

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan

PT Visionet Data Internasional (VDI) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *Digital Information Technology (IT) Managed Services* yang menyediakan berbagai layanan dan solusi teknologi informasi untuk mendukung kebutuhan operasional perusahaan di berbagai sektor industri. Perusahaan ini dikenal sebagai salah satu penyedia layanan teknologi informasi terintegrasi terbesar di Indonesia yang berfokus pada pengelolaan infrastruktur teknologi informasi, aplikasi bisnis, pusat data, keamanan informasi, contact center, layanan cloud, serta berbagai layanan teknologi lainnya yang mendukung transformasi digital pelanggan [11]



Gambar 2. 1 Logo Visionet

PT Visionet Data Internasional didirikan pada tahun 2004 dengan nama PT Visionet Internasional. Pada awal pendiriannya, perusahaan berfokus pada penyediaan layanan pengelolaan perangkat *Electronic Data Capture (EDC)* yang digunakan oleh industri perbankan dan jasa keuangan. Layanan tersebut bertujuan untuk membantu institusi keuangan dalam mengelola operasional perangkat transaksi elektronik secara lebih efektif dan efisien. Seiring meningkatnya kebutuhan pelanggan terhadap layanan teknologi yang lebih kompleks, perusahaan mulai mengembangkan berbagai layanan baru yang tidak hanya berfokus pada perangkat transaksi elektronik, tetapi juga mencakup pengelolaan infrastruktur dan sistem teknologi informasi secara menyeluruh.[12]

Perjalanan bisnis perusahaan mulai berkembang secara signifikan sejak tahun 2006 ketika perusahaan menjalankan proyek pengelolaan EDC secara nasional.

Keberhasilan proyek tersebut menjadi fondasi bagi perusahaan untuk memperluas cakupan layanan ke berbagai bidang teknologi informasi lainnya. Dalam perkembangannya, perusahaan terus melakukan inovasi dan ekspansi layanan dengan menghadirkan solusi yang mampu menjawab kebutuhan teknologi pelanggan yang semakin beragam. Perusahaan kemudian mengembangkan layanan *Infrastructure Managed Services*, *Application Managed Services*, *Data Center Services*, *Security Managed Services*, *Contact Center Services*, hingga *Cloud Managed Services* yang saat ini menjadi bagian penting dari portofolio bisnis perusahaan.

Pada tahun 2016 perusahaan secara resmi menggunakan nama PT Visionet Data Internasional sebagai identitas perusahaan yang lebih mencerminkan ruang lingkup bisnisnya yang semakin luas. Pada periode yang sama, perusahaan juga memperluas layanan pengelolaan mesin ATM serta memperkuat layanan *managed services* yang ditawarkan kepada pelanggan. Setahun kemudian, perusahaan telah memiliki lebih dari 150 titik layanan yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia dan terus memperluas cakupan operasionalnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara nasional.[13]

Saat ini PT Visionet Data Internasional telah berkembang menjadi salah satu perusahaan Digital IT Managed Services terbesar di Indonesia. Perusahaan memiliki cakupan layanan nasional dengan lebih dari 200 *service point* yang tersebar di berbagai kota dan wilayah strategis di Indonesia. Dengan jaringan layanan yang luas tersebut, perusahaan mampu memberikan dukungan operasional teknologi informasi secara cepat, efektif, dan berkelanjutan kepada pelanggan dari berbagai sektor industri. Selain itu, perusahaan juga didukung oleh lebih dari 1.000 tenaga profesional yang memiliki kompetensi pada bidang teknologi informasi, pengelolaan aplikasi, keamanan siber, data center, infrastruktur jaringan, dan layanan operasional lainnya.

Sebagai perusahaan yang berorientasi pada kualitas layanan, PT Visionet Data Internasional telah memperoleh berbagai sertifikasi internasional yang mendukung penerapan standar layanan teknologi informasi. Sertifikasi tersebut antara lain ISO 9001 untuk sistem manajemen mutu, ISO 20000 untuk sistem

manajemen layanan teknologi informasi, serta ISO 27001 untuk sistem manajemen keamanan informasi. Kepemilikan sertifikasi tersebut menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga kualitas layanan, keamanan data pelanggan, serta efektivitas proses operasional yang dijalankan perusahaan.[14]

