melakukan evaluasi agar terjadi filtering secara alami bagi

pegawai yang memiliki kans untuk maju dan bertahan di perusahaan dengan karyawan yang tidak memiliki kans. Bisa juga dengan memberikan pengarahan dan pendidikan secara mendalam terhadap karyawan yang memiliki potensi namun belum menemukan momentum yang tepat.

Memastikan Ketersediaan Data

Dalam dunia kerja dalam ranah industri apapun, data dan informasi adalah hal yang sangat penting karena banyak sekali proses kerja perusahaan yang bergantung pada informasi ini. Manager Administrasi bertugas untuk memastikan ketersediaan arus informasi ini untuk memfasilitasi operasi bisnis perusahaan lainnya.

Mengelola Jadwal dan Tenggat Waktu

Dalam hal administrasi terkadang ada kendala yang terjadi tugas manajer administrasi selanjutnya adalah melakukan pengelolaan jadwal processing data ini agar tidak melewati target atau tenggat waktu yang ditentukan.

Mengelola fasilitas dan inventaris

Dalam perusahaan, fasilitas dan inventaris yang disediakan oleh perusahaan adalah poin yang sangat penting. Dalam hal ini, seorang manajer administrasi memiliki tugas untuk memantau persediaan perlengkapan kantor dan melakukan pembelian fasilitas atau inventaris baru dengan memperhatikan batasan anggaran.

Memantau biaya pengeluaran dan membantu penyusunan anggaran

Bersama dengan manajer dari divisi lainnya, seorang manajer administrasi saling bahu membahu untuk menekan pengeluaran perusahaan dan memastikan penyusunan

anggaran perusahaan kedepannya terorganisir dengan baik dan tidak merugikan perusahaan.

Memastikan operasi administrasi mematuhi kebijakan dan peraturan

Meskipun dibantu oleh para staff yang memiliki keahlian mumpuni, seorang manajer administrasi memiliki tugas untuk melakukan penelitian dan pengawasan terhadap pegawainya agar kinerja dan proses pengerjaan administrasi sesuai dengan kebijakan dan aturan perusahaan.

e. Administrasi

Tugas administrasi membuat agenda perkantoran, menginput dan mengentry data, mengelola dokumen, menerima surat dan panggilan masuk, menyiapkan akomodasi kunjungan kerja, memesan persediaan alat tulis kantor, melakukan perekapan dan pengarsipan data, dan sebagainya.

Tentu kegiatan administrasi ini memiliki fungsi dan tujuan tertentu. Selain tujuan umum guna memajukan kesuksesan sebuah perusahaan atau instansi, fungsi administrasi juga bisa dibagi menjadi beberapa bidang sesuai dengan manfaat yang didapatkan.

f. Supervisor

Supervisor atau sering disingkat dengan SPV adalah salah satu jabatan yang penting dalam sebuah perusahaan. Keberadaannya cukup vital karena fungsi serta tanggung jawab.

Fungsi serta tanggung jawab yang cukup penting dan strategis itu membuat posisi SPV memerlukan kualifikasi tertentu dalam perekrutannya. *Supervisor* jabatan yang

menuntut kemampuan teknis, manajerial, dan komunikasi interpersonal yang mumpuni. Beberapa tugas Supervisor, yaitu:

1. Bertugas untuk mengatur kerjanya para bawahannya (staf)
2. Menyampaikan kebijakan yang disampaikan oleh jabatan di atasnya kepada seluruh bawahan dan groupnya
3. Melaksanakan tugas, proyek, dan pekerjaan secara langsung
4. Menegakkan aturan yang telah di tentukan oleh perusahaan
5. Mendisiplinkan bawahannya
6. Mengontrol dan mengevaluasi kinerja bawahan
7. Memberikan info pada manajemen mengenai kondisi bawahan, atau menjadi perantara antara pekerja dengan manajemen.
8. Memecahkan masalah sehari hari yang rutin
9. Membuat rencana jangka pendek untuk tugas yang telah ditetapkan oleh atasannya.
10. Bertugas Membuat Job Deskriptions untuk Staf Bawahanya
11. Bertanggung jawab dalam hasil kerja Staf
12. Bertugas memberi motivasi kerja kepada Staf Bawahanya
13. Bertugas membuat Jadwal Kegiatan Kerja untuk karyawan
14. Bertugas memberikan Breafing bersama Staf
15. Bertugas membuat Planing Pekerjaan Harian, Mingguan, Bulanan, dan Tahunan.

g. IT

IT seorang teknisi pada sebuah organisasi/perusahaan yang memiliki tanggungjawab untuk instalasi, evaluasi dan peningkatan terhadap tiga objek utama yaitu komputer, *software*, dan pengembangan sistem jaringan (*network system*).

h. Telemarketing

Telemarketing pekerjaan staf pemasaran jarak jauh via telepon atau internet. Tugas utama seorang telemarketing adalah menjual produk perusahaan ke pelanggan atau calon pelanggan melalui telepon atau internet. Seorang telemarketing yang baik selain mampu menjual produk perusahaan sesuai target.

1. Fungsi Utama Telemarketing

Sesuai dengan tugasnya melakukan penjualan melalui telepon dan pengenalan produk dan jasanya. Sama halnya dengan marketing, untuk posisi ini harus siap bekerja dengan target dan siap bekerja dibawah tekanan. Penolakan adalah hal yang wajar bagi tiap marketing.

2. Follow Up Ke Konsumen

Tugas Telemarketing selain berjualan yaitu melakukan follow up kepada calon konsumen atau ke pelanggan yang sudah pernah membeli atau memakai jasa kita. Tanyakan kembali ke konsumen apakah jadi membeli produk kita atau jadi memakai jasa kita. Hal ini diperlukan untuk mencapai sales.

