

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS**

#### **A. SEJARAH SINGKAT PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS**

Keberadaan Artajasa diawali ketika Lintasarta, induk perusahaannya, mulai menyediakan jasa pelaporan bank secara elektronik pada tahun 1988. Langkah ini telah membawa perusahaan meraih sukses di tahun 1990 sebagai pengembang ATM Bersama yang merupakan *shared ATM network* pertama di Indonesia. Keberhasilan ini diikuti dengan pengembangan Pusat Informasi Pasar Uang (PIPU) Bank Indonesia pada tahun 1993 dan penyedia system pembayaran *online* bagi perusahaan penyedia jasa telekomunikasi pada tahun 1997. Langkah sukses selanjutnya adalah mengembangkan *LINK, shared ATM network* untuk Himpunan Bank Negara (HIMBARA).

Beragam keberhasilan tersebut telah mendorong Lintasarta untuk lebih focus dengan mendirikan PT. Artajasa Pembayaran Elektronik (Artajasa) pada tanggal 10 Februari 2000. Selanjutnya pada tahun 2002, Artajasa melakukan terobosan dengan menjadi Penyelenggara Jasa Kliring untuk Transaksi Ritel di Indonesia. Pada tahun 2004, Artajasa kembali menjadi perusahaan pertama di Indonesia yang mengembangkan system yang memungkinkan dilakukannya transfer beda bank lewat ATM secara *real time-online*.

Artajasa dengan dukungan system, infrastruktur dan sumber daya manusia profesional selalu berupaya untuk meningkatkan kepercayaan pasar dengan terus mengembangkan produk dan layanan terdepan yang memberi

kemudahan kepada para *business partner*, demikian Artajasa menyebut para klien dan para pelanggannya.

## **B. VISI DAN MISI PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS**

Visi PT. Artajasa Pembayaran Elektronik adalah menjadi penyedia layanan transaksi elektronik terdepan.

Misi PT. Artajasa Pembayaran Elektronik adalah menyediakan layanan transaksi elektronik yang terpadu dan efisien.

## **C. STRUKTUR ORGANISASI PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS**

Agar memudahkan dalam menjalankan aktivitasnya, PT. Artajasa Pembayaran Elektronik dibagi menjadi beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Struktur organisasi pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronik secara singkat dapat dijelaskan sebagai berikut :

### *1. Business Management Departement*

Terdiri atas 2 Group yaitu :

- a. Sales Group*
- b. Business Strategy Group*

Dengan uraian tugas antara lain :

- ❖ Mengarahkan kegiatan pengumpulan data-data prospek dan historis kinerja perusahaan, mempersiapkan dan mengusulkan rencana kerja anggaran pendapatan perusahaan dan anggaran biaya departemen ; mempersiapkan dan mengusulkan rencana jangka panjang perusahaan; menganalisis trend teknologi maupun regulasi,

mengarahkan pelaksanaan riset pasar dan teknologi, dalam rangka memastikan kesesuaian rencana dengan sasaran perusahaan

## 2. *E-Channel Departement*

Terdiri atas 2 Group yaitu :

a. *Technical Group*

b. *Operation Group*

Dengan uraian tugas antara lain :

- ❖ Mengarahkan dan mengelola kegiatan perencanaan produk dan bisnis E-Channel; termasuk namun tidak terbatas pada kegiatan investigasi pasar, evaluasi terhadap produk/layanan eksisting, pembuatan studi kelayakan, skema bisnis yang akan dijalankan, perencanaan kemitraan bisnis, penetapan target maupun penjadwalan kegiatan bisnis E-Channel dalam rangka memastikan ketersediaan rencana bisnis sebagai acuan kegiatan operasional E-Channel

## 3. *Information Technology Departement*

Terdiri atas 2 Group yaitu :

a. *Product Development Group*

b. *Sysfo Group*

Dengan uraian tugas antara lain :