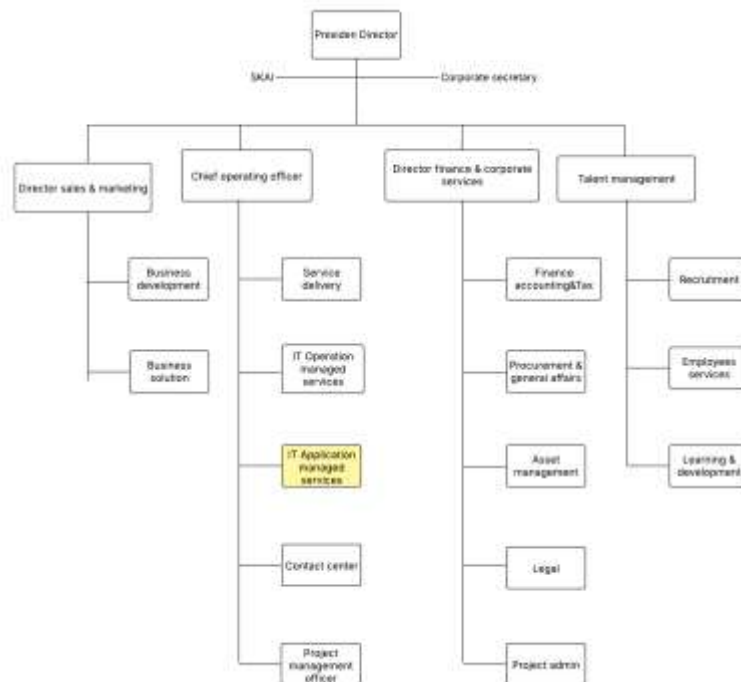
Kantor pusat PT Visionet Data Internasional berlokasi di Jalan Boulevard Gajah Mada No. 2120, Lippo Cyber Park, Karawaci, Kota Tangerang, Banten. Dari lokasi tersebut perusahaan mengelola berbagai aktivitas operasional, pengembangan bisnis, pengelolaan layanan, serta koordinasi layanan teknologi informasi yang diberikan kepada pelanggan di seluruh Indonesia.

Melalui pengalaman lebih dari dua dekade di industri teknologi informasi, PT Visionet Data *Internasional* terus berupaya menjadi mitra strategis bagi pelanggan dalam menjalankan transformasi digital. Perusahaan tidak hanya menyediakan layanan teknologi informasi, tetapi juga membantu pelanggan dalam meningkatkan efisiensi operasional, produktivitas bisnis, keamanan sistem, dan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi yang tepat guna. [15]

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT Visionet Data *Internasional* dipimpin oleh seorang President Director yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan operasional, strategis, dan pengembangan bisnis perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya, *President Director* didukung oleh *Corporate Secretary* dan SKAI (Satuan Kerja Audit *Internal*) yang berperan dalam mendukung tata kelola perusahaan dan fungsi pengawasan *internal*.

Di bawah President Director terdapat empat unit utama, yaitu *Director Sales & Marketing*, *Chief Operating Officer*, *Director Finance & Corporate Services*, dan Talent Management. Masing-masing unit memiliki tanggung jawab yang berbeda namun saling mendukung dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Berikut ini adalah struktur lengkap organisasi di Visionet:



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Visionet

1. *Divisi Sales & Marketing*

Divisi ini dipimpin oleh *Director Sales & Marketing* dan memiliki beberapa bagian pendukung yang berperan dalam pengembangan serta pemasaran bisnis perusahaan, yaitu:

a. *Business Development*

Bagian ini memiliki tugas untuk mencari dan menganalisis peluang bisnis baru yang dapat meningkatkan pertumbuhan perusahaan. Selain itu, tim ini juga bertanggung jawab dalam memperluas jaringan pasar, membangun kerja sama strategis dengan berbagai pihak, serta menyusun strategi penjualan dan pemasaran yang efektif

b. *Business Solution*

Subdivisi ini berfokus pada penyediaan solusi bisnis yang inovatif dan terintegrasi sesuai dengan kebutuhan klien. Tim *Business Solution* menganalisis permasalahan yang dihadapi pelanggan, kemudian merancang serta menerapkan solusi berbasis strategi dan teknologi guna meningkatkan efisiensi operasional serta keuntungan bisnis klien.

2. *Divisi Operation*

Divisi Operation dipimpin oleh *Chief Operating Officer* (COO) dan bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional perusahaan sehari-hari. Divisi ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

a. *Service Delivery*

Bagian ini bertugas memastikan bahwa produk maupun layanan perusahaan dapat diberikan kepada pelanggan secara tepat waktu, efisien, dan dengan kualitas yang baik sehingga tingkat kepuasan pelanggan tetap terjaga.

b. *IT Operation Managed Services* (ITOMS)

Subdivisi ini menyediakan layanan pengelolaan infrastruktur teknologi informasi milik klien, seperti jaringan, server, dan sistem lainnya. Tujuannya adalah untuk menjaga performa sistem, meningkatkan keandalan, serta memperkuat keamanan infrastruktur TI.

c. *IT Application Managed Services* (ITAMS)

Bagian ini bertanggung jawab dalam pengelolaan aplikasi perangkat lunak milik klien agar dapat berjalan dengan optimal serta selalu tersedia sesuai kebutuhan operasional bisnis.

d. *Contact Center*

Contact Center berfungsi sebagai penghubung antara perusahaan dengan pelanggan melalui berbagai media komunikasi, seperti telepon, email, *live chat*, dan media sosial. Selain itu, bagian ini juga memberikan layanan dukungan pelanggan serta penanganan berbagai pertanyaan terkait produk atau layanan.

e. *Project Management Office* (PMO)

PMO berperan sebagai pusat pengelolaan proyek dalam perusahaan. Bagian ini menetapkan standar, metode kerja, serta kerangka pengelolaan proyek agar setiap proyek dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana, anggaran, dan jadwal yang telah ditetapkan.

3. *Finance & Corporate Services*

Divisi ini dipimpin oleh *Director Finance & Corporate Services* dan memiliki beberapa bagian yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan serta layanan pendukung perusahaan, yaitu:

a. *Finance Accounting & Tax*

Bagian ini bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan perusahaan, mulai dari pencatatan akuntansi, penyusunan laporan keuangan, pengelolaan arus kas, hingga memastikan kepatuhan perusahaan terhadap peraturan perpajakan.

b. *Procurement & General Affairs*

Subdivisi ini mengelola proses pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan perusahaan serta menangani berbagai kebutuhan operasional umum seperti pengelolaan fasilitas kantor, aset, dan layanan administratif lainnya.

c. *Asset Management*

Bagian ini bertugas mengelola serta memelihara seluruh aset yang dimiliki perusahaan, baik aset fisik, aset keuangan, maupun aset tidak berwujud seperti hak kekayaan intelektual dan merek dagang.

d. *Legal*

Divisi Legal menangani berbagai hal yang berkaitan dengan aspek hukum perusahaan, seperti penyusunan dan peninjauan kontrak, penanganan sengketa hukum, kepatuhan terhadap regulasi, serta memberikan konsultasi hukum bagi *internal* perusahaan.

e. *Project Admin*

Bagian ini memberikan dukungan administratif terhadap pelaksanaan proyek, termasuk membantu dalam proses perencanaan, pengawasan jadwal kegiatan, pengelolaan anggaran, serta dokumentasi proyek.

4. *Talent Management*

Divisi ini dipimpin oleh *Director Talent Management* yang berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan. Divisi ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

a. Recruitment

Subdivisi ini bertanggung jawab dalam proses pencarian, seleksi, dan perekrutan calon karyawan yang memiliki kompetensi serta sesuai dengan kebutuhan dan budaya organisasi.

b. Employee Services

Bagian ini mengelola berbagai layanan yang berkaitan dengan kesejahteraan karyawan, seperti manajemen kinerja, program pengembangan karier, pemberian benefit, serta dukungan kesehatan dan kesejahteraan karyawan.

c. Learning & Development

Subdivisi ini merancang dan menyelenggarakan berbagai program pelatihan serta pengembangan kompetensi karyawan dengan tujuan meningkatkan kemampuan kerja, produktivitas, dan kepuasan dalam bekerja.

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

2.3.1 Visi Perusahaan

Visi PT Visionet Data Internasional adalah "*Supporting our customers in maximizing technology in order to be more competitive in their respective market.*"

Visi tersebut mencerminkan komitmen PT Visionet Data Internasional untuk menjadi mitra strategis bagi pelanggan dalam memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal guna meningkatkan daya saing bisnis di tengah perkembangan industri yang semakin dinamis. Perusahaan meyakini bahwa teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung operasional, tetapi juga sebagai faktor utama yang dapat mendorong inovasi, efisiensi, dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Melalui visi ini, PT Visionet Data Internasional berupaya membantu pelanggan dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi melalui penyediaan layanan yang andal, aman, dan sesuai dengan kebutuhan bisnis masing-masing. Dengan dukungan solusi teknologi yang terintegrasi, perusahaan berkomitmen untuk membantu pelanggan meningkatkan produktivitas, mempercepat proses

bisnis, mengurangi risiko operasional, serta menciptakan nilai tambah yang dapat meningkatkan posisi kompetitif mereka di pasar.