3. Penjelasan Produk Yang di Jual

Sebelum kamu menawarkan produk ada baiknya kamu menjelaskan produk yang akan akan kamu jual terlebih dahulu agar konsumen semakin yakin untuk membeli produk atau memakai jasa kamu.

4. Menerina Order Dari Konsumen

Tidak sedikit juga konsumenlah yang membutuhkan produk atau jasa kamu dan ingin mencapai kesepakatan melalui telepon. Usahakan untuk menawarkan produk lainnya sehingga penjualanmu bisa bertambah banyak.

5. Mengumpulkan Informasi Dari Konsumen

Selain berjualan melalui telepon kamu juga bisa mendapatkan informasi penting lainnya melalui konsumen. Seperti bagaimana proses dan sistem kerja di perusahaan mereka, atau informasi mengenai pesain produk dan jasmu dalam menawarkan produknya ke konsumen agar kamu bisa mengantisipasi kedepannya.

6. Menerima Komplain Dari Konsumen

Disaat konsumen merasa kecewa dengan produk dan jasa kamu, maka orang pertama yang menghadapi komplain tersebut adalah seorang telemarketing.

Usahakan untuk menuntaskan masalah ini mulai dari permohonan maaf, ganti rugi atau solusi yang lainnya agar masalah tidak berlarut larut sampai ke atasanmu.

7. Memberikan Feed Back Saran

Terkadang ada juga konsumen yang memberikan saran bagaimana seharusnya kerjasama antara telemarketing dan konsumen bisa berjalan lebih baik. Usulan ini yang nantinya harus kamu sampaikan kepada atasan.

8. Memberikan Knowledge dan Awareness ke Konsumen

Telemarketing tidak harus selalu closing di setiap telepon nya. Jika konsumen merasa sedang tidak membutuhkan produk atau jasa kamu, maka kamu bisa memberikan informasi dan pengetahuan tentang keunggulan produk dan jasa yang kamu tawarkan. Sehingga ketika konsumen sedang butuh untuk produk dan jasmu mereka akan datang dengan sendirinya karena sudah tau manfaat yang didapatkan. Jadi memberikan Knowledge dan awareness mengenai produk dan jasa mu juga bisa menjadi teknik dalam bernegosiasi saat melalui telepon.

3.4 Bidang Usaha Perusahaan

Aseanindo bergerak dibidang penyediaan tenaga kerja dan system untuk *call center*, dimana klient kami tersebar hanya di wilayah Jakarta saja. Klient dari PT. Aseanindo adalah BNI dan HSBC.

PT. Aseanindo Network Solutions menyediakan jasa pelayanan kerja kepada para klient dan para pekerja dalam wilayah PT. Aseanindo Network Soulutions sebagai berikut :

1. Telemarketing

Sebuah layanan yang menghasilkan interest untuk pelanggan, menciptakan peluang, memberikan informasi, mendapatkan *feedback customer*, membuat janji dan menghasilkan arahan yang penting melalui telepon. Telemarketing memiliki tugas untuk menciptakan prospek, membuat orang tahu tentang apa yang Anda tawarkan kepada customer.

- a. Telemarketing membutuhkan waktu dan biaya untuk menemukan pelanggan baru atau menghasilkan *customer interest* dalam bisnis Anda.
- b. Memberikan prospek terbaik untuk team telesales Anda dari pada membeli database pelanggan.
- c. *Promote* telemarketing merupakan pendorong besar untuk *promote team*
- d. Mengurangi biaya training, telesales terbaik tidak selalu telemarketer terbaik juga, ada keterampilan yang terlibat dan cara yang berbeda diperlukan.

- e. Potensial dalam penyajian brand, produk atau layanan kepada pelanggan potensial.
- f. Menggali *feedback* pelanggan untuk mengungkapkan tren pembelian atau inovasi produk atau jasa.
- g. Telemarketing memberikan kepuasan pelanggan dan sering melebihi kebutuhan pelanggan.

2. Desk Collector

DC (Desk Collector) adalah menagih piutang (tagihan kepada nasabah) bank atau non-bank agar meminimalkan kerugian finansial dengan cara cara yang sesuai aturan dan kebijakan yang diterapkan oleh bank atau non-bank atau yang diterapkan oleh bank sentral atau assosiasi tertentu

Beberapa tugas desk collector :

- a. Menelepon nasabah yang telah jatuh tempo untuk mengingatkan nasabah untuk melakukan pembayaran
- b. Melakukan penagihan via telepon
- c. Membuat surat jalan kepada field collector

3.5 Kebijakan/Prosedur Perusahaan

PT. Aseanindo Networks Solutions adalah perusahaan yang bergerak dibidang *Human Resources Management* yang berada di daerah kota. Kami selalu menyediakan pelayanan yang berkualitas untuk pelanggan kami. Saat ini kami mencari kandidat yang pro aktif dengan semangat untuk maju bersama perusahaan kami.

Prosedur Kerja

1. Jam 08:00 pagi semua pekerja sudah harus sampai di kantor.
2. Mulai membersihkan tempat kerja masing-masing
3. Jam 08.15 Briefing per team dan memulai aktifitas
4. Jam 11:30 semua pekerja diperbolehkan untuk istirahat sampai selesai sholat Dhuhur
5. Jam 12:30 semua pekerja sudah harus diposisinya kembali untuk melanjutkan pekerjaannya
6. Jam 18:00 sore semua pekerja boleh pulang meninggalkan tempat kerja