

BAB II

DESKRIPSI OBJEK DAN SUBYEK PENELITIAN

A. Tentang PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia

a. Sejarah, Visi, dan Misi PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia

PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang berada di bawah naungan PT. Astra Sedaya Finance. Perusahaan ini merupakan bentuk upaya dari perwujudan inisiatif yang berkesinambungan dari perjalanan digital PT. Astra Sedaya Finance. PT. Astra Sedaya Finance telah lebih dahulu meluncurkan sebuah website bernama ACC One sebelum akhirnya memutuskan untuk mendirikan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia dengan entitas Berijalan. PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia dijadikan sebagai pusat operasional dengan basis teknologi dan bertujuan untuk membantu rekan bisnis perusahaan serta pelanggan dari perusahaan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih praktis (Berijalan, n.d).

PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia didirikan di Yogyakarta karena memiliki potensi sumber daya manusia produktif yang sangat baik untuk pengembangan bisnis. Sumber daya manusia yang produktif tersebut diharapkan mampu memperoleh pengalaman untuk bekerja secara professional. PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia memiliki beberapa layanan bisnis seperti *telephony center*, *operation center*, dan *techno center*. Layanan-layanan bisnis tersebut yang menjadi ranah kerja dari PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia dalam membantu pelanggannya (perusahaan lain) yang membutuhkan jasa mereka (Berijalan, n.d).

PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia bergerak dengan sistem perusahaan

business-to-business (B2B). Layanan yang solutif dan inovatif diharapkan dapat menjadi produk unggulan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia dalam membantu rekan perusahaan untuk mencapai keberhasilan bisnis. Kolaborasi yang baik juga menjadi kunci utama yang dibangun oleh PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia dalam menjalankan bisnisnya (berijalan, n.d)

Visi perusahaan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia adalah untuk menjadi perusahaan jasa dan transformasi digital global yang kompetitif. Visi yang dimiliki oleh PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia jelas berbeda dengan perusahaan induknya yang bergerak pada pelayanan kredit atau perusahaan finansial. PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia secara jelas melabeli diri sebagai perusahaan jasa dan transformasi digital. PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia berkomitmen untuk menjadi perusahaan pilihan bagi perusahaan-perusahaan lain dalam hal pelayanan jasa dan transformasi digital yang dijalankan. Sentralisasi dari beberapa bidang kerja jasa dipusatkan di perusahaan ini dengan harapan seluruh layanan yang dibutuhkan oleh rekan bisnis dapat dipenuhi (sumber : wawancara dengan David Thamrin selaku Digital Business Division Head, 12 Desember 2022).

Misi dari PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia adalah membantu pelanggan untuk mengoperasikan bisnis perusahaan secara efisien dengan adanya layanan serta solusi teknologi yang mumpuni dengan menggunakan sumber daya lokal. Upaya yang dilakukan oleh PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia dalam mewujudkan visi bisnis yang dijalankan adalah dengan memberikan penawaran-penawaran usaha yang efisien dengan harapan rekan bisnis perusahaan akan memilih PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia sebagai

pihak yang membantu jalannya operasional bisnis mereka dengan efisiensi dan efektivitas yang jauh lebih baik. Keberadaan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia akan sangat membantu rekan bisnis dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Rekan bisnis dapat berfokus pada hal-hal teknis perusahaan dan menghibahkan urusan operasional perusahaan untuk dibantu oleh PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia (sumber : wawancara dengan David Thamrin selaku Digital Business Division Head, 12 Desember 2022).

b. Logo dan value PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia



Gambar 2.1. Logo Berijalan
(sumber : www.berijalan.co.id)

PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia memberikan entitas perusahaan mereka dengan sebutan Berijalan. Berijalan dipilih sebagai entitas perusahaan karena diharapkan dengan nama tersebut, perusahaan ini dapat senantiasa memberikan jalan bagi banyak pihak terutama masyarakat yang ada di sekitar perusahaan untuk mampu berkembang dan memperoleh lapangan pekerjaan baru yang dapat membantu kehidupan sehari-hari masyarakat (sumber : wawancara dengan David Thamrin selaku Digital Business Division Head, 12 Desember 2022). Perusahaan juga memiliki logo yang menjadi identitas agar dikenali oleh banyak pihak. Logo berijalan terdiri dari tiga komponen yang menjadi semangat dari perusahaan. Tiga

komponen tersebut adalah *solution ways*, *spark of innovations*, dan *collaboration* (Berijalan, n.d).