Selain itu, visi tersebut juga menunjukkan fokus perusahaan dalam mendukung transformasi digital yang sedang berlangsung di berbagai sektor industri. PT Visionet Data Internasional terus mengembangkan layanan dan inovasi teknologi agar mampu menjawab tantangan bisnis yang terus berubah, sehingga pelanggan dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan teknologi informasi, tetapi juga sebagai mitra yang membantu pelanggan mencapai tujuan bisnis jangka panjang melalui pemanfaatan teknologi yang optimal.

2.3.2 Misi Perusahaan

Misi PT Visionet Data Internasional adalah *"Developing High Value Business Portfolio through continuous expansion in the outsourcing business with consistent level of services, cost advantage, technology benefit and flexibility."*

Misi tersebut menggambarkan arah strategis perusahaan dalam mengembangkan portofolio bisnis yang bernilai tinggi melalui perluasan layanan outsourcing dan managed services secara berkelanjutan. PT Visionet Data Internasional berkomitmen untuk terus menghadirkan layanan teknologi informasi yang mampu memberikan manfaat nyata bagi pelanggan, baik dari sisi operasional maupun pengembangan bisnis.

Dalam menjalankan misinya, perusahaan berfokus pada penyediaan layanan dengan kualitas yang konsisten dan sesuai dengan standar internasional. Konsistensi kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting yang dijaga perusahaan agar pelanggan dapat memperoleh pengalaman layanan yang optimal serta dukungan teknologi yang dapat diandalkan dalam menjalankan aktivitas bisnis sehari-hari. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan menerapkan berbagai standar operasional dan sistem manajemen yang mendukung efektivitas serta efisiensi layanan.

Selain menjaga kualitas layanan, PT Visionet Data Internasional juga berupaya memberikan keuntungan biaya (*cost advantage*) bagi pelanggan melalui

pengelolaan teknologi informasi yang lebih efisien. Dengan memanfaatkan layanan *outsourcing* dan *managed services*, pelanggan dapat mengurangi biaya investasi infrastruktur, biaya operasional, serta kebutuhan sumber daya *internal* tanpa mengurangi kualitas layanan yang diterima. Pendekatan ini memungkinkan pelanggan untuk lebih fokus pada aktivitas inti bisnis mereka.

Perusahaan juga berkomitmen untuk menghadirkan manfaat teknologi (*technology benefit*) yang relevan dengan kebutuhan pelanggan. Melalui pemanfaatan teknologi terkini, perusahaan membantu pelanggan meningkatkan produktivitas, memperkuat keamanan sistem informasi, mempercepat proses bisnis, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif. Berbagai layanan yang disediakan dirancang agar mampu memberikan nilai tambah yang berkelanjutan bagi pelanggan.

Selain itu, fleksibilitas menjadi salah satu aspek penting dalam pelaksanaan misi perusahaan. PT Visionet Data *Internasional* memahami bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan tantangan bisnis yang berbeda. Oleh karena itu, perusahaan menyediakan solusi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik pelanggan sehingga layanan yang diberikan dapat mendukung pencapaian tujuan bisnis secara lebih optimal. Melalui kombinasi kualitas layanan yang konsisten, efisiensi biaya, manfaat teknologi, dan fleksibilitas solusi, perusahaan berupaya menjadi penyedia layanan teknologi informasi yang terpercaya dan mampu memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan bisnis pelanggan.

2.4 Portofolio Perusahaan

Portofolio layanan PT Visionet Data *Internasional* terdiri dari berbagai layanan Digital *IT Managed Services* yang dirancang untuk membantu pelanggan mengelola operasional teknologi informasi secara lebih efektif dan efisien. Layanan utama perusahaan meliputi *Infrastructure Managed Services*, *Application Managed Services*, *Security Managed Services*, *Data Center Services*, *Contact Center Services*, *Cloud Managed Services*, serta *Field Operation Services*. Selain itu, perusahaan juga menyediakan layanan konsultasi, implementasi solusi teknologi, pengelolaan *Security Operations Center* (SOC), pengelolaan ATM dan EDC,

hybrid cloud services, serta berbagai solusi digital yang mendukung transformasi bisnis pelanggan.

Selama pelaksanaan kerja magang, Mahasiswa ditempatkan pada divisi *IT Application Managed Services* (ITAMS) yang merupakan bagian dari layanan *Application Managed Services*. Divisi ini bertanggung jawab dalam pengelolaan aplikasi bisnis, *monitoring* aplikasi, penanganan *service request*, pengolahan data, validasi data, *troubleshooting* aplikasi, serta berbagai aktivitas pendukung operasional yang berkaitan dengan sistem informasi pelanggan.

