

## BAB II

### PT.SOLUSI TIGA SELARAS

#### 2.1. PT Solusi Tiga Selaras

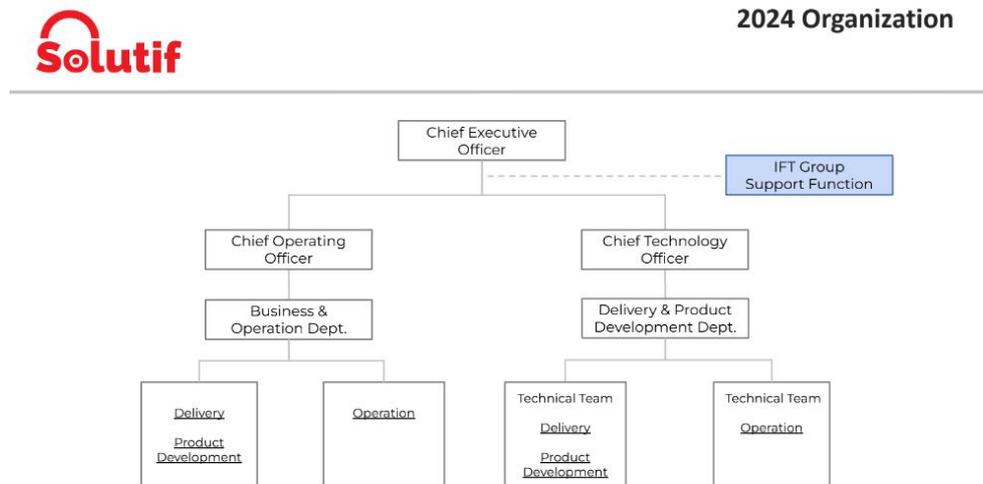


*Gambar 2.1 Logo PT. Solusi Tiga Selaras ( Solutif )*

PT. Solusi Tiga Selaras merupakan sebagian dari IFT Grup yang berdiri sejak Desember 2020 yang berada di kantor pusat Jakarta tepatnya di Wisma Staco 7th Floor Jl Casablanca Raya Kav. 18 Menteng Dalam, Tebet, South Jakarta - 12870, Indonesia yang dipimpin oleh Danny sebagai CEO, berfokus pada industri *Customer Experience* (CX) yaitu penyediaan layanan menyeluruh baik di manajemen talenta, layanan proses bisnis alih daya (*Business Process Outsourcing*), konsultasi dan implementasi teknologi. PT Solusi Tiga Selaras (Solutif) adalah anggota Indonesia Contact Center Association dan memiliki sertifikasi ISO 9001:2015. Selain bergerak dibidang pelayanan industri *Customer Experience* pelayanan lain yang diberikan PT.Solusi Tiga Selaras (Solutif) yakni platform CallON.id yang dimana merupakan platform untuk untuk mempertemukan antara pemberi kerja dan pencari kerja khususnya dalam bidang *Customer Experience* dan khususnya Contact Center.

