

BAB II

GAMBARAN UMUM TEMPAT PKL

2.1 Sejarah Perusahaan

PT. Ivonesia Solusi Data atau yang dikenal dengan Ivosights dibentuk pada tanggal 12 Oktober 2016 yang berlokasi pusat di Jalan Tebet Barat I no.2, Tebet Barat, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta, Indonesia dan memiliki cabang di Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Magelang no.65a, Kricak, Tegalrejo, Kota Yogyakarta, DI Yogyakarta, Indonesia. Ivosights adalah penyedia solusi teknologi informasi end-to-end yang bertujuan untuk mengelola dan meningkatkan kepuasan pelanggan perusahaan klien. Ivosight memanfaatkan teknologi untuk memahami, terlibat, dan memuaskan pelanggan melalui pemantauan online, keterlibatan digital, dan pemanfaatan otomatisasi serta prediksi preferensi. Dengan fokus pada "*Understand, Engage, Delight*" ivosight menawarkan *platform Customer Engagement* terintegrasi paling komprehensif. Ivosights juga merupakan satu-satunya perusahaan di Indonesia yang mendukung beragam platform digital serta menyediakan layanan pendukung untuk meningkatkan pengalaman pelanggan Perusahaan klien.



Gambar 2.1 Logo Ivosights

Karir perusahaan ini dimulai pada tahun 2016 dengan membentuk *MVP Product* bernama Ripple10 yang kemudian pada tahun 2017, meluncurkan produk pertamanya yaitu Ripple10 setelah mendapatkan pendanaan dari investor lokal. Pada tahun 2018, peluncuran produk baru yaitu platform CS Sociomile dan Ripple10 *Instants Command Center*. Pada tahun 2019, peluncuran produk baru yaitu *platform* Sociomation serta peningkatan produk Ripple10 dan Sociomile dengan fitur *SocioBot*. Pada tahun 2020, membentuk *CS revolution Crowd-Agent Platform*. Pada tahun 2021, berpartner resmi

dengan *WhatsApp Business* dan tersedianya *Ripple10* dalam *Mobile App*. Pada tahun 2022, membuka cabang Yogyakarta, peluncuran *platform CakraData*, dan tersedianya *Sociomile* dalam *Mobile App* dan akan terus berkembang.

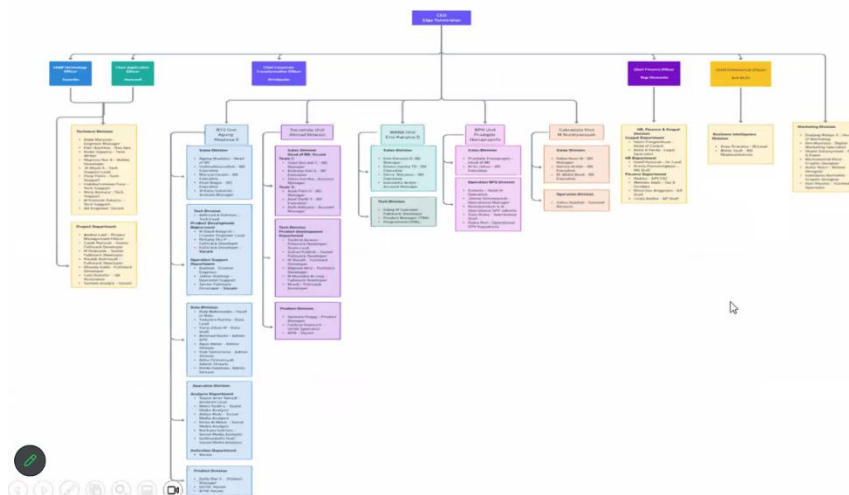


Gambar 2.2 Karir Perjalanan Ivosights

Produk dan layanan Ivosights telah dipercaya oleh ratusan brand dari berbagai industri seperti PT KAI Indonesia, Alfamart, Indofood, IndiHome, dan beragam brand lainnya. Pada tahun 2024 MSIB batch 6, Ivosights bekerjasama dengan Kampus Merdeka dengan menyediakan lowongan tipe Magang MSIB yang dinamakan *Ivosights Apprenticeship Program* dengan membuka 20 jenis lowongan diantaranya *Account Receivable intern, Admin Stream Data Intern, Assistant Product Manager Intern, BPO Intern, Digital and Data Analyst Intern*, dan masih banyak lagi.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada perusahaan Ivosights terbagi menjadi beberapa divisi yang ditunjukkan pada gambar 2.3.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Ivosights

Ivosights didirikan pada tahun 2016 oleh Elga Yulwardian selaku *CEO*

Ivosights yang dibantu oleh lima chief di bidangnya masing - masing yakni Yogi Riswanto selaku *chief Finance Officer*, Sunarko selaku *Chief Technology Officer*, Humaedi selaku *Chief Application Officer*, Kristiyanto selaku *Chief Corporate Transformation Officer*, dan Arif Mufti selaku *Chief Commercial Officer*. Ada berbagai divisi yang berperan dalam Ivosights diantaranya *Marketing Division; Business Intelligence Division; HR, Finance and Cospal Division; Technical Division; dan Project Department*. Terdapat lima unit bisnis utama yang sesuai dengan produk yang ditawarkan yaitu *Ripple10 Unit, Sociomile Unit, Wara Unit, BPO Unit, dan Cakradata Unit* dimana tiap unit memiliki pembagian divisinya masing - masing yang disesuaikan.

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

Ivosights adalah perusahaan teknologi informasi di Indonesia yang memiliki visi dan misi yang kuat dalam meningkatkan *customer engagements*. Visi Ivosights adalah menjadi pemimpin pasar utama di bidang industri digital secara dunia dengan misi memberikan nilai tambah melalui layanan yang disesuaikan dengan profil pelanggan dan perilaku masing – masing klien perusahaan.

2.4 Bidang Usaha



Gambar 2.4 Gambaran Produk Ivosights

Ivosights adalah perusahaan yang bergerak di bidang Teknologi, informasi, dan internet yang berfokus pada *digital monitoring, social customer*

service, social CRM, digital Telesales, dan big data. Ivosights memberikan beragam produk dan layanan yang dapat digunakan oleh perusahaan klien. Tabel 2.1 merupakan perincian dari barang atau jasa yang dihasilkan.

Tabel 2.1 barang/Jasa dari Ivosights

No	Nama Barang/Jasa	Kegiatan
1.	Ripple10	Ripple10 adalah <i>platform monitoring</i> percakapan digital berdasarkan <i>keyword</i> yang dapat membantu bisnis dalam mendapatkan data percakapan digital, baik percakapan yang bersumber dari media sosial, portal berita, blog, dan forum secara <i>Real Time</i> .
2.	Sociomile	Sociomile adalah sistem <i>Contact Center</i> terlengkap untuk membantu <i>brand</i> dalam melakukan interaksi pelanggan dari berbagai kanal secara efektif dan efisien tanpa perlu membuka <i>platform</i> berbeda satu persatu. Sociomile mengintegrasikan 13 kanal digital dan <i>Voice</i> dalam satu <i>Dashboard</i> , terlengkap untuk sistem sejenis.
3.	Sociomation	Sociomation merupakan <i>platform</i> kirim pesan otomatis ke <i>database</i> pelanggan berbasis skenario pengiriman. Sociomation akan memastikan pesan terkirim ke pelanggan melalui berbagai percobaan kanal pengiriman secara otomatis seperti yang telah diskenariokan sebelumnya. Beragam kanal pengiriman pesan diantaranya, Email, SMS, Twitter, Telegram, dan WhatsApp.
4.	Whatsapp Business API	<i>WhatsApp Business API</i> adalah sistem pengiriman pesan yang memudahkan sebuah <i>brand</i> dan pelanggan untuk saling berinteraksi

		secara efektif dan efisien melalui kanal pesan instan WhatsApp.
5.	BPO Contact Center	BPO Contact center melibatkan penyediaan agen layanan pelanggan yang berkualitas dan terlatih, fungsi manajemen dan operasional, penyediaan fasilitas dan lokasi, serta teknologi guna menunjang kelancaran operasional contact center baik inbound maupun outbond.
6.	Command Center	<i>Command Center</i> sebagai pusat pemantauan data, koordinasi, dan pembuatan keputusan untuk merespon dan menangani kejadian situasional secara responsif dan efektif. Tampilan layar command center menyediakan data dari berbagai sumber dan format data
7.	Comprehensive Analytic	Layanan yang memudahkan klien dalam pengelolaan dan analisis big data dengan support dari source yang beragam, berbagai metode analisis seperti OCEAN framework, emotion analysis, brand association, dan trend forecasting, penyajian data yang mudah dipahami, serta rekomendasi strategi yang tepat.
8.	SIP Trunk	SIP Trunk merupakan layanan telekomunikasi yang menggunakan protokol <i>Session Initiation Protocol</i> (SIP) untuk menghubungkan jaringan telepon ke internet. SIP Trunk dapat mengirim dan menerima panggilan telepon, seperti panggilan masuk dan keluar, serta layanan pesan suara, fax, dan panggilan konferensi.
9.	Premium Number	<i>Premium Number</i> merupakan layanan yang digunakan untuk <i>contact center</i> , <i>customer service</i> , atau layanan konsumen lainnya dalam komunikasi dan promosi dalam rangka

		membangun brand image dan layanan yang lebih baik. <i>Premium number</i> banyak digunakan untuk layanan <i>inbound call / outbound call</i> . konsultasi, <i>voting</i> , atau informasi khusus yang dapat diakses melalui panggilan telepon.
--	--	---