

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

##### 2.1.1 Fata Organa Solusi

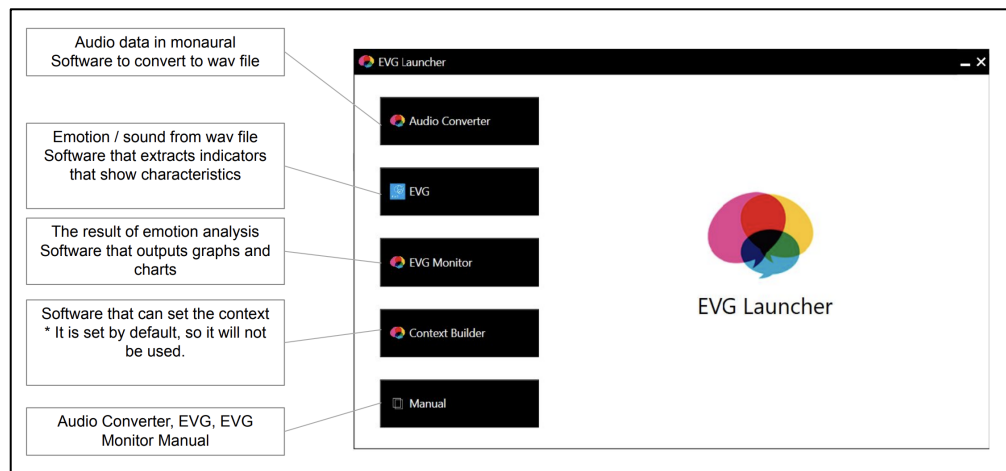


Gambar 2.1 Logo Perusahaan PT Fata Organa Solusi

PT Fata Organa Solusi (FOS), sebuah perusahaan anjak teknologi Indonesia yang menerima akuisisi dan pemodalan dengan skema kolaborasi dari CAC Holdings Corporation. Melalui kerjasama ini, FOS bertanggung jawab untuk menyelesaikan proyek-proyek teknologi yang difokuskan pada penerapan AI bagi klien-klien di Jepang. Selain pendanaan, CAC dan FOS juga aktif melakukan pertukaran pengetahuan dan peningkatan keterampilan dalam pengembangan teknologi AI yang adaptif.

Didirikan pada tahun 2019 oleh Yohanes Halim Febriwijaya dan Masashi Suwa, FOS hingga kini aktif dalam memenuhi kebutuhan tenaga kerja dan teknologi untuk bersama-sama menyelesaikan proyek dari klien yang sangat kompleks. FOS menjadi partner eksklusif dari Empath Inc., *startup developer* dari Software Development Kit *audio emotion recognition* yang juga bernama Emo Value Generator Empath. Alat pengenalan emosi EVG Empath ini, dikembangkan bersama FOS. Software ini mampu menganalisis parameter vokal untuk mendeteksi emosi seperti kegembiraan, ketenangan, kemarahan, dan kesedihan [12]. Diadopsi secara luas di berbagai industri, Empath memberikan wawasan yang dapat meningkatkan interaksi dengan pelanggan. Proyek-proyek Empath dibawah naungan cabangnya bernama PT Sejahtera

Empati Pratama menjadi pekerjaan utama FOS sebelum kedua perusahaan ini diakuisisi oleh CAC Holdings Corporation [13],[14].



Gambar 2.2 Ilustrasi Software Emo Value Generator (EVG) Empath

Di tubuh internal FOS, peran Quality Assurance (QA) tester adalah kunci dalam memastikan produk teknologi yang dihasilkan dapat diandalkan dan berkualitas tinggi. QA *tester* bertanggung jawab untuk mengidentifikasi, mendokumentasikan, dan menyelesaikan masalah pada produk melalui proses pengujian yang terstruktur. Salah satu alat utama dalam proses ini adalah dokumen pengujian, yang berfungsi sebagai panduan untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pengujian. Selain itu, QA *tester* juga berkontribusi dalam menulis panduan pengguna dan catatan rilis, memastikan produk yang dikembangkan dapat digunakan dengan optimal oleh klien.

QA tester di FOS bekerja dalam lingkungan kerja yang mengutamakan kolaborasi, efisiensi, dan inovasi. Budaya perusahaan menekankan pentingnya kerja sama tim, kebebasan dalam menyelesaikan tugas, dan akuntabilitas individu. Selain itu, FOS memberikan fleksibilitas kepada karyawan untuk mengelola cara mereka bekerja, dengan penghargaan tambahan diberikan kepada individu yang menunjukkan performa luar biasa. Nilai-nilai ini, dikombinasikan dengan standar disiplin dan etika yang tinggi, mendukung visi perusahaan untuk menciptakan teknologi yang bermanfaat bagi masyarakat.

### 2.1.2 CAC Holdings Corporation



Gambar 2.3 Logo CAC Holdings Corporation

株式会社シーエーシー (CAC Holdings Corporation), yang didirikan pada tahun 1966 sebagai perusahaan perangkat lunak independen di Jepang, berkembang menjadi grup korporat IT yang terkemuka dengan fokus utama pada layanan integrasi sistem dan solusi IT [15]. Berdasarkan prinsip awalnya untuk "Membangun sistem informasi yang berorientasi pengguna dan independen dari produsen perangkat keras", CAC telah memelihara budaya perusahaan yang inovatif dan berkomitmen pada teknologi informasi yang mutakhir. Pada akhir 2022, tercatat CAC terdiri lebih dari 20 anak perusahaan terintegrasi dan 2 afiliasi dengan lebih dari 4.000 karyawan yang tersebar di seluruh dunia [16]. Seluruh perusahaan ini bertujuan untuk mendukung kebutuhan bisnis modern melalui pendekatan IT di pasar global.

Keberadaan global CAC ditunjukkan dengan cabang dan anak perusahaannya yang tersebar di berbagai negara. Beberapa cabang utamanya didirikan seperti CAC America di New York, CAC Europe di London, CAC Shanghai di China, serta Inspirisys Solutions di India. Kehadiran di pasar internasional ini memungkinkan CAC menyediakan layanan IT *infrastructure, engineering, development services, software product sales and maintenance*. Seluruh cabang CAC membawa budaya pelayanan yang komprehensif dan dukungan transformasi digital di tingkat global berbasis teknologi tinggi.

Dalam upayanya memperluas jangkauan digital, CAC juga aktif menjalin kemitraan strategis, melakukan *merger* dan akuisisi perusahaan IT lain di seluruh dunia. Salah satu akuisisi terbarunya adalah bisnis AI analisis emosi

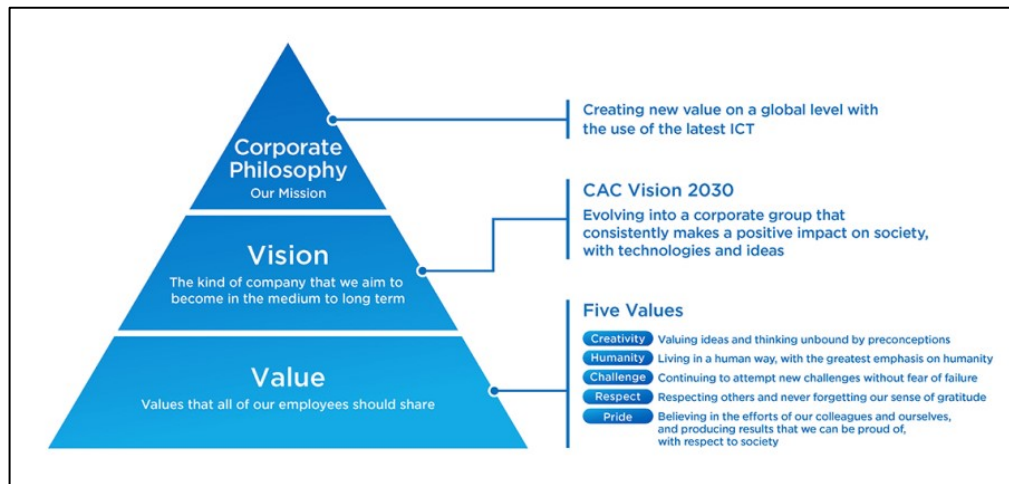
suara milik Empath, partner bisnis FOS, yang memperkaya portofolio digital perusahaan [14]. Akuisisi ini sejalan dengan visi strategis CAC untuk memperkuat inovasi digital melalui produk dan layanan berbasis teknologi. Di samping itu, CAC turut berkontribusi dalam pengembangan *Japan Open Chain*, sebuah inisiatif blockchain yang dirancang untuk menyediakan solusi bisnis yang aman menggunakan teknologi Web3.