Sejak Juli 2021, Solutif menjadi Mitra Kampus Merdeka yang menyelenggarakan program Magang & Studi Independen Bersertifikat. PT.Solusi Tiga Selaras (Solutif) berupaya mendidik individu muda untuk mengembangkan keterampilannya menjadi professional *Customer Experience* (CX) dalam memenuhi kebutuhan industri *Customer Experience* (CX) baik di dalam maupun luar negeri. Solutif menyediakan dasbor pelaporan yang jelas dan mudah digunakan serta memberikan wawasan berharga bagi bisnis tentang interaksi pelanggan mereka serta dapat dipelajari oleh mahasiswa untuk *eksplorasi* lebih baik lagi mengenai PT.Solusi Tiga Selaras. Tools sangat memungkinkan perusahaan melacak indikator kinerja utama dan menyempurnakan strategi mereka untuk mendapatkan hasil yang lebih baik sehingga menjadi cara ampuh untuk mengoptimalkan waktu respons dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam pembukaan Studi Independen ini PT. Solusi Tiga Selaras membuka kesempatan bagi para mahasiswa untuk mempelajari mengenai dua bidang yang sangat berpengaruh pada peningkatan *experience* penggunaan sosial media yang lebih maksimal, bidang tersebut diantaranya : Sosial Media Specialist dan Administrator dimana dalam kurikulumnya membahas mengenai , Jenis-jenis platform sosial media , riset strategi dan *Creative Campaign* , perencanaan konten , pembuatan konten , evaluasi dan monitoring , dan praktek dan presentasi. Bidang Selanjutnya yakni Genesys Cloud Computing for Customer Experience Solution dimana dalam kurikulumnya membahas mengenai Genesys Cloud Foundation, Genesys Cloud Administrator, Genesys Cloud Technical Telephony & Routing , Genesys Cloud Scripting and Reporting , Genesys Cloud Architect, Praktek Project Genesys Cloud, dengan ini setiap bidang yang dipelajari memiliki indikasi 60% teori dan 40% praktek.

## 2.2. Struktur Organisasi PT Solusi Tiga Selaras

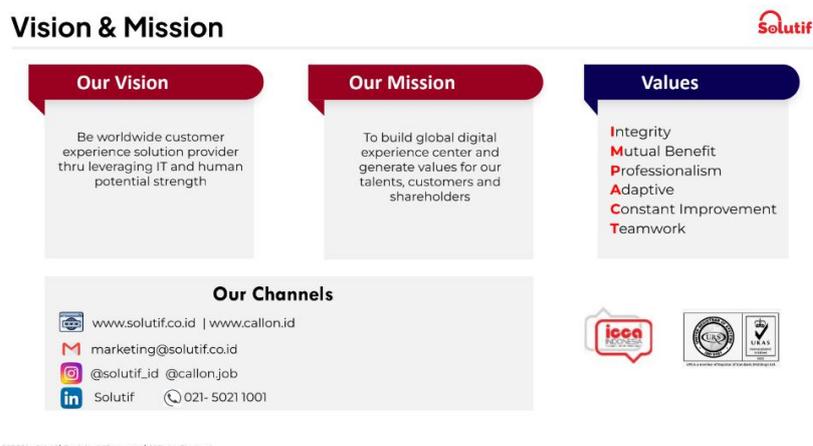


Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Solusi Tiga Selaras (Solutif)

Berikut merupakan struktur organisasi PT.Solusi Tiga Selaras (Solutif) yang mendukung pencapaian misi dan tujuan perusahaan. Pada posisi tertinggi yakni Danny selaku *Chief Executive Officer* (CEO). Lalu di pecah menjadi 2 posisi pertama yakni Eka Budiana selaku *COO Chief Operating Officer* yang memiliki beberapa divisi diantaranya seperti *Business & Operation Dept* yang menjadi leader dari 2 divisi lainnya *Delivery Product Development* dan *Operation*. Sedangkan posisi kedua diduduki oleh *Chief Technology Officer* yang memiliki beberapa divisi diantaranya *Delivery & Product Development Dept* yang menjadi leader dari 2 divisi lainnya *Technical Delivery Product Development* dan *Technical Operation*.

Pada program Studi Independen penganggung jawab diserahkan kepada divisi *Chief Operating Officer* yang mengatur segala rangkaian dari awal hingga akhir kegiatan yang dibantu beberapa mentor pada bidaang Sosial Media Spesialist & Administrator serta mentor Genesys Technical .Nantinya mentor bertugas melakukan bimbingan dan pendampingan terhadap peserta selama program berlangsung hingga selesai.