- ❖ Menyetujui SKPL (Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak), *prototype* produk, penjadwalan, pembahasan teknis, pembuatan konsep/solusi teknis dalam rangka mendukung penjualan produk
- ❖ Merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan pengembangan system, uji coba dan pemeriksaan kualitas

teknis, Mereview dokumentasi dan menyetujui implementasi produk baru (baik untuk eksternal maupun untuk pemenuhan kebutuhan internal) dalam rangka pemenuhan target perusahaan

- ❖ Merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan dan mengendalikan kegiatan *maintenance/perbaikan/enhancement*, uji coba; Mereview dokumentasi & menyetujui implementasi aplikasi yang dikembangkan oleh Dept IT sendiri maupun pihak lain tapi diserahkan oleh ITD dalam rangka peningkatan kualitas produk
- ❖ Memutuskan dan mengimplementasikan design infrastruktur internal dalam rangka mendukung sistem operasional perusahaan
- ❖ Mengendalikan pelaksanaan uji coba, menganalisis hasil, membuat laporan dan merekomendasikan suatu produk dalam rangka mendukung pengambilan keputusan

#### 4. *Operation and Services Departement*

Terdiri atas 3 Group Head dengan uraian tugas antara lain :

##### a. *Operation Group Head*

- ❖ Pemeliharaan Produk dan Peningkatan Perangkat Produksi  
Merencanakan dan mengendalikan kegiatan pemeliharaan, perbaikan, peningkatan, uji coba dan update data operasional terhadap perangkat produksi dalam rangka memastikan ketersediaan kapasitas dan kualitas perangkat produksi
- ❖ Penyediaan Infrastruktur Operasional - Alat Produksi Operasional  
Merencanakan dan mengendalikan design infrastruktur produk dalam rangka mendukung proses operasional produk / jasa.

❖ Operasional Jasa - Operasional Sistem dan Peralatan

Mengarahkan dan mengkoordinir pelaksanaan operasional sistem harian, analisis dan penyesuaian kapasitas perangkat produksi, pemeliharaan data dan perangkat dalam rangka memastikan kelancaran produksi perusahaan

b. *Customer Engineer Group Head*

❖ Penjualan - *Technical Advisory*

Mengarahkan dan mengendalikan kegiatan penyediaan informasi-informasi teknis dan batasan-batasan operasional produk (meliputi kegiatan sertifikasi, aktivasi, dan operasional) untuk produk layanan yang telah dan akan beroperasi dalam rangka mendukung penjualan pengembangan produk yang telah dan akan beroperasi (*extended opportunity*)

❖ Penjualan - *Support Post Sales* (Pengelolaan Proyek)

Mengarahkan dan mengendalikan proses sertifikasi produk serta evaluasi akan kualitasnya, mengarahkan persiapan sarana, aplikasi, komunikasi dan prasarana serta uji coba operasional, mengarahkan permintaan jaringan dan proses rekonsiliasi jaringan kepada GA serta menerbitkan dokumen operasional dalam rangka memastikan kesiapan operasional proyek.

c. *Customer Care Group Head*

❖ Hubungan Pelanggan

Mengarahkan dan mengendalikan kegiatan pemantauan atas kualitas sistem pelanggan, pelaksanaan SPP Produk / Jasa dan

pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang terjadi dalam rangka memastikan terhindarnya perusahaan dari resiko kerugian

❖ Hubungan Pelanggan - *Customer Service*

Mengarahkan dan mengendalikan penanganan gangguan *first level support* oleh operator maupun *second level support* yang memerlukan koordinasi beberapa unit kerja dan investigasi ke pelanggan, serta mengarahkan proses *up-date* data operasional dalam rangka memastikan rendahnya *downtime* serta meningkatkan kepuasan pelanggan

❖ Pembuatan Kontrak dan SPP (Sistem Prosedur Pengoperasian)