Website resmi CAC memaparkan bahwa CAC membagi bisnisnya menjadi dua segmen utama, yakni bisnis IT domestik dan bisnis IT luar negeri. Bisnis domestik menyumbang sebagian besar pendapatan, terutama melalui layanan pengembangan sistem, integrasi, manajemen operasional, serta layanan HR BPO. Dengan rasio kontraktor utama mencapai 90%, CAC memiliki kekuatan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna secara langsung, yang meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Di sisi lain, bisnis IT luar negeri CAC telah berkembang pesat melalui akuisisi dan pengembangan yang signifikan di India dan Indonesia. Di pasar luar negeri, CAC menawarkan layanan serupa dengan bisnis domestiknya, termasuk pengembangan dan integrasi sistem, layanan operasional, dan pemeliharaan. Strategi ekspansi internasional CAC berfokus pada dukungan global bagi pelanggan Jepang serta penetrasi pasar lokal di kawasan Asia-Pasifik. Sebagai bagian dari strategi transformasi bisnis digitalnya, CAC meluncurkan layanan manajemen terpadu yang memanfaatkan otomasi dan optimalisasi. Layanan ini, yang didukung oleh kemitraan dengan perusahaan global seperti Cognizant [17] agar CAC dapat meningkatkan operasional infrastruktur IT-nya di tingkat global. Layanan ini menjadi fondasi penting dalam misi CAC untuk mendukung kebutuhan bisnis yang dinamis melalui solusi IT yang berkualitas dan berkelanjutan.

CAC terus berinovasi dengan menerapkan transformasi digital, termasuk solusi berbasis AI, blockchain, dan IoT untuk mendukung pelanggan dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi. Melalui strategi ini, CAC berkomitmen untuk berkembang sebagai penyedia solusi digital dengan

profitabilitas tinggi dan pertumbuhan substansial. Tentunya sejalan dengan visi jangka panjang mereka, "CAC Vision 2030", yaitu berevolusi menjadi sebuah grup korporat yang konsisten membuat dampak bagi masyarakat dengan ide dan teknologi.



Gambar 2.4 Diagram Relasi Filosofi, Visi dan Nilai Korporasi CAC

### 2.1.3 Aplikasi Hashigake



Gambar 2.5 Logo Aplikasi Website Hashigake

Komunikasi internal kerap mendapatkan persoalan dalam perusahaan akibat meningkatnya penggunaan kerja jarak jauh dan fleksibilitas waktu kerja. Kondisi tersebut sering kali menyebabkan penurunan interaksi antar karyawan, yang berdampak pada menurunnya keterlibatan dan berkurangnya peluang inovasi di dalam organisasi mereka.

Untuk mengatasi masalah ini, CAC memperkenalkan layanan Hashigake yang dirancang untuk meningkatkan frekuensi dan kualitas komunikasi antar karyawan. Layanan ini secara otomatis menjadwalkan sesi percakapan online satu lawan satu selama 15 menit antara karyawan yang

terdaftar, berdasarkan profil pengguna dan ketersediaan waktu di kalender mereka. Tujuannya adalah menciptakan peluang interaksi spontan yang dapat memperkuat hubungan antar karyawan dan mendorong kolaborasi lintas departemen perusahaan. Hashigake memiliki tiga fitur utama berikut ini:

a. Pencocokan Otomatis (Matching)



Gambar 2.6 Tampilan Halaman Match List di Hashigake

Sistem Hashigake secara otomatis mencocokkan karyawan berdasarkan informasi profil seperti departemen, hobi, dan topik yang diminati untuk dibicarakan, sehingga memfasilitasi percakapan yang lebih bermakna. Hashigake dirancang fleksibel mengikuti keinginan perusahaan. Setiap karyawan dapat terhubung dalam kelompok-kelompok kecil yang sama, dalam departemen tertentu, bahkan dapat terhubung dengan perusahaan lain yang sudah membeli layanan Hashigake.

