

BAB 2

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Karyaputra Suryagemilang (KPSG) merupakan salah satu anak perusahaan milik Anabatic Technologies yang berpengalaman pada bidang *Business Process Outsourcing (BPO)* and *Information Technology Outsourcing (ITO)*. Dengan menggabungkan keahlian-nya, KPSG menawarkan sebuah *Business Process as a Service (BPaaS)* yang menyediakan SDM, sistem informasi, dan juga teknologi pendukung yang dibutuhkan perusahaan-perusahaan sebagai solusi untuk operasionalisasi bisnis yang lebih efektif dan efisien [4]. PT Karyaputra Suryagemilang memiliki logo dengan warna biru seperti yang tertera pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Logo Perusahaan PT Karyaputra Suryagemilang
Sumber: Dokumentasi Perusahaan

PT Karyaputra Suryagemilang (KPSG) telah berdiri sejak tahun 1990 dan beroperasi sebagai perusahaan *outsourcing* pertama di Indonesia yang kemudian berkembang menjadi perusahaan *BPaaS* [4]. KPSG berfokus penuh pada solusi bagi klien agar dapat menciptakan pengalaman yang baik bagi *employees* ataupun *customers* klien dengan menyediakan berbagai layanan yang dapat disesuaikan sesuai kebutuhan klien. Tujuan utama KPSG adalah memberikan solusi bagi klien untuk menumbuhkan bisnis yang lebih baik dengan menyediakan operasi bisnis yang cerdas dengan memanfaatkan berbagai macam teknologi seperti *Cloud App, AI Technologies, DX Strategy, Process Inovation, Data Analysis* serta *Interconnectivity capabilities*.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi yang dimiliki PT Karyaputra Suryagemilang adalah fokus pada harmonisasi bisnis yang berkelanjutan dengan pertumbuhan yang sehat, melalui implementasi strategi korporat yang terdigitalisasi untuk memberikan dampak langsung dan tidak langsung pada kesejahteraan masyarakat; seiring dengan meningkatnya penyerapan tenaga kerja yang matang dan terjadinya akselerasi ekonomi [4].

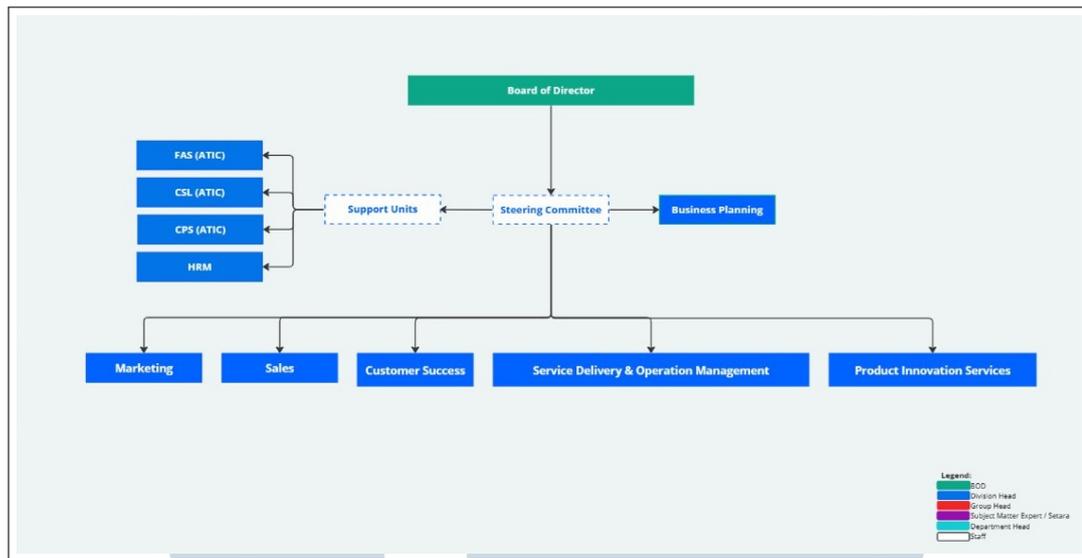
Dalam mencapai visi tersebut terdapat misi yang dimiliki oleh PT Karyaputra Suryagemilang yaitu membangun relasi saling menguntungkan dengan para pemangku kepentingan melalui penyediaan solusi berstandar internasional untuk kebutuhan bisnis mereka [4].

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2.2 merupakan gambar struktur organisasi dalam PT Karyaputra Suryagemilang yang terdiri banyak unit bisnis. Dalam struktur tersebut, terdapat *Board of Direction* sebagai pemimpin organisasi. Lalu tepat di bawahnya terdapat *Steering Committee* yang sejajar dengan *Business Planning* dan *Support Units* yang terdiri dari FAS, CSL, dan CPS milik induk perusahaan (Anabatic Technologies) serta HRM internal (KPSG).

Gambar 2.2 menampilkan struktur organisasi dalam PT Karyaputra Suryagemilang yang terdiri dari banyak unit bisnis. Dalam struktur tersebut, terdapat *Board of Direction* sebagai pemimpin organisasi. Lalu tepat di bawahnya terdapat *Steering Committee* yang sejajar dengan *Business Planning* dan *Support Units*. *Support Units* ini terdiri dari FAS, CSL, dan CPS yang merupakan bagian dari induk perusahaan (Anabatic Technologies), serta HRM internal (KPSG).

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.2. Struktur organisasi perusahaan PT Karyaputra Suryagemilang

Sumber: Dokumentasi Perusahaan

Kemudian, terdapat lima unit bisnis yang bergerak di bawah naungan *Steering Commitee*. Kelima unit bisnis tersebut adalah sebagai berikut.

- Marketing

Tim Marketing memiliki fungsionalitas dalam membangun kesadaran merek perusahaan, menciptakan identitas korporat yang kuat. Tujuannya adalah untuk membantu tim Sales dalam pemasaran layanan

- Sales

Tim Sales memiliki fungsionalitas dalam melakukan proses penjualan dari awal hingga akhir kepada pelanggan, mulai dari pencarian pelanggan *canvassing* hingga penutupan *closing*.

- Customer Success

Tim Customer Success memiliki fungsionalitas dalam memelihara hubungan dengan para *existing clients* dan mengupayakan *up-sell service* perusahaan.

- *Service Delivery & Operation Management*

Tim *Service Delivery & Operation Management* memiliki fungsionalitas dalam menjalankan operasional *service* yang digunakan para *clients* perusahaan.

- Product Innovation Services

Tim Product Innovation Services memiliki fungsionalitas dalam mengembangkan teknologi baru yang mendukung perkembangan bisnis perusahaan.

Pada kerja magang ini, diberikan kesempatan untuk menjadi bagian dari tim *Product Innovation Services* dalam mengembangkan Aplikasi Contact Center Arsi yang sedang dalam tahap pengembangan saat periode magang dilakukan.

