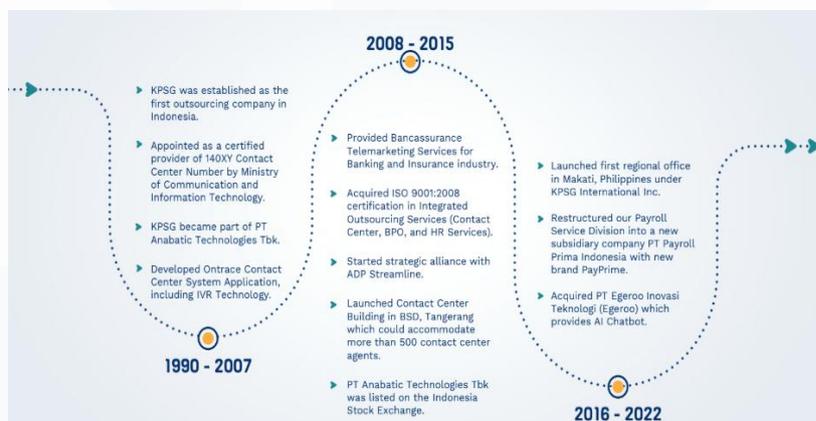


## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Karyaputra Suryagemilang (KPSG) merupakan perusahaan *Business Process as a Service* (BpaaS) terkemuka di Indonesia yang menyediakan solusi end-to-end dalam operasional bisnis. Sejak didirikan pada tahun 1990, KPSG telah bertransformasi dari perusahaan *outsourcing* pertama di Indonesia menjadi penyedia layanan BpaaS yang menggabungkan *Business Process Outsourcing* (BPO) dan *Information Technology Outsourcing* (ITO). Dengan fokus utama pada solusi *Customer Experience* (CX) dan *Employee Experience* (EX), KPSG terus berinovasi untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien bagi para kliennya.



Gambar 2.1 Sejarah singkat PT KPSG

Sumber : [8]

Berdasarkan gambar 2.1, PT KPSG didirikan pada tahun 1990 dengan perusahaan *outsourcing* pertama di Indonesia hingga bertransformasi menjadi penyedia layanan BpaaS yang menggabungkan *Business Process Outsourcing* (BPO) dan *Information Technology Outsourcing* (ITO). Dalam dua dekade pertama operasinya, KPSG mengalami pertumbuhan pesat. Pada tahun 2007, perusahaan ditunjuk sebagai penyedia resmi nomor *Contact center* 140XY oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia. Selain itu, KPSG bergabung dengan PT

Anabatic Technologies Tbk., sebuah langkah strategis yang memperkuat posisinya di industri teknologi dan layanan bisnis. Pada periode ini, KPSG juga mengembangkan *Ontrace Contact center System*, termasuk teknologi *Interactive Voice Response (IVR)* yang semakin meningkatkan kualitas layanan pelanggan.

Antara tahun 2008 hingga 2015, KPSG memperluas portofolio bisnisnya dengan menyediakan layanan *Bancassurance Telemarketing* bagi sektor perbankan dan asuransi. Keunggulannya dalam penyediaan layanan *outsourcing* terintegrasi diakui secara internasional dengan diperolehnya sertifikasi ISO 9001:2008. Di periode ini, KPSG menjalin aliansi strategis dengan ADP Streamline dan meresmikan gedung *Contact center* di BSD, Tangerang, yang mampu menampung lebih dari 500 agen. Selain itu, PT Anabatic Technologies Tbk. Mencatatkan diri di Bursa Efek Indonesia, menandai pencapaian penting dalam pertumbuhan perusahaan.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan industri, KPSG terus melakukan ekspansi dan inovasi pada periode 2016 hingga 2022. Perusahaan meluncurkan kantor regional pertamanya di Makati, Filipina, melalui KPSG International Inc., memperluas jangkauan layanannya di pasar internasional. Di tahun-tahun berikutnya, KPSG melakukan restrukturisasi pada divisi Payroll Service dengan mendirikan anak perusahaan PT Payroll Prima Indonesia yang kini dikenal dengan merek PayPrime. Untuk memperkuat kapabilitas di bidang kecerdasan buatan, KPSG juga mengakuisisi PT Egeroo Inovasi Teknologi (Egeroo), yang mengembangkan layanan AI Chatbot guna meningkatkan efisiensi operasional bisnis kliennya serta mendukung transformasi digital secara menyeluruh. Langkah-langkah strategis ini menunjukkan komitmen KPSG dalam menghadirkan solusi inovatif dan memperkuat daya saing di industri layanan bisnis..