Gambar 2.2. *Solution Ways*
(sumber : www.berijalan.co.id)

Solution ways merupakan komponen yang digambarkan sebagai titik pertemuan dari tiga elemen dan menjadi pilar utama dari perusahaan. Pertemuan tiga elemen ini mewakili adanya kesepakatan dan juga upaya solutif yang diharapkan mampu diberikan oleh PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia untuk para rekan bisnis perusahaan. Visi dari perusahaan dituangkan pada komponen *solution ways* sebagai jawaban dari kebutuhan para rekan bisnis dalam menjalankan kegiatan perusahaan mereka masing-masing (Berijalan, n.d)



Gambar 2.3. *Spark of Innovations*
(sumber : www.berijalan.co.id)

Spark of Innovations menjadi komponen kedua yang ada di dalam logo PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia. *Spark of innovations* merupakan sebuah harapan perusahaan agar terus mampu menemukan inovasi baru bagi perusahaan. Komponen *spark of innovations* mewakili keinginan perusahaan untuk terus *elevate* atau meningkatkan pergerakannya untuk mampu

menciptakan inovasi baru yang dapat dipercaya dengan wujud adanya kolaborasi dengan perusahaan yang dapat dipercaya pula (Berijalan, n.d).

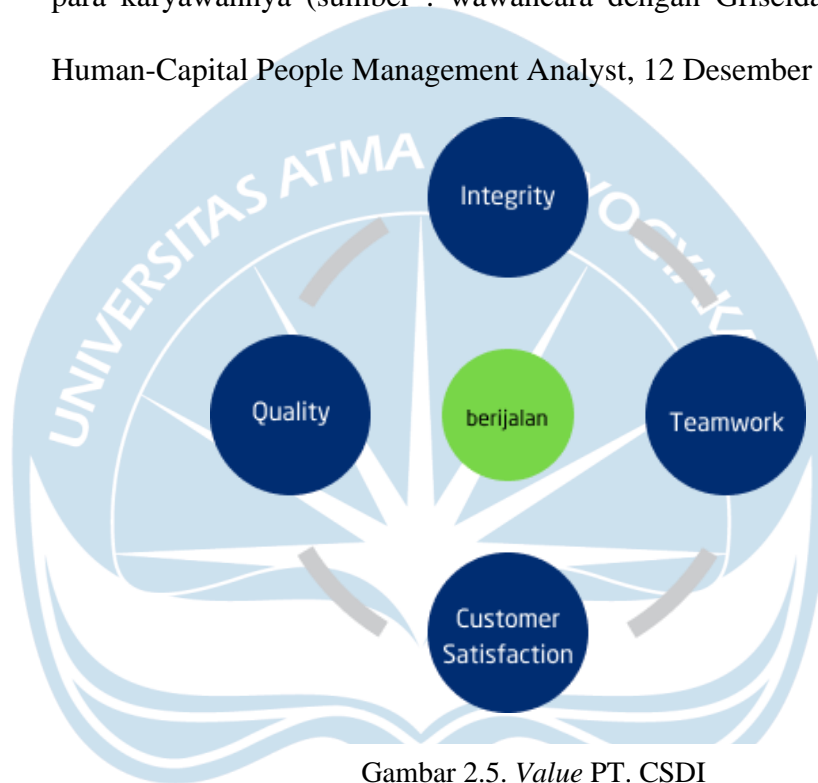


Gambar 2.4. *Collaboration*
(sumber : www.berijalan.co.id)

Collaboration menjadi komponen ketiga dan terakhir dari logo PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia. Kata *collaboration* melambangkan adanya kolaborasi dan kerjasama dalam perusahaan. Komponen *collaboration* menjadi sebuah titik temu antara kebutuhan dan juga penawaran yang ada dalam bisnis yang dijalankan oleh PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia. Prospek kerja dengan jangka panjang ke depan menjadi sebuah harapan bagi perusahaan agar dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dan juga pelanggan dan menjaga adanya kepercayaan dari seluruh pihak. Kolaborasi menjadi salah satu elemen penting karena dalam menjalankan sebuah perusahaan, pasti dibutuhkan adanya kerjasama yang terus bergulir dari waktu ke waktu dan menuju ke masa depan yang jauh lebih baik daripada sebelumnya (Berijalan, n.d).

Perusahaan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia berkomitmen untuk dapat selalu memberikan kenyamanan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam rangkaian bisnis perusahaan. Karyawan dari PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia juga sangat diperhatikan dari berbagai sisi. PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia menerapkan beberapa nilai perusahaan yang mampu

mendukung kenyamanan bagi seluruh karyawan di dalam perusahaan. Empat nilai perusahaan yang diterapkan adalah *integrity*, *teamwork*, *quality*, dan *customer satisfaction*. Keempat nilai ini menjadi landasan pokok perusahaan dalam menjalankan bisnisnya terutama dalam pembentukan karakter bagi para karyawannya (sumber : wawancara dengan Griselda Malora selaku Human-Capital People Management Analyst, 12 Desember 2022).



Gambar 2.5. Value PT. CSDI
(sumber : www.berjalan.co.id)

Nilai pertama yang ada dalam perusahaan adalah *integrity*. Integrity merupakan nilai yang diterapkan oleh perusahaan dalam kepribadian para karyawan dengan harapan agar para karyawan menjaga integritas mereka dalam menjalankan pekerjaan. Pekerjaan yang terdapat di PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia berkaitan dengan identitas-identitas pelanggan yang bersifat *confidential* (rahasia), sehingga integritas para karyawan sangat dijunjung tinggi. Integritas juga sangat penting untuk menjaga kepercayaan perusahaan kepada karyawan terkait. Peraturan yang ada di PT. Cipta Sedaya

Digital Indonesia juga menjadi elemen yang penting untuk dipatuhi oleh karyawan dan aksi karyawan dalam mematuhi aturan tersebut juga menjadi contoh dari adanya integritas (sumber : wawancara dengan Griselda Malora selaku Human-Capital People Management Analyst, 12 Desember 2022).

Nilai kedua yang juga penting untuk dijalankan oleh karyawan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia adalah *teamwork*. Kerjasama tim menjadi salah satu komponen penting bagi perusahaan. Setiap posisi yang ada di perusahaan diisi oleh banyak karyawan yang harus bersinergi untuk mencapai target kelompok mereka. Sinergi tersebut yang harus diperkuat agar kerjasama antar pihak perusahaan dapat berjalan. Kerjasama tim ini tidak hanya terbatas pada pihak internal kelompok tersebut saja tetapi juga antar posisi yang ada di perusahaan mengingat alur dari pekerjaan yang ada di perusahaan tidak berhenti hanya di satu posisi melainkan akan mengalir mengikuti arus posisi satu ke posisi lainnya sehingga kerjasama tim menjadi sangat penting dalam perusahaan ini. Saling percaya dan saling membantu menjadi salah satu contoh aksi yang menggambarkan *value teamwork* (sumber : wawancara dengan Griselda Malora selaku Human-Capital People Management Analyst, 12 Desember 2022).