Mengkoordinasikan dengan Department terkait dalam memberikan masukan dalam penyusunan Kontrak dan SPP Produk / jasa dalam rangka memastikan kesesuaian Kontrak dan SPP dengan kegiatan operasional

❖ Informasi Data Transaksi

Mengarahkan kegiatan penyediaan data transaksi dalam rangka keperluan data tagihan, perkiraan pencapaian pendapatan, rekonsiliasi pelanggan dan laporan transaksi harian kepada pelanggan

❖ Analisis Kinerja Jasa

Mengarahkan, mengkoordinir dan mengendalikan pelaksanaan pengolahan, analisis dan kinerja produk/jasa, menerbitkan laporan dan usulan perbaikan kepada departemen terkait dan pelanggan dalam rangka mendukung adanya perbaikan kualitas produk / jasa

#### 5. *Human Resources and General Affair Departement*

Terdiri atas 2 Group yaitu :

- a. *Human Resources Development Group*
- b. *General Affair Group*

Dengan uraian tugas antara lain :

- ❖ Mengimplementasikan kebutuhan tenaga Sumber daya manusia, mengatur alokasi tugas sumber daya manusia, bekerja sama dengan departemen terkait dalam melaksanakan proses seleksi kandidat, mengidentifikasi dan memutuskan kebutuhan pelatihan/ pengembangan, mengusulkan rotasi/mutasi/promosi/terminasi, menilai kinerja pegawai dan mengusulkan kenaikan gaji pegawai. Dalam rangka menunjang produktifitas, kualitas sumber daya manusia dan pengembangan karir

#### 6. *Finance and Accounting Departement*

Terdiri atas 2 Group yaitu :

- a. *Finance Group*
- b. *Accounting Group*

Dengan uraian tugas antara lain :

- ❖ Mempersiapkan dan mengusulkan rencana kerja anggaran tahunan departemen serta rencana jangka panjang departemen dalam rangka memastikan kesesuaian rencana dengan sasaran perusahaan
- ❖ Mengelola anggaran keseluruhan perusahaan, cashflow dan realisasi anggaran biaya perusahaan dalam rangka memastikan tersedianya dana dan adanya pengendalian internal

- ❖ Melakukan pencatatan dan mem-validasi dokumen pembayaran, menyediakan laporan keuangan secara periodik (bulanan, triwulan, semester dan tahunan) dan merekomendasikan kebijakan-kebijakan akuntansi dalam rangka mendukung pengambilan keputusan
- ❖ Mengelola kegiatan penyusunan laporan, pembayaran dan pemeriksaan pajak secara berkala dalam rangka kepatuhan terhadap peraturan perpajakan

## **D. PRODUK DAN LAYANAN PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS<sup>32</sup>**

### **D.1. ATM BERSAMA**

Artajasa adalah institusi pertama yang menyediakan layanan ATM (*Automated Teller Machine*) dengan konsep “bersama” sebagai solusi bagi bank dalam mengembangkan jaringan ATM dengan biaya investasi dan operasional yang lebih efisien. Selain itu, sistem ini dapat menjadi salah satu sumber *fee-based income* bagi bank pemilik terminal ATM.

Artajasa juga terus mengembangkan fitur-fitur yang tersedia dalam ATM Bersama. Di tahun 2004 Artajasa telah meluncurkan layanan *Interbank Fund Transfer* (Transfer Beda Bank) untuk melengkapi fitur *Cash Withdrawal* (Tarik Tunai), *Balance Inquiry* (Cek Saldo), dan *Change PIN* (Ganti PIN) yang sudah ada. Fitur ini memungkinkan nasabah melakukan transfer ke rekening lain melalui terminal ATM Bersama secara *real time- online*. Bahkan transfer dapat dilakukan secara *three partied* dimana kartu Bank A digunakan di terminal Bank B untuk mentransfer dana ke Bank C.

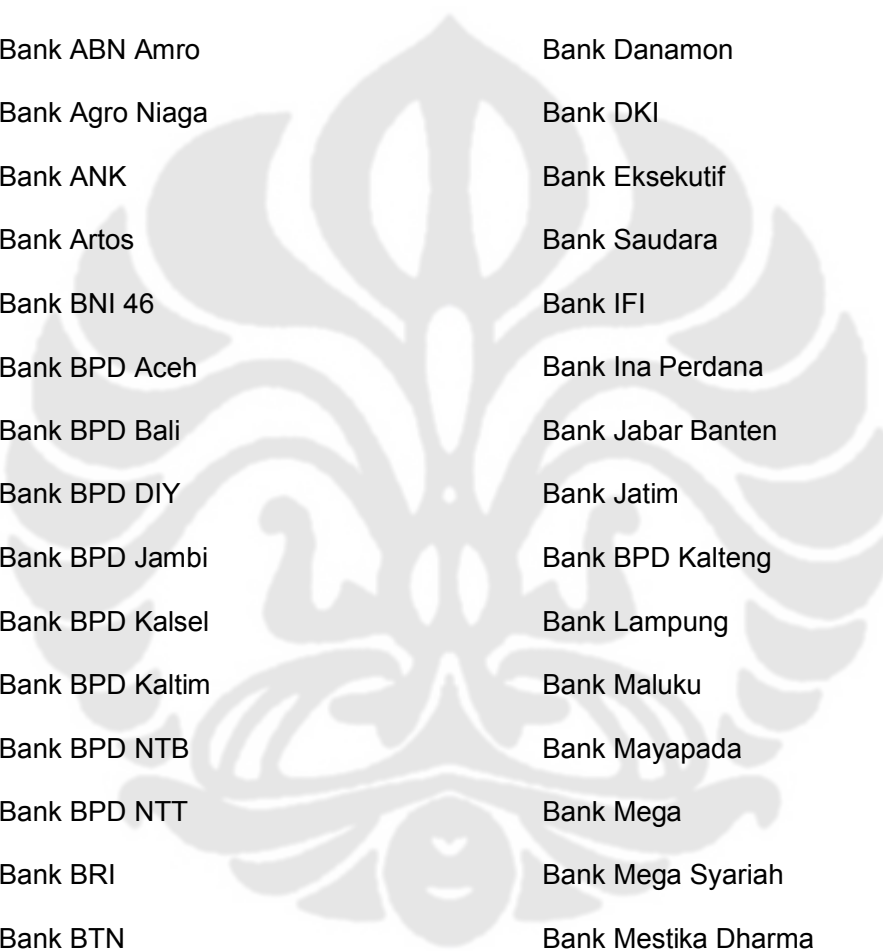
Keberadaan ATM Bersama bagi para nasabah dapat dilihat sebagai upaya bank untuk memanjakan nasabahnya karena mereka dapat menikmati

<sup>32</sup> Company Profile PT. Artajasa Pembayaran Elektronik 2008



beragam kemudahan bertransaksi lewat ATM dengan memanfaatkan 13.000 terminal ATM milik bank anggota ATM Bersama yang tersebar di seluruh tanah air. Diharapkan upaya ini akan meningkatkan loyalitas pelanggan kepada bank.

Bank-Bank yang saat ini tergabung sebagai Anggota ATM Bersama adalah :



Bank ABN Amro	Bank Danamon
Bank Agro Niaga	Bank DKI
Bank ANK	Bank Eksekutif
Bank Artos	Bank Saudara
Bank BNI 46	Bank IFI
Bank BPD Aceh	Bank Ina Perdana
Bank BPD Bali	Bank Jabar Banten
Bank BPD DIY	Bank Jatim
Bank BPD Jambi	Bank BPD Kalteng
Bank BPD Kalsel	Bank Lampung
Bank BPD Kaltim	Bank Maluku
Bank BPD NTB	Bank Mayapada
Bank BPD NTT	Bank Mega
Bank BRI	Bank Mega Syariah
Bank BTN	Bank Mestika Dharma
Bank BTPN	Bank Muamalat
Bank UOB Buana	Bank Nagari
Bank Bukopin	Bank Niaga
Bank Bumiputera	Bank NISP
Bank Commonwealth	Bank BNP

Bank Panin	Bank BPD Sultra
Bank Papua	Bank BPD Jateng
Bank Permata	Bank HSBC
Bank Riau	Bank Capital
Bank Sulsel	Bank Mandiri
Bank Sulut	Bank Kesawan
Bank Sumut	Bank BKE
Bank Swadesi	Bank Lippo
Bank Syariah Mandiri	Bank BPD Jambi
Standard Chartered Bank	Bank BPD Sumsel
Bank BPD Kalbar	Bank BPD Bengkulu
Bank BPD Sulteng	Bank BII

## **D.2. ONLINE PAYMENT**

Solusi *online payment* yang ditawarkan Artajasa bagi industri penerbit tagihan (*billing provider*) seperti jasa telekomunikasi, seluler, listrik, ataupun penerbit kartu kredit, yang memungkinkan para pelanggannya untuk melakukan pembayaran tagihan/pembelian secara mudah dan efisien.

Dengan layanan *online payment* yang disediakan Artajasa, *billing provider* dapat memperluas cakupan layanan, meningkatkan efisiensi operasional penagihan dan memudahkan pengelolaan data serta dana pembayaran.

Sistem *online payment* yang dikembangkan Artajasa telah memiliki jaringan dengan puluhan institusi bank dan non-bank yang berfungsi sebagai pengumpul pembayaran tagihan (*collecting agent*).

Kerjasama dengan berbagai *collecting agent* tersebut mencakup penggunaan beragam *delivery channel* yang dimiliki seperti *teller*, ATM dan *handphone*.

### **D.3. ASP (APPLICATION SERVICE PROVIDER)**

Artajasa sebagai perusahaan yang bergerak di bidang teknologi transaksi elektronik, di dukung oleh personil-personil yang berkompeten dalam pengembangan dan pengintegrasian teknologi informasi dengan memanfaatkan system aplikasi berbasis jaringan komunikasi data.

Sistem Pelaporan Perbankan (*Banking Reporting System*) dan Pusat Informasi Pasar Uang (PIPU) merupakan salah satu layanan Artajasa untuk Bank Indonesia yang menghubungkan dengan semua kantor-kantor bank di Indonesia.

Salah satu bentuk dukungan Artajasa kepada komunitas *business partner* (Bank & Non Bank) adalah dengan mengembangkan aplikasi antar muka (*interfacing*) yang menghubungkan sistem *internal business partner* dengan system Artajasa, sehingga komunikasi data antar pelanggan dapat berlangsung. Aplikasi antar muka ini disebut Gapura, yang secara garis besar dapat mengkonversi (dua arah) format internal pelanggan ke dalam format standart yang digunakan Artajasa, salah satunya adalah ISO 8583, sehingga mempercepat pengembangan di sisi pelanggan untuk bergabung ke dalam komunikasi layanan Artajasa.

#### **D.4. DEBIT ATM BERSAMA**

Sesuai dengan komitmennya untuk terus mengembangkan ATM Bersama, Artajasa selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada para business partners dan para nasabahnya.

Tahun 2004, Artajasa juga meluncurkan fitur debit untuk semakin memudahkan para nasabah bank anggota ATM Bersama melakukan transaksi dengan menggunakan kartu ATM sebagai alat pembayaran sekaligus melengkapi fitur *cash withdrawal*, *balance inquiry*, *change PIN* dan transfer yang sudah ada.

Dengan layanan ini, bank dapat menyediakan layanan debit bagi nasabahnya tanpa perlu membangun dan mengoperasikan jaringan terminal POS/EDC dan infrastruktur pendukungnya, bahkan tidak perlu mencari, mengelola dan mengembangkan jaringan merchant karena semuanya telah disediakan oleh Artajasa.

Pengembangan fitur debit tetap mengacu pada standar yang telah digunakan ATM Bersama sehingga mudah di implementasikan dan di integrasikan ke dalam sistem komputer bank.

Implementasi fitur debit ini akan meningkatkan *competitive value* bank dengan bertambahnya fasilitas yang dapat diberikan kepada nasabahnya namun dengan investasi yang minimal. Selain itu, loyalitas nasabah dapat dijaga dengan beragam kemudahan bertransaksi.

#### **D.5. MOBILE SERVICE**

Layanan *Mobile Service* Artajasa adalah system yang mengintegrasikan teknologi *mobile telecommunication* dengan produk transaksi elektronis sehingga menjadi nilai tambah bagi seluruh pelanggan Artajasa. Pengembangan produk dan layanan *Mobile Solution* ini mencakup layanan *Mobile Banking* maupun *Mobile Transaction* yang terintegrasi dengan transaksi elektronis lain dari Artajasa.

Layanan *Mobile Solution* Artajasa telah didukung oleh operator-operator *GSM (Global System for Mobile Communication)* maupun *CDMA (Code Division Multiple Acces)* utama di Indonesia hingga layanan *Mobile Solution* Artajasa dapat menjangkau hampir seluruh pengguna layanan telekomunikasi seluler di tanah air.

*Mobile Banking* Artajasa tidak hanya melayani transaksi yang dipicu pelanggan (*pull transaction*), seperti *Balance Inquiry*, *transfer*, ataupun *payment* tapi juga melayani transaksi yang dipicu pihak bank (*push transaction*), seperti info marketing ataupun *alert message* untuk para pelanggan.

*Mobile Transaction* merupakan layanan yang sedang dibangun oleh Artajasa memungkinkan pelanggan melakukan transaksi elektronis dengan menggunakan *mobile device*. Beberapa bentuk dari layanan *Mobile Transaction* adalah reservasi tiket perjalanan dan pemesanan lainnya.

#### **D.6. NEW DELIVERY CHANNEL**

Pengembangan *delivery channel* baru yang disediakan Artajasa adalah untuk memperluas *channel* yang dapat digunakan pelanggan dalam melakukan transaksi elektronis diantaranya *Internet Delivery Channel* dan Kiosk.

Pengembangan *Internet Delivery Channel* merupakan bagian dari komitmen Artajasa untuk memperluas layanan kepada para pelanggan. Selain itu fakta bahwa masih tingginya volume *cash transaction*, mendorong Artajasa untuk mengembangkan *Kiosk Delivery Channel*. Pelanggan yang masih menyukai transaksi melalui *outlet/payment point* atau tidak memiliki *account* di bank dapat memanfaatkan *channel* ini.

Pengembangan *delivery channel* tersebut adalah komitmen Artajasa untuk selalu memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat dalam bertransaksi dengan nyaman, aman dan efisien.

#### **D.7. ELECTRONIC PAYMENT POINT**

Flash merupakan system transaksi elektronik yang dikembangkan Artajasa untuk menjawab kebutuhan *Billing Provider* atas perluasan jaringan distribusi Titik Pembayaran (*payment point*). Flash menghubungkan data produk atau tagihan di sisi *Billing Provider* atas aplikasi transaksi di Titik Pembayaran (*payment point*).

Dengan demikian *Billing Provider* dapat meminimalkan biaya pengembangan distribusi produknya dan di sisi *Payment Point* hanya dibutuhkan investasi minimal.

Flash dapat dikembangkan dan dimanfaatkan untuk mendistribusikan berbagai jenis produk, antara lain pulsa isi ulang telepon (GSM/CDMA/VoIP), pembelian voucher ISP, pengisian *electronic wallet* dan pembayaran tagihan-tagihan lainnya.