Gambar 2.2 Grup Perusahaan KPSG

Sumber : [8]

Berdasarkan Gambar 2.2 Hingga saat ini, KPSG terus berkomitmen dalam memberikan solusi bisnis berbasis teknologi melalui pemanfaatan Aplikasi *Cloud*, AI, *Digital Transformation Strategy* (DX), Inovasi Proses, serta Analisis Data. Dengan dukungan sistem yang canggih dan tenaga profesional yang berpengalaman, KPSG berperan sebagai mitra strategis bagi perusahaan-perusahaan yang ingin mengoptimalkan operasional bisnis mereka demi pertumbuhan yang berkelanjutan.



Gambar 2.3 Penghargaan PT KPSG

Sumber : [8]

Berdasarkan gambar 2.3, PT KPSG telah meraih berbagai penghargaan yang menegaskan keunggulannya dalam layanan *Business Process as a Service* (BPaaS)

dan solusi teknologi. Pada tahun 2022, PT KPSG menerima *ADP Performance Excellence Award*, mengakui kinerja unggulnya dalam layanan *outsourcing*. Di tahun berikutnya, KPSG dianugerahi *BNI Best National Collection Agency Award 2023* serta *BNI Best Success Payment Rate Jakarta Region Award 2023*, yang menyoroti keberhasilannya dalam pengelolaan proses penagihan dan pembayaran. Selain itu, KPSG juga mendapatkan lisensi resmi sebagai penyedia layanan *Contact center* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, memperkuat kredibilitasnya di industri layanan pelanggan. Pada tahun 2024, KPSG menjadi finalis dalam *Contact center World Award* untuk kategori *Best Deployment of AI to Enhance CX* di kawasan Asia-Pasifik, menunjukkan komitmennya dalam menghadirkan inovasi berbasis kecerdasan buatan guna meningkatkan pengalaman pelanggan.



Gambar 2.4 Produk dari PT KPSG

Sumber : [8]

KPSG menawarkan berbagai solusi inovatif untuk mendukung transformasi operasional bisnis melalui layanan *Business Process as a Service (BPaaS)*. Dalam meningkatkan pengalaman pelanggan (*Customer Experience*), KPSG menyediakan layanan seperti *Contact center Outbound/Inbound*, *AI Contact center*, Manajemen Interaksi, Manajemen Konten, dan Analisis Data. Untuk pengalaman karyawan

(*Employee Experience*), KPSG menawarkan solusi seperti *Manpower Outsourcing*, Talent Acquisition, Pelatihan & Pengembangan, Administrasi & Retensi, Aplikasi *Learning as a Service* (Laas), dan Tes Psikologi Digital. Dengan mengintegrasikan aplikasi, infrastruktur, dan operasionalisasi, KPSG memastikan perusahaan dapat mencapai efisiensi dan efektivitas dalam manajemen bisnis mereka.



Gambar 2.5 Partner PT KPSG

Sumber : [8]

PT KPSG menjalin kemitraan strategis dengan berbagai perusahaan ternama untuk mendukung operasional dan pengembangan layanannya. Beberapa mitra utama PT KPSG antara lain ADP, penyedia solusi manajemen SDM global yang membantu meningkatkan efisiensi layanan penggajian dan administrasi karyawan; Indosat Ooredoo Hutchison, perusahaan telekomunikasi yang menyediakan infrastruktur komunikasi untuk memastikan kelancaran operasional bisnis berbasis digital; Microsoft, raksasa teknologi yang mendukung KPSG dalam penerapan solusi berbasis *cloud* dan kecerdasan buatan guna meningkatkan efisiensi layanan; serta Telkom Indonesia, perusahaan telekomunikasi nasional yang berkontribusi dalam menyediakan konektivitas dan teknologi digital yang andal bagi operasional KPSG. Dengan adanya kemitraan ini, PT KPSG dapat terus menghadirkan solusi inovatif yang mendukung pertumbuhan bisnis dan kepuasan pelanggan.



Gambar 2.6 Logo PT KPSG

Sumber : [8]

Berdasarkan gambar 2.6 logo dari PT KPSG mencerminkan identitas perusahaan sebagai penyedia layanan *Business Process as a Service* (BPaaS) yang inovatif dan berorientasi pada teknologi. Desain logo yang modern dan profesional menggambarkan komitmen KPSG dalam menghadirkan solusi bisnis yang efisien serta terintegrasi dengan teknologi mutakhir. Warna dan elemen visual pada logo melambangkan kepercayaan, stabilitas, dan fleksibilitas dalam menghadapi dinamika dunia bisnis. Dengan filosofi yang berfokus pada *Customer Experience* (CX) dan *Employee Experience* (EX), logo KPSG menjadi representasi dari dedikasi perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi klien dan mitranya.

### 2.1.1 Visi Misi

Visi PT KPSG adalah *"To focus on Harmonious Recurring Business with a Sustainable Growth, by means of Digitally-Enriched Corporate Strategy, that is directly or indirectly support social welfare as a promoter to the growth of employment maturity and the acceleration of economy."* [8] Visi ini menekankan pentingnya pembangunan bisnis yang harmonis dan berkelanjutan melalui strategi korporat yang didukung oleh transformasi digital. Dengan pendekatan ini, KPSG tidak hanya berfokus pada pertumbuhan perusahaan, tetapi juga berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung terhadap kesejahteraan sosial. Perusahaan berperan sebagai katalis dalam meningkatkan kematangan tenaga kerja dan mempercepat pertumbuhan ekonomi melalui layanan dan inovasi berbasis teknologi.

Misi PT KPSG adalah *"To cultivate mutually-beneficial returns to the stakeholders by providing a harmonious world-class services."* [8] Misi ini menunjukkan komitmen KPSG dalam memberikan layanan kelas dunia yang harmonis dan berkualitas tinggi untuk menciptakan manfaat yang saling menguntungkan bagi seluruh pemangku kepentingan. Dengan menyediakan solusi bisnis yang efektif dan inovatif, KPSG berupaya menjaga hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan klien, mitra bisnis, serta karyawannya. Pendekatan ini mendukung pertumbuhan jangka panjang yang tidak hanya menguntungkan perusahaan, tetapi juga memberikan dampak positif bagi seluruh ekosistem bisnis yang terlibat.

### 2.1.2 Company Value

PT KPSG memiliki nilai perusahaan yang menjadi pedoman dalam menjalankan operasional bisnisnya. Nilai-nilai ini bertujuan untuk memastikan kepuasan pelanggan, peningkatan kualitas secara berkelanjutan, serta membangun hubungan jangka panjang dengan seluruh pemangku kepentingan. Adapun nilai-nilai perusahaan PT KPSG dapat dilihat pada gambar 2.7



Gambar 2.7 Company Value PT KPSG

Sumber : [8]

Berdasarkan gambar 2.7 berikut penjelasan mengenai company value sebagai berikut:

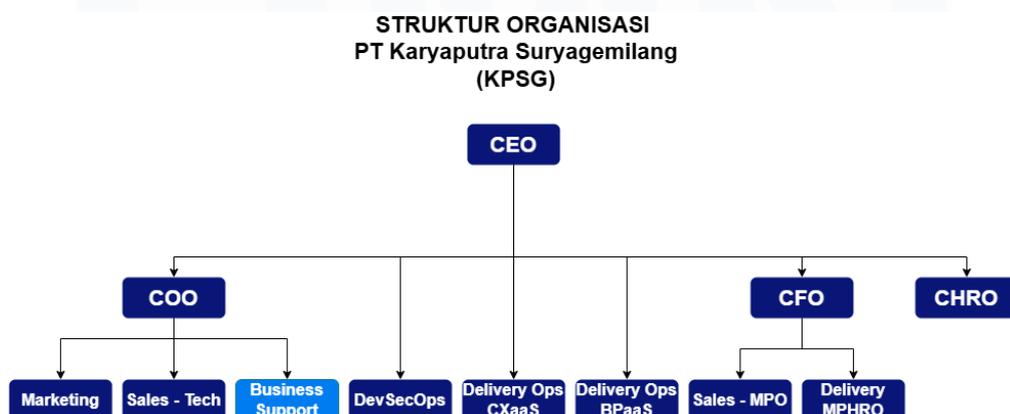
- 1) "Always meet or exceed our commitment to customer" : KPSG berkomitmen untuk selalu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan dalam setiap layanan yang diberikan. Perusahaan