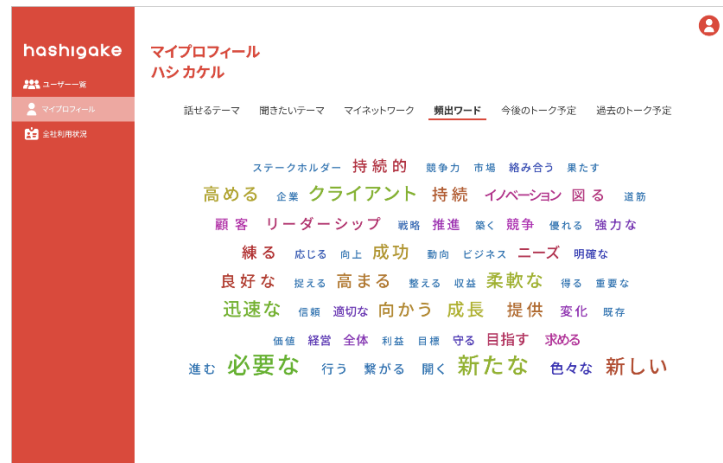
b. Fleksibilitas Waktu dan Frekuensi Meeting



Gambar 2.7 Tampilan Halaman Penjadwalan Ulang di Hashigake

Karyawan perusahaan dapat menyesuaikan frekuensi sesi percakapan sesuai preferensi mereka, dengan opsi untuk menjeda atau menjadwalkan ulang sesuai kebutuhan. Setiap perubahan jadwal meeting akan dikirimkan di email karyawan dan terjadwal di kalender secara otomatis.

### c. Visualisasi Komunikasi



Gambar 2.8 Tampilan Halaman User Profile - Keywords di Hashigake

Hashigake ditanami model deep learning berupa audio recognition yang akan aktif saat proses meeting. Dengan fitur ini Hashigake dapat menyediakan visualisasi jaringan komunikasi dan analisis *keywords* yang sering dibahas oleh partisipan. Fungsinya membantu karyawan memahami lebih baik pola interaksi mereka dan menemukan topik diskusi baru.

Laman resmi Hashigake memaparkan beberapa kelebihan khusus yang mendukung revitalisasi organisasi di dalam Hashigake [18]. Hashigake menawarkan pilihan topik yang beragam, seperti pekerjaan, karier, dan gaya hidup, yang memungkinkan percakapan lebih mendalam antar karyawan. Layanan ini memfasilitasi terciptanya peluang percakapan antar karyawan di tubuh perusahaan, memastikan setiap karyawan memiliki kesempatan untuk berinteraksi. Peserta percakapan, topik, dan jadwal ditentukan secara otomatis oleh Hashigake, menjadikannya mudah digunakan bagi karyawan maupun administrator perusahaan klien.

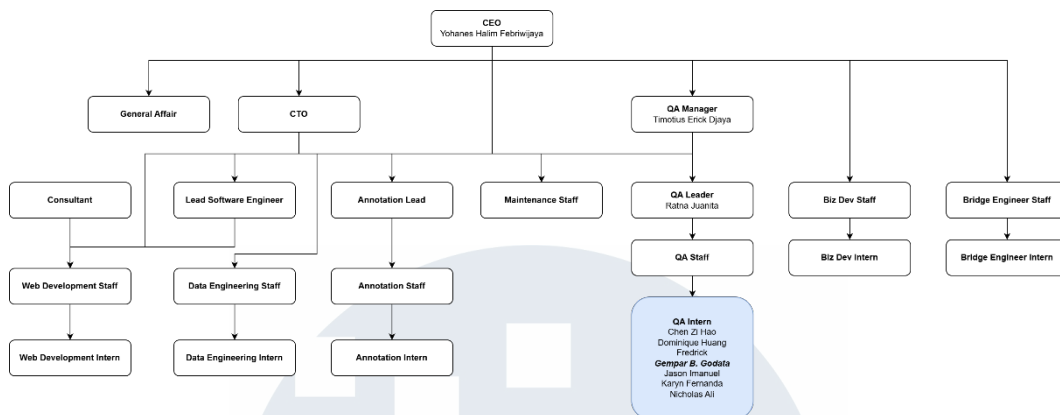
Implementasi internal Hashigake di CAC menunjukkan hasil positif, dengan tingkat kepuasan pengguna melebihi 85%. Karyawan melaporkan bahwa layanan ini membantu mereka membangun hubungan baru, menemukan ide-ide segar, dan meningkatkan motivasi kerja. Hashigake juga mendukung inisiatif keberagaman dan inklusif di CAC dengan memfasilitasi pemahaman yang lebih baik antar karyawan dari berbagai latar belakang [19].

#### **2.1.4 Visi Misi**

PT Fata Organa Solusi berdiri dengan memegang visi ke depan meskipun tergolong sebagai pendatang baru. Menjadi penggagas dan pemimpin di industri startup kecantikan personal. “Advancement of human civilization through unveiling of the inner workings of the universe by the means of artificial intelligence to promote the flourishing of humanity”, menjadi pengingat dari setiap kerja keras yang dilakukan dalam memberikan solusi atas permasalahan klien yang mampu didukung teknologi AI.

Misi yang dijalankan PT Fata Organa Solusi untuk mencapai visinya tersebut terlihat dari dedikasinya dalam memproduksi solusi-solusi IT terbaik yang dapat diandalkan dan berkualitas bagus bagi klien pengguna. Memberikan solusi IT bagi kemajuan kepada umat manusia melalui rangkaian penelitian kualitas tinggi dan pengembangan turut selalu dilaksanakan. Motto yang diterapkan perusahaan, yaitu “Bringing good software and creating a culture for the flourishing of humanity”. Motto ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam memberikan kontribusi positif bagi perkembangan peradaban dan masyarakat melalui produk yang dihasilkan. Tidak hanya terfokus pada penelitian yang memiliki tujuan praktis, perusahaan juga berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap produk yang diciptakan memiliki nilai guna dan tidak berpotensi merugikan atau membahayakan masyarakat.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.9 Struktur Organisasi Perusahaan PT Fata Organa Solusi

Struktur organisasi PT. Fata Organa Solusi (FOS) menunjukkan hierarki yang terstruktur dengan jelas untuk mendukung proses operasional dan pengelolaan proyek. Posisi tertinggi dalam struktur ini dipegang oleh CEO, Yohanes Halim Febriwijaya, yang membawahi beberapa divisi utama, termasuk General Affair dan CTO (Chief Technology Officer).

*Authority figure* kepemimpinan untuk posisi QA Intern diawali dengan QA Manager, Timotius Erick Djaya, yang memimpin dan mengawasi seluruh kegiatan dan strategi Quality Assurance di setiap proyek perusahaan. Di bawah QA Manager terdapat QA Leader, Ratna Juanita, yang bertanggung jawab mengoordinasikan tugas-tugas tim QA Staff dan QA Intern dari masing-masing proyek. Posisi QA Intern mencakup beberapa anggota lain, yaitu Chen Zi Hao, Dominique Huang, Fredrick, Jason Emanuel, Karyn Fernanda, dan Nicholas Ali.

Sebagai bagian dari tim Quality Assurance, QA Intern berperan mendukung aktivitas pengujian perangkat lunak, termasuk pengembangan dan pelaksanaan skenario pengujian, dengan pengawasan langsung dari QA Staff dan QA Leader. Hierarki ini menekankan kerja sama tim yang terorganisir dalam memastikan produk perangkat lunak memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, dengan QA Manager sebagai pengarah utama untuk strategi dan pengambilan keputusan.