Quality menjadi nilai selanjutnya yang dijalankan dalam perusahaan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia. Kualitas kerja yang dimiliki oleh para karyawan senantiasa diasah oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mempercepat pemenuhan target perusahaan. Karyawan dalam perusahaan dituntut untuk memberikan performa terbaik mereka melalui target-target tertentu dalam perusahaan yang diharapkan dapat menjadi

pemacu semangat para karyawan untuk memperoleh hasil yang terbaik. Penggunaan *gamification* menjadi salah satu strategi perusahaan dalam mendorong para karyawan untuk bekerja maksimal. Salah satu contoh aksi yang dapat menggambarkan nilai kualitas adalah benar sejak awal. Efektivitas dan efisiensi kerja yang ada dalam perusahaan terwujud utama dari karyawan yang memberikan hasil yang maksimal setiap waktunya. Hal ini yang senantiasa dikejar oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kapasitas sumber daya manusia yang mumpuni (sumber : wawancara dengan Griselda Malora selaku Human-Capital People Management Analyst, 12 Desember 2022).

Nilai terakhir yang juga menjadi *value* perusahaan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia adalah *customer-satisfaction*. Kepuasan pelanggan juga menjadi salah satu yang sangat disoroti oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan tidak hanya tentang hubungan perusahaan dengan pelanggan di luar perusahaan tetapi juga tentang hubungan antar posisi dalam perusahaan. Pekerjaan yang ada dalam perusahaan akan bersinergi antara satu dengan yang lainnya. Divisi kerja selanjutnya merupakan konsumen dari divisi kerja sebelumnya yang artinya karyawan yang ada di divisi kerja sebelumnya harus memberikan hasil paling maksimal agar karyawan yang ada di divisi kerja selanjutnya dapat memahami maksud pekerjaan dan tidak salah dalam menentukan langkah yang harus diambil oleh mereka. Hal ini menjadi penting karena pekerjaannya bersifat terikat antara satu divisi dengan divisi lainnya. Salah satu aksi yang menggambarkan nilai kepuasan pelanggan ini adalah memberikan informasi yang akurat bagi pihak yang membutuhkan.

Nilai ini menjadi salah satu nilai yang melengkapi *value* perusahaan dan penting untuk dipahami oleh seluruh karyawan yang ada dalam perusahaan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia (sumber : wawancara dengan Griselda Malora selaku Human-Capital People Management Analyst, 12 Desember 2022).

B. Karyawan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia

PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia berdiri di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan harapan dapat menyerap sumber daya manusia yang produktif yang ada di sana. Sumber daya manusia yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki kemampuan yang luar biasa sehingga menarik untuk dikembangkan oleh perusahaan. Karyawan yang ada di PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia berasal dari berbagai macam latar belakang. Syarat agar dapat bergabung menjadi karyawan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia adalah calon karyawan yang minimal lulusan SMA/SMK dan sederajat dan mampu mengoperasikan komputer dan *software* yang akan dilatih sebelumnya. Kategori usia calon karyawan terbuka dengan sangat luas dengan minimal berusia 18 tahun dan tanpa adanya batasan usia tertentu (sumber : wawancara dengan Kurnia Richard Santosa selaku Human-Capital Business Partner Analyst, 12 Desember 2022).

Karyawan yang ada di PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia akan dibagi ke dalam beberapa posisi kerja yang disiapkan oleh perusahaan dengan proses rekrutmen yang menyesuaikan dengan posisi kerja yang diambil. Berikut ini adalah posisi-posisi yang terdapat di PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia.

1. *Data Entry (Retail Verification Officer / RVO)*
2. *Telesurvey (Survey by phone or video / SBP & SBV)*
3. *Telemarketing (Telephony Promotion Agent / TEMA)*
4. *Tele-verification (Auto Asset Verification / AAV)*
5. *Desk-Collection (Desk Telephony Agent / DELTA)*
6. *Technocenter*

Posisi-posisi yang disediakan oleh PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia memiliki ranah kerja mereka masing-masing dan memiliki spesifikasi yang berbeda. Perbedaan kebutuhan spesifikasi ini yang mendorong adanya sertifikasi bagi para karyawan sebelum bergabung dan menjadi penilaian akhir untuk menentukan kapasitas mereka ke dalam perusahaan (sumber : wawancara dengan Kurnia Richard Santosa selaku Human-Capital Business Partner Analyst, 12 Desember 2022).

