

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo PT PhinCon

Sumber: Website Resmi PT PhinCon

Sejarah PT Phintraco dimulai pada tahun 1991 sebagai dealer resmi produk telekomunikasi Panasonic. Awalnya, perusahaan fokus pada penjualan produk seperti Sistem Telepon Kunci, PABX, dan Fax. Seiring berjalannya waktu, PT Phintraco telah mengalami perkembangan yang signifikan, melampaui peran sebagai dealer untuk menjadi penyedia solusi IT end-to-end yang berskala global dan menyediakan produk pendukungnya. Sebagai bagian dari kelompok perusahaan yang kuat, Phintraco telah berhasil memberikan dukungan dan solusi terdepan kepada pelanggan dengan memberikan nilai tambah yang signifikan. Dengan dedikasi terhadap kualitas dan inovasi, perusahaan telah berhasil melayani lebih dari 300 pelanggan, termasuk perusahaan skala menengah hingga besar, baik di pasar lokal maupun internasional, di pasar Indonesia dan luar negeri.

Pada tahun 2008, sebagai bagian dari Phintraco Group, PT Phintraco Consulting (PhinCon) didirikan dengan fokus pada solusi Customer Relationship Management (CRM) dan produk Oracle. Sejak awal berdirinya, PhinCon telah menetapkan standar tinggi dalam industri dengan mencapai status mitra Platinum Oracle untuk berbagai produk, termasuk Oracle Siebel CRM, Oracle Fusion Middleware, Oracle Database, dan Oracle Cloud. Selain itu, perusahaan juga telah berhasil menjadi mitra IBM untuk produk seperti Unica, Worklight, dan MDM,

serta Sales force [4]. Tidak berhenti di situ, PhinCon terus memperluas jangkauan layanannya ke berbagai bidang, termasuk Contact Center Platform, Middleware (SOA), solusi RPA (Robotic Process Automation), HR, Big Data, dan ERP (Enterprise Resource Planning). Saat ini, PhinCon bangga memiliki lebih dari 200 karyawan yang terampil dan berkompeten, yang telah berhasil menyelesaikan lebih dari 100 proyek dengan sukses. Sejak berdiri, PhinCon telah meraih berbagai penghargaan prestisius yang menandai keunggulan mereka di industri. Penghargaan ini termasuk penghargaan “SEA Partner of the Year” dari Genesys pada tahun 2022, penghargaan sebagai IBM Partner untuk Unica & MDM pada tahun 2012, serta pengakuan sebagai Oracle Platinum Partner pada tahun 2010. Selain itu, PhinCon juga diakui sebagai Siebel Upgrade Factory oleh Oracle, yang menegaskan komitmen mereka terhadap pelayanan yang berkualitas dan inovasi yang berkelanjutan [4].

### **2.1.1 Visi Misi**

Visi dan misi PhinCon membentuk pondasi utama yang mengarahkan segala operasional perusahaan. Visi perusahaan tercetus dalam frasa berikut:

*“To be a preferred business partner for the best customer experience solution in Indonesia and Asia Pacific”*

Tidak sekadar menjadi pernyataan, tetapi sebuah panggilan untuk menjadi mitra bisnis pilihan yang menyediakan solusi pengalaman pelanggan terbaik di wilayah Indonesia dan Asia Pasifik. Visi ini memperlihatkan tekad PhinCon untuk memberikan pengalaman pelanggan yang luar biasa, sehingga menjadikan mereka pilihan utama di pasar yang semakin kompetitif. Dengan fokus yang tajam pada keunggulan dalam pengalaman pelanggan, PhinCon bertekad untuk menjaga reputasi mereka sebagai pemimpin di industri tersebut.

Sementara itu, misi perusahaan dirumuskan sebagai berikut:

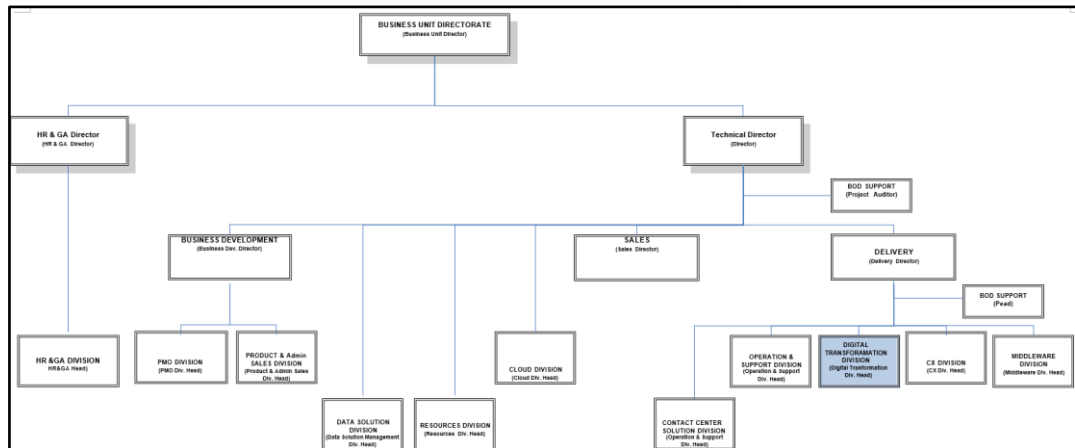
*“Build a mutually benefiting partnership with its customers, employees, and stakeholders”*