## 2.3. Visi dan Misi PT Solusi Tiga Selaras



Gambar 2.3 Visi dan Misi PT. Solusi Tiga Selaras (Solutif)

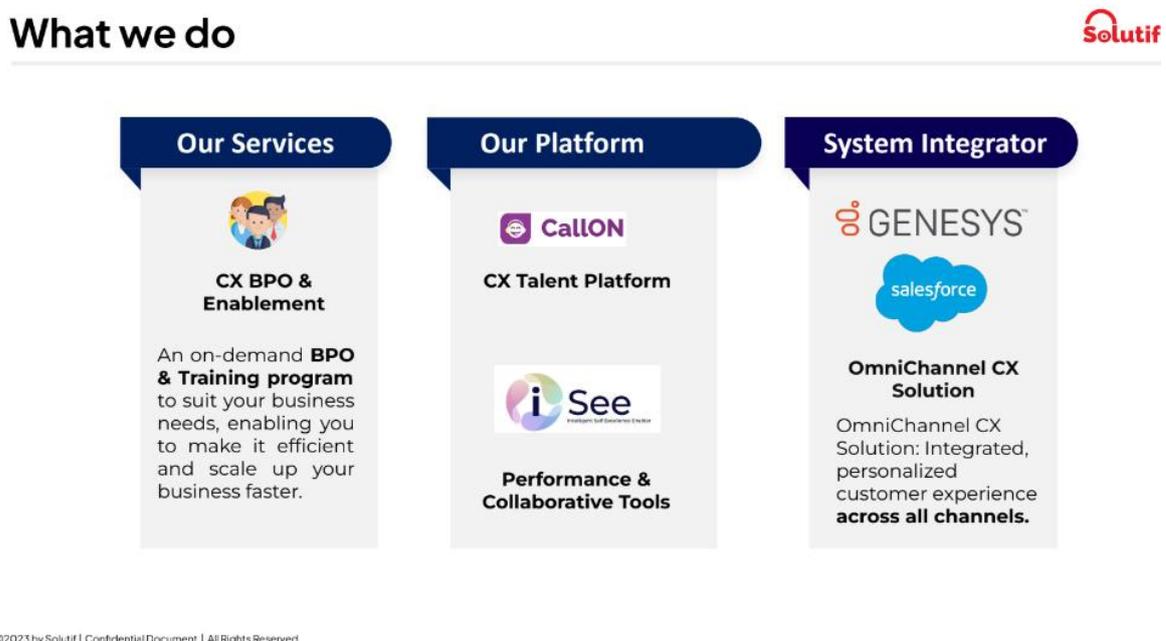
PT.Solusi Tiga Selaras memiliki visi dan misi yang mendukung berjalannya sebuah perusahaan agar dapat beroperasi sesuai dengan aturan yang jelas dan sesuai pedoman sehingga memberikan kredibilitas dan kepercayaan bagi para brand dalam meningkatkan *Search Engine Optimization* engagement produksi penjualan diantaranya :

Visi : Menjadi penyedia solusi pengalaman pelanggan di seluruh dunia melalui pemanfaatan teknologi informasi dan kekuatan potensi manusia.

Misi : Untuk membangun pusat pengalaman digital global dan menghasilkan nilai bagi talenta, pelanggan dan pemegang saham.

Selain Visi dan Misi yang dimiliki oleh PT Solusi Tiga Selaras terdapat juga nilai yang ditanamkan dalam perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik nilai-nilai tersebut diantaranya : Integritas , Keuntungan Bersama , Profesionalitas , Adaptasi , Konsistensi Pengembangan , Kerjasama tim.

## 2.4. Rincian Kegiatan PT. Solusi Tiga Selaras



Gambar 2.4 Kegiatan Produksi Jasa PT. Solusi Tiga Selaras (Solutif)

Selama mengikuti program studi independent di PT Solusi Tiga Selaras pada bagian Sosial Media Specialist dan Administrator memberikan pengalaman dalam melakukan pembelajaran dan berkolaborasi membuat sebuah *final project* pembuatan kampanye sebuah brand dengan mengoptimalkan penggunaan aplikasi analisis dan platform media sosial agar dapat meningkatkan *SEO*. Pengerjaan dimