

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM PT GLOBAL SERVICE INDONESIA**

#### **A. Sejarah PT Global Service Indonesia**

PT Global Service Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *Outsourcing Service* yang didirikan di Republik Indonesia berdasarkan akta pendirian No.116 pada tanggal 24 Desember 2014 dari Notaris Jose Dima Satria, SH. Akta pendirian tersebut telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sesuai dengan surat keputusan tanggal 29 Desember 2014 Nomor: AHU-013619.40.80.2014. Sesuai dengan pasal 3 anggaran dasar perusahaan, ruang lingkup perusahaan adalah untuk menjalankan usaha dibidang jasa dan perdagangan. Perusahaan ini merupakan salah satu bagian dari Grup United Tractors yaitu Yayasan Karya Bakti United Tractors, yang bergerak di bidang ketenagakerjaan, bidang pekerjaan yang tersedia pada perusahaan ini antara lain adalah teknologi informasi, administrasi dan *Safety Officer*. Tujuan didirikannya perusahaan ini adalah untuk memasok tenaga kerja yang produktif pada 3 bidang di atas untuk perusahaan di seluruh Indonesia. Bidang usaha yang dijalankan selain dalam bidang jasa *outsourcing*, PT GSI juga menawarkan jasa sewa Gedung atau *Venue Management*, gedung yang disewakan adalah Grand United Tractors *Ballroom* dan Masjid *Al-Furqon* milik PT United Tractors, Tbk.

Adapun Visi dan Misi PT Global Service Indonesia adalah sebagai berikut:

a. Visi dan Misi PT Global Service Indonesia

Visi:

*“To be one of the best professional manpower provider & integrated solution service providers in Indonesia”*

Misi:

1. *Deliver value added for customer business growth by providing IT, Administration, & Solution Service*
2. *Provide profesional, qualified & productive manpower*
3. *Create economic value added for shareholder & stakeholder*

b. Budaya Kerja PT Global Service Indonesia

***“Do it with Heart”***

Merupakan budaya yang diterapkan untuk karyawan yang bekerja di PT Global Service Indonesia, arti filosofi diatas adalah sebagai berikut:

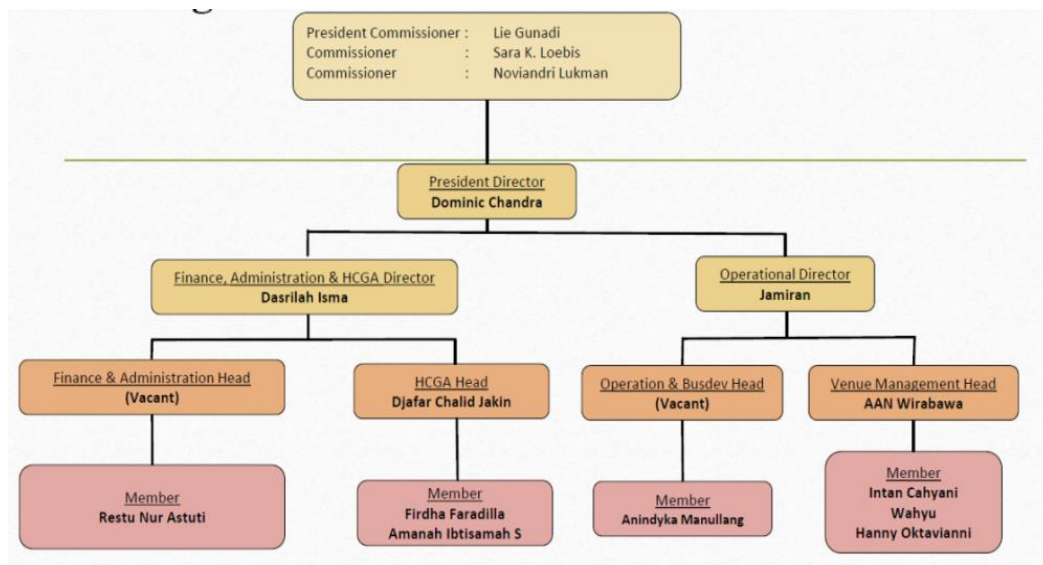
1. *Helpful*, yang berarti warna hijau, pada kata tersebut memiliki arti bahwa setiap insan GSI diharapkan selalu siap sedia dalam membantu rekan kerja dan atasan dan bisa memberikan kenyamanan kerja kepada setiap orang yang berinteraksi. Perilaku utamanya adalah bersedia melakukan pekerjaan yang dibutuhkan.
2. *Excellence*, yang berarti warna biru, kata tersebut memiliki arti bahwa setiap insan GSI selalu profesional dibidangnya dan senantiasa tentang dalam menghadapi segala situasi, dan pada akhirnya memberikan yang

terbaik untuk hasil yang sempurna. Perilaku utamanya adalah bertanggung jawab dan kompeten, inovatif dan kreatif.

3. *Active*, yang berarti warna kuning, kata tersebut memiliki arti bahwa setiap insan GSI senantiasa memiliki energi yang besar dan selalu berinisiatif memberikan ide yang cemerlang dan mengimplementasikan ide tersebut demi kemajuan perusahaan. Perilaku utamanya adalah proaktif dan responsif.
4. *Respect*, yang berarti warna merah muda, kata tersebut memiliki arti bahwa setiap insan GSI senantiasa menghargai orang lain dan selalu berusaha untuk menciptakan keterbukaan dalam berhubungan dengan orang lain. Perilaku utamanya adalah peduli, ramah, santun dan komunikatif.
5. *Trust*, yang berarti warna biru, kata tersebut memiliki arti bahwa setiap insan GSI senantiasa dipercaya dan selalu menjaga kepercayaan yang diberikan kepadanya. Perilaku utamanya adalah menjaga rahasia perusahaan, menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat.

## **B. Struktur Organisasi PT Global Service Indonesia**

Untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan, sebuah perusahaan harus mempunyai struktur organisasi untuk memudahkan koordinasi dan kejelasan tanggung jawab masing-masing karyawan. Berikut struktur organisasi yang dimiliki oleh PT Global Service Indonesia:



**Gambar II.1 Struktur Organisasi PT Global Service Indonesia**

(Sumber: Data diperoleh dari PT Global Service Indonesia)

Dalam struktur organisasi PT Global Service Indonesia tentunya setiap jabatan memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, berikut penjelasannya:

#### 1. *President Commissioner*

Presiden Komisaris merupakan pemegang saham terbesar PT Global Service Indonesia yang berwenang untuk menentukan arah dan tujuan perusahaan. Tugas dan wewenang Presiden Komisaris:

- a. Menetapkan kebijakan untuk perusahaan untuk menetapkan rencana tujuan jangka pendek atau jangka panjang perusahaan.
- b. Melakukan pengawasan atas kebijakan dengan itikad baik untuk kepentingan perseroan.
- c. Menyelenggarakan rapat-rapat bersama direksi.

- d. Mengkoordinasi tugas-tugas yang dilakukan direksi mengenai pertanggungjawaban dalam bentuk laporan tahunan.

## 2. *Commisioner*

Komisaris merupakan salah satu pemegang saham yang yang bertugas membantu Presiden Komisaris melaksanakan tugasnya, diantaranya:

- a. Mengendalikan perkembangan kegiatan perusahaan.
- b. Mengadakan dan memelihara administrasi perusahaan dan pengawasan pembuatan laporan tahunan untuk diajukan pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).
- c. Menyelenggarakan rapat-rapat bersama direksi.

## 3. *President Director*

Presiden Direksi merupakan pimpinan perusahaan yang menentukan tujuan atau visi misi perusahaan karena memiliki kekuasaan secara penuh dan bertanggung jawab secara menyeluruh terhadap perkembangan perusahaan. Tugas presiden direksi antara lain:

- a. Bertanggung jawab memimpin dalam jalannya perusahaan.
- b. Mengadakan rapat minimal satu pertemuan dalam seminggu untuk melakukan evaluasi kinerja operasional dan keuangan perusahaan.
- c. Mengkoordinasi dan memberikan saran terhadap kinerja yang dilakukan oleh perusahaan.

## 4. *Finance, Administration, & HCGA Director*

Seperti yang digambarkan pada struktur organisasi PT Global Service Indonesia bahwa direktur ini merangkap menjadi direktur keuangan dan

direktur *Human Capital General Affair* (HCGA) dimana direktur tersebut mempunyai tugas untuk mengawasi kegiatan mengenai keuangan perusahaan dan mengawasi kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan kepegawaian.

Dalam melakukan pengawasan mengenai kegiatan keuangan perusahaan direktur keuangan turun tangan langsung tanpa perantara untuk memberikan tugas kepada staf keuangan, tugas tersebut antara lain:

- a. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan administrasi dan keuangan perusahaan
- b. Memberi pertanggungjawaban dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan keuangan dan administrasi dalam perusahaan.
- c. Menetapkan prosedur pelaksanaan secara rinci tentang kegiatan pengelolaan hingga pelaporan keuangan.

Dalam melakukan pengawasan terhadap kegiatan tentang kepegawaian atau *Human Capital* direktur dibantu dengan *HCGA Head* yang memiliki tugas antara lain:

- a. Melakukan seleksi penerimaan tenaga kerja.
- b. Memonitoring dan melakukan pelaporan mengenai masalah, strategi dalam mengembangkan SDM.
- c. Menghubungkan antara manajer dan staf agar dapat memahami semua aspek dalam mengembangkan SDM.

#### 5. *Finance & Administration Head*

Dalam struktur organisasi PT Global Service Indonesia, *Finance & Administration Head* sendiri masih menjadi tanggung jawab Direktur Keuangan, jadi segala sesuatu yang diperintahkan oleh Direktur keuangan menjadi tanggung jawab staf keuangan dan administrasi. Tugas yang dilakukan oleh *Finance & Administration Head* antara lain:

- a. Mengkoordinasikan pengendalian kegiatan keuangan dan administrasi perusahaan.
- b. Menyampaikan perintah atau tugas yang diberikan oleh direktur keuangan.
- c. Mempertanggungjawabkan seluruh kegiatan keuangan dan administrasi yang terjadi dalam perusahaan.

#### 6. *Finance & Administration Staff*

Dalam struktur organisasi PT Global Service Indonesia staf keuangan bertanggung jawab langsung atas kegiatan yang berhubungan dengan keuangan dan mempunyai wewenang dibawah direktur keuangan. Tugas staf keuangan antara lain:

- a. Melaporkan seluruh kegiatan keuangan dan akuntansi kepada direktur keuangan.
- b. Melakukan proses input transaksi yang terjadi setiap harinya.
- c. Membuat laporan keuangan perusahaan.
- d. Mengelola pengeluaran perusahaan atau menjadi *Cashier* perusahaan.

### 7. *Human Capital & General Affair Head*

HCGA *Head* bertugas untuk membantu tugas direktur HCGA dalam melaksanakan tugasnya, dan bertanggung jawab atas kegiatan yang dilakukan staf HCGA untuk dilaporkan kepada Direktur HCGA, Tugas yang dilakukan HCGA *Head* antara lain:

- a. Melaporkan kegiatan yang dilakukan staf HCGA kepada Direktur HCGA
- b. Membantu direktur dalam memonitoring strategi dalam mengembangkan SDM
- c. Membantu staf dalam proses perekrutan karyawan
- d. Membuat strategi-strategi baru dalam melakukan seleksi penerimaan tenaga kerja
- e. Membina staf HCGA dalam melakukan tugasnya.

### 8. *Human Capital & General Affair (HCGA) Staff*

Staf HCGA terdiri dari dua karyawan yang masing-masing mempunyai tugas, diantaranya:

- a. Mencari kandidat yang akan dijadikan karyawan
- b. Melakukan kegiatan yang berhubungan dengan perekrutan karyawan seperti, mengadakan tes psikotes dan wawancara
- c. Membuat kontrak pekerjaan untuk karyawan
- d. Memberikan segala keperluan yang dibutuhkan karyawan
- e. Mengurus administrasi karyawan, seperti tunjangan kesehatan dan lain-lain



### 9. *Operational Director*

Kegiatan operasional yang dilakukan oleh PT Global Service Indonesia adalah jasa *Outsourcing*. Jasa *Outsourcing* berupa *supply Job Manpower* kepada pelanggan, jasa yang ditawarkan adalah bidang admin, bidang teknologi informasi dan bidang *Safety Officer*. Untuk kegiatan bisnis tambahan adalah *Venue Management* PT Global Service Indonesia diberikan tanggung jawab oleh induk perusahaan, yaitu PT United Tractors untuk mengelola gedung UT *Grand Ballroom* untuk disewakan pada acara tertentu. Direktur operasional bertanggung jawab untuk memastikan kegiatan operasional perusahaan berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan para pelanggan dan klien dengan cara yang efektif dan efisien. Tugas direktur operasional antara lain:

- a. Mengelola dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan.
- b. Meningkatkan sistem operasional, proses dan kebijakan dalam mendukung visi misi perusahaan.
- c. Melakukan pengawasan persediaan sumber daya manusia yang akan dipekerjakan.
- d. Membantu serta mengawasi kegiatan yang dilakukan staf operasional

### 10. *Operation & Business Development Head*

Tugas yang dilakukan Kepala bagian operasional dan pengembangan bisnis PT Global Service Indonesia masih dilakukan oleh Direktur Operasional. Jadi seluruh tugas yang dilakukan oleh staf akan dilaporkan

dan dipertanggungjawabkan langsung kepada direktur operasionalnya. Kepala bagian operasional bertanggung jawab untuk memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan. Tugas Kepala Bagian Operasional dan Pengembangan Bisnis antara lain:

- a. Mengelola dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan operasi perusahaan.
- b. Bertanggung jawab dan melaporkan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh staf operasional kepada direktur operasional.
- c. Melakukan kerja sama dengan kepala bagian HCGA dalam proses prekrutan karyawan yang akan ditugaskan.

#### 11. *Operation & Bussiness Development Staff*

Staf operasional PT Global Service Indonesia bertanggung jawab langsung untuk melaksanakan kegiatan operasional perusahaan yaitu mencari pelanggan yang akan menggunakan jasa *Outsourcing* yang disediakan perusahaan, yang dibantu langsung oleh direktur operasional karena dalam struktur organisasi perusahaan ini belum mempunyai Kepala bagian operasional dan pengembangan bisnis perusahaan. Tugas staf operasional antara lain:

- a. Melaporkan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan operasional kepada direktur operasional.
- b. Berhubungan langsung dengan pihak eksternal atau pelanggan

- c. Membuat *Standart Operasional Prosedur* (SOP) yang baku, yang selanjutnya akan direvisi sesuai dengan kondisi kebutuhan manajemen pengguna jasa
- d. Bertanggung jawab dalam pengembangan bisnis perusahaan
- e. Melakukan survei terhadap target lokasi karyawan bekerja untuk keperluan pembuatan tender.
- f. Melakukan penawaran kepada perusahaan yang membutuhkan jasa yang disediakan perusahaan.

#### 12. *Venue Management Head*

*Venue Management* merupakan aktivitas bisnis tambahan yang diberikan tanggung jawab oleh PT United Tractors Tbk untuk mengelola gedung yang disewakan untuk masyarakat luas untuk acara pernikahan dan lain-lain. *Venue Management Head* bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh staf dan melaporkan segala sesuatunya kepada Direktur Operasional. Tugas *Venue Management Head* melakukan pengawasan terhadap kegiatan penyewaan yang harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

#### 13. *Venue Management Staff*

*Venue Management Staff* bertanggung jawab atas tugas-tugas yang berhubungan dengan penyewaan gedung tersebut seperti penjadwalan penggunaan gedung, pemesanan, hubungan dengan klien, pemasaran, promosi, koordinasi acara, keamanan tempat, dan layanan pemeliharaan sumber daya manusia. Staf dalam bagian ini harus memiliki kemampuan

pemasaran yang baik untuk menawarkan jasa penyewaan kepada pelanggan. PT Global Service Indonesia mempunyai tiga staf untuk membantu *Venue Management Head* dalam melaksanakan tugasnya untuk mengelola *Grand UT Ballroom* yang berlokasi di *Head Office* PT United Tractors.

### **C. Kegiatan Umum PT Global Service Indonesia**

PT Global Service Indonesia atau biasa disebut dengan GSI merupakan salah satu perusahaan yang berada dibawah pimpinan Yayasan Karya Bakti United Tractors yang berdiri pada 24 Desember 2014, GSI merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *Outsourcing Service* yang menyediakan *supply manpower* atau tenaga kerja untuk *Astra Group* dan *UT Group*, selain itu GSI juga diberikan tanggung jawab oleh PT United Tractors untuk mengelola *Grand United Tractors Ballroom* untuk acara tertentu, seperti acara seminar dan pernikahan.

*Supply* tenaga kerja yang disediakan oleh PT Global Service Indonesia terdapat tiga jenis bidang pekerjaan, antara lain adalah sebagai berikut:

#### **a. Bidang *Administration***

Secara umum pekerjaan yang dilakukan oleh admin adalah melakukan perekapan data, mengelola dokumen perusahaan dan menyimpan dokumen tersebut secara teratur. Semua kegiatan yang dilakukan oleh admin tergantung pada perusahaan dimana mereka bekerja. Persyaratan untuk menjadi admin dilakukan dengan cara tes psikotes, wawancara dan *Medical Chek up*. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan tergantung permintaan dari konsumen, biasanya mereka meminta kriteria tertentu untuk menjadi admin di perusahaan mereka.

b. Bidang *Safety Officer*

*Safety Officer* atau biasa disebut dengan HSE (*Health and Safety Environment*) yang berarti Kesehatan dan keselamatan Lingkungan Kerja yang bertanggung jawab atas kesehatan dan keselamatan para tenaga kerja di perusahaan, HSE *Officer* bertugas untuk mengawasi dan memastikan tenaga kerja sesuai dengan SOP agar keselamatan kerja dapat terjamin.

c. Bidang *Information Technology*

Perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat banyak perusahaan yang membutuhkan staf IT, hal ini dikarenakan kebutuhan yang mendukung kinerja perusahaan. Tugas staf IT adalah merawat komputer yang ada di perusahaan dan melakukan perbaikan pada computer yang rusak dan memastikan computer berfungsi dengan baik. Terdapat dua jenis staf IT yang disediakan oleh PT Global Service Indonesia yaitu:

- 1) *IT Support* bertanggung jawab menerima dan menyelesaikan permintaan bantuan IT dari semua departemen, melakukan instalasi dan perawatan harian untuk komputer yang berada di perusahaan.
- 2) *IT Programmer* bertanggung jawab untuk melakukan pengembangan dan integrasi perangkat lunak secara aktif dan melakukan tugas-tugas yang berkaitan dengan tanggung jawab yang diminta.

Berdasarkan penjelasan diatas, PT Global Service Indonesia menyediakan 3 jenis bidang jasa yang dapat dijual kepada pelanggan yang membutuhkan. Pertumbuhan operasi perusahaan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang terus bertambah, diawali dari 3 pelanggan menjadi 6 pelanggan di tahun 2016 dan pada tahun 2017

pelanggan berjumlah 13 pelanggan bahkan terus bertambah seiring periode. Jumlah pelanggan yang dimiliki oleh perusahaan berorientasi pada AHEME (*Astra Heavy Equipment Mining and Energy*) GROUP, dan pada tahun 2017 mencoba untuk menjangkau peluang bisnis ditempat lain. Kemudahan peningkatan pelanggan yang terjadi karena PT Global Service Indonesia merupakan perusahaan yang beridiri dibawah Yayasan Karya Bakti United Tractors. Perusahaan beranggapan bahwa salah satu komponen penting dalam menunjang pertumbuhan perusahaan adalah pengelolaan dan penguasaan kompetensi yang baik, maka dari itu untuk perekrutan calon karyawan yang akan ditempatkan pada perusahaan pelanggan telah di seleksi dengan baik.

Proses kegiatan yang dilakukan perusahaan bagian operasional dan keuangan sebagai penyedia jasa untuk para pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan proses penawaran kepada pelanggan yang menginginkan jasa perusahaan. Penawaran tersebut berupa kebutuhan atau kriteria akan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan, dan GSI akan melakukan konfirmasi atas kebutuhan pelanggan. Setelah itu akan dilakukan penawaran terkait biaya oleh GSI yang harus dikeluarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan kebutuhan jasa sesuai dengan permintaan. Penawaran akan dilakukan terus menerus sampai pelanggan menyetujuinya sesuai dengan proporsi biaya yang sudah menjadi patokan GSI dalam menjual jasanya.
- b. Ketika penawaran biaya sudah disetujui oleh pelanggan maka GSI akan membuat kontrak kerja untuk pelanggan. Kemudian setelah karyawan mulai

bekerja di perusahaan pelanggan GSI akan melakukan penagihan (*invoice*) kepada pelanggan setiap bulannya.