Yang mana frasa tersebut menegaskan komitmen PhinCon untuk menjalin kemitraan yang saling menguntungkan dengan pelanggan, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya. Misi ini tidak hanya sebatas menjalankan bisnis, tetapi juga membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan semua pihak yang terlibat. PhinCon memahami bahwa kesuksesan mereka tidak dapat dicapai tanpa dukungan dan kolaborasi dari semua pihak terkait. Oleh karena itu, mereka berusaha untuk membangun kemitraan yang berdasarkan saling menguntungkan, menciptakan lingkungan di mana semua pihak dapat tumbuh dan berkembang bersama.

Melalui kemitraan yang kokoh dan berkelanjutan ini, PhinCon menegaskan komitmen mereka terhadap prinsip-prinsip keberlanjutan dan pertumbuhan bersama. Mereka tidak hanya berorientasi pada keuntungan finansial semata, tetapi juga pada nilai-nilai yang lebih luas seperti tanggung jawab sosial dan lingkungan. Dengan demikian, visi dan misi PhinCon bukan hanya menjadi panduan dalam menjalankan bisnis, tetapi juga menjadi cermin dari nilai-nilai dan komitmen perusahaan terhadap keberlanjutan dan keunggulan dalam semua aspek operasional mereka.



## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan PT PhinCon

Sumber: HR PT PhinCon

Struktur organisasi PT PhinCon merupakan fondasi yang kokoh yang mengatur tata kelola perusahaan, dengan jajaran divisi dan unit yang bertanggung jawab atas berbagai aspek penting dalam operasionalnya. Dari Gambar 2.2, terlihat bahwa perusahaan ini memiliki struktur yang kompleks, namun terorganisir dengan baik, mencerminkan komitmen mereka untuk mencapai keunggulan dalam berbagai bidang.

Divisi utama dalam struktur organisasi adalah Divisi Transformasi Digital (DT), yang memiliki peran sentral dalam memimpin perusahaan menuju transformasi digital. Divisi ini bertanggung jawab atas mengarahkan penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan daya saing perusahaan secara keseluruhan. Dalam era di mana transformasi digital menjadi kunci untuk keberhasilan bisnis, peran DT menjadi semakin vital bagi PT PhinCon dalam menghadapi tantangan dan peluang yang terus berkembang di pasar.

Selain Divisi Transformasi Digital, struktur organisasi PT PhinCon juga mencakup berbagai unit dan divisi lainnya, yang masing-masing memiliki fokus dan tanggung jawab spesifik dalam mendukung operasional perusahaan secara

menyeluruh. Salah satu posisi kunci yang terlihat dalam struktur organisasi adalah Business Unit Director, yang memiliki tanggung jawab penting dalam mengidentifikasi peluang bisnis, merumuskan strategi inovasi, dan memimpin berbagai departemen dan divisi lainnya.

Departemen dan divisi yang terdapat dalam struktur organisasi mencakup *HR & GA Director, Technical Director, Business Development, Sales, BOD Support, Delivery, HR & GA Division, PMO Division, Product Sales Division, Operation Support Division, CX Division, Middleware Division, Data Solution Division, Resources Division, Cloud Division, dan Contact Centre Solution Division*. Setiap divisi dan departemen ini memiliki peran khusus dalam mendukung berbagai aspek operasional perusahaan, mulai dari manajemen sumber daya manusia hingga pengembangan produk dan layanan, serta meningkatkan pengalaman pelanggan.

Dengan struktur organisasi yang terencana dengan baik dan berbagai divisi yang saling terkait, PT PhinCon siap untuk menghadapi tantangan yang kompleks dan dinamis dalam industri teknologi informasi. Melalui kerja sama lintas divisi dan fokus pada keunggulan dalam setiap aspek operasional, perusahaan ini bertekad untuk tetap menjadi pemimpin dalam menyediakan solusi teknologi informasi terbaik bagi pelanggan di Indonesia dan Asia Pasifik.