Pada bulan September 2022 diperoleh data bahwa karyawan yang sudah menjadi bagian dari perusahaan berjumlah 205 orang. Karyawan-karyawan yang bergabung ke PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia bersifat paruh waktu, tetapi tetap memperoleh fasilitas yang sama dengan pekerjaan karyawan *fulltime*. Karyawan yang akan bergabung ke dalam perusahaan perlu melalui beberapa tahap proses rekrutmen. Proses yang terjadi pada umumnya adalah wawancara dan dilanjutkan dengan proses sertifikasi.

Sertifikasi yang diberikan menjadi penentu langkah para calon karyawan untuk dapat diterima atau dialihkan ke posisi yang lain sesuai dengan kemampuan mereka. PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi calon karyawan untuk memilih posisi yang

mereka inginkan dan mengulang di posisi lain apabila gagal di salah satu posisi. Sertifikasi juga diharapkan dapat memberikan kesempatan belajar bagi para calon karyawan dan menjadi fasilitas yang diberikan untuk pelatihan sebelum calon karyawan menghadapi pekerjaan yang sebenarnya. Sertifikasi diharapkan dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kapasitas calon karyawan (sumber : wawancara dengan Lidwina Vallery Rimanovita selaku Human-Capital Learning Management Analyst, 12 Desember 2022).

Karyawan yang telah berhasil bergabung ke dalam perusahaan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia juga turut diberikan kesempatan untuk mengikuti berbagai macam program pengembangan dan juga program hiburan yang disiapkan oleh perusahaan dalam rangka memberikan kenyamanan dan juga mempertajam daya saing setiap individu dalam perusahaan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia. Salah satu cara pengembangan yang dilakukan adalah dengan diberikannya berbagai *gamification* yang mampu mendorong para karyawan agar semangat dalam bekerja. Bonus-bonus yang diberikan tidak hanya berupa bonus uang tetapi juga adanya kegiatan-kegiatan tertentu yang dapat diikuti oleh karyawan dengan pencapaian kerja tertentu (sumber : wawancara dengan Griselda Malora selaku Human-Capital People Management Analyst, 12 Desember 2022).

Kegiatan-kegiatan yang disediakan oleh perusahaan tidak hanya bertujuan untuk menuntut pencapaian kerja yang maksimal dari karyawan tetapi juga untuk membangun adanya kepercayaan dan wujud dukungan perusahaan kepada para karyawan atas kinerja selama ini. Perusahaan juga selalu berusaha mencoba untuk memperbaiki diri dengan adanya penyebaran form evaluasi yang

diberikan kepada karyawan sebagai bahan masukan dan perbaikan bagi perusahaan untuk mencapai yang lebih baik lagi (sumber : wawancara dengan Griselda Malora selaku Human-Capital People Management Analyst, 12 Desember 2022).

Usaha-usaha yang dilakukan oleh perusahaan bertujuan untuk membantu karyawan mencapai hasil yang maksimal. Kepercayaan pada perusahaan juga menjadi poin penting yang perlu ditingkatkan. Karyawan juga diperlakukan sebaik mungkin dan diberikan kenyamanan yang paling maksimal karena perusahaan meyakini karyawan adalah aset penting dalam perusahaan mereka. Hal ini juga yang mendorong perusahaan untuk terus melaksanakan program-program penting mulai dari pelatihan dan juga program-program kebersamaan serta program-program hiburan untuk meningkatkan semangat para karyawan (sumber : wawancara dengan Griselda Malora selaku Human-Capital People Management Analyst, 12 Desember 2022).

Berbagai macam informasi terkait karyawan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia menjadi alasan utama munculnya penelitian ini. Para karyawan PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia akan menjadi responden dari data primer yang akan disebarakan melalui kuesioner. Jawaban-jawaban dari para karyawan ini yang nantinya akan menjadi kesimpulan akhir terkait dengan iklim komunikasi yang sedang berjalan di PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia dengan entitas bisnis Berijalan.