Dalam memberikan jasa kepada pelanggan, tentunya GSI juga harus melakukan seleksi yang ketat terkait karyawan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Masing-masing jenis jasa yang disediakan oleh GSI tersedia setelah melakukan penawaran dengan pelanggan. Kegiatan perekrutan yang dilakukan GSI untuk mendapatkan karyawan yang kompeten dibidangnya adalah dengan cara sebagai berikut:

- a. Staf HCGA akan melakukan pencarian calon karyawan dengan cara menyebar informasi di Internet atau media sosial. Persyaratan yang harus dipenuhi adalah memiliki latar belakang yang sesuai dengan jasa yang dibutuhkan dengan melakukan seleksi berkas seperti ijazah dan surat lamaran kerja.
- b. Proses setelah seleksi berkas, GSI akan melakukan konfirmasi kepada calon karyawan untuk melakukan tes psikotes dan wawancara. Setelah terdapat calon karyawan yang lolos pada proses ini, karyawan tersebut akan ditawarkan kepada pelanggan apakah calon karyawan sudah memenuhi kriteria, jika pelanggan tidak cocok maka calon karyawan tersebut akan ditawarkan kembali kepada pelanggan lain.
- c. Jika pelanggan cocok dengan calon karyawan maka tahap selanjutnya adalah melakukan penawaran gaji dengan staf HCGA dan tahap selanjutnya calon karyawan akan melakukan *Medical Chek-up*, jika lolos pada tahap ini maka staf HCGA akan membuat kontrak kerja karyawan.

Seperti perusahaan jasa pada umumnya, proses penggajian akan dilakukan oleh perusahaan yang menyediakan jasa tersebut, yaitu PT Global Service Indonesia yang nanti akan ditagihkan kepada pelanggan yang menggunakan jasa tersebut. Staf HCGA akan melakukan proses *Update* data lembur, tunjangan kesehatan dan keselamatan kerja setiap karyawan. Setelah data sudah lengkap maka staf HCGA akan membuat surat pengajuan *Payroll* dan mengirim surat tersebut kepada Bank sebelum tanggal gajian, dan staf HCGA akan membuat slip gaji untuk diberikan kepada seluruh karyawan.

Penggajian yang dilakukan oleh PT Global Service Indonesia merupakan dana yang berasal dari kas perusahaan, karena proses pembayaran dari pelanggan akan dilakukan setelah karyawan melakukan pekerjaannya selama 1 bulan. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa penjualan GSI dilakukan secara kredit sehingga memiliki piutang yang cukup signifikan untuk arus kas perusahaan. Proses penagihan kepada pelanggan akan dilakukan setiap akhir bulan yaitu setiap tanggal 28 dengan syarat jatuh tempo  $n/30$  yang artinya pelanggan harus membayar utangnya sebelum jatuh tempo 30 hari dari tanggal penagihan

Selain jasa *supply manpower* yang dijelaskan sebelumnya, perusahaan memiliki tambahan bisnis yaitu *Venue Management*. Dalam hal ini PT Global Service Indonesia diberikan kepercayaan oleh PT United Tractors Tbk untuk mengelola asetnya seperti UT Grand Ballroom dan ruang serba guna di Masjid *Al-Furqon*. Dalam kegiatan ini perusahaan harus dapat menganalisa kompetitor baik dari sisi lokasi, fasilitas hingga harga yang ditawarkan, kegiatan *marketing*, kerja sama vendor telah menjadi kegiatan rutin perusahaan untuk mendapatkan



pelanggan. Berikut merupakan proses bisnis *Venue Managament* PT Global Service Indonesia:

- a. Untuk melakukan pejualan jasa sewa yang dilakukan GSI tentunya staf *Venue Managament* harus melakukan pemasaran sehingga mendapatkan pelanggan. Setelah itu pelanggan akan memberikan kriteria yang diinginkan dari jasa yang ditawarkan oleh GSI, kemudian akan dilakukan konfirmasi permintaan dan disambung dengan proses penawaran harga dengan pelanggan.
- b. Jika penawaran diterima maka akan dilakukan pemilihan tangan dan *package*, jika penawaran ditolak maka perusahaan akan melakukan penawaran kembali kepada pelanggan.
- c. Kemudian staf keuangan akan melakukan penagihan uang muka kepada pelanggan dan pembayaran tersebut akan dicatat sebagai *Customer deposit*. Untuk penagihan yang dilakukan oleh staf keuangan dengan mengirimkan *invoice* dilakukan sebelum tanggal *event*, setelah pelanggan membayar maka staf keuangan akan membuat *Received Voucher*.