memastikan bahwa setiap solusi yang ditawarkan mampu memberikan nilai tambah dan kepuasan optimal bagi klien.

- 2) "Improving overall quality *performance* continuously" : KPSG terus berupaya meningkatkan kualitas kinerja secara menyeluruh dengan melakukan evaluasi dan inovasi secara berkala. Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat memberikan layanan yang lebih efisien, akurat, dan relevan dengan kebutuhan industri yang terus berkembang.
- 3) "Maintaining a sound and long-term relationship among members, customers, and business partners" : KPSG memahami pentingnya membangun dan menjaga hubungan yang baik serta berkelanjutan dengan anggota tim, pelanggan, dan mitra bisnis. Dengan adanya kerja sama yang erat dan saling menguntungkan, perusahaan dapat menciptakan ekosistem bisnis yang solid dan berdaya saing tinggi.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sebelum memahami lebih jauh mengenai alur kerja dan fungsi masing-masing divisi, penting untuk mengetahui bagaimana struktur organisasi di PT Karyaputra Suryagemilang (PT KPSG) disusun. Struktur organisasi ini menjadi landasan dalam pembagian tugas, koordinasi, serta pengambilan keputusan di seluruh unit kerja perusahaan. Gambar 2.8 berikut menyajikan visualisasi struktur organisasi PT KPSG secara lengkap.



Gambar 2.8 Struktur Organisasi PT Karyaputra Suryagemilang (KPSG)

Sumber : [8]

Berdasarkan Gambar 2.8 Struktur Organisasi PT Karyaputra Suryagemilang (PT KPSG), perusahaan ini dipimpin oleh seorang *Chief Executive Officer (CEO)* yang membawahi beberapa fungsi utama dalam organisasi. Struktur ini menggambarkan pembagian tanggung jawab yang sistematis dan terstruktur guna mendukung efisiensi serta efektivitas operasional perusahaan secara menyeluruh.

Di bawah CEO, terdapat tiga jabatan strategis yaitu *Chief Operating Officer (COO)*, *Chief Financial Officer (CFO)*, dan *Chief Human Resources Officer (CHRO)*. Masing-masing memiliki peran dan tanggung jawab spesifik yang mendukung pencapaian tujuan bisnis perusahaan.

COO bertanggung jawab dalam menjalankan operasional utama perusahaan dan membawahi tiga fungsi utama: Marketing, Sales – Tech, dan *Business Support*. Di sisi lain, terdapat fungsi DevSecOps yang langsung berada di bawah CEO. Selain itu, terdapat dua fungsi *Delivery Operations* yaitu CXaaS (*Customer Experience as a Service*) dan BPaaS (*Business Process as a Service*), yang menangani pengiriman layanan berbasis pengalaman pelanggan dan proses bisnis secara menyeluruh kepada klien.

CFO berperan mengelola aspek keuangan perusahaan serta mengawasi dua fungsi penting yaitu Sales – MPO dan *Delivery MPHRO*. Sales – MPO (*Marketing Process Outsourcing*) fokus pada layanan penjualan berbasis pengelolaan proses yang diserahkan oleh klien, sementara *Delivery MPHRO* menangani proses pengiriman layanan terkait pengelolaan sumber daya manusia secara terintegrasi.

Terakhir, CHRO bertanggung jawab atas seluruh kegiatan yang terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia. Jabatan ini memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki kompetensi yang tepat dan kesejahteraan kerja yang mendukung produktivitas organisasi. Dengan struktur organisasi yang terkoordinasi seperti ini, PT KPSG mampu memastikan jalannya proses bisnis secara efisien serta memberikan layanan berkualitas tinggi kepada para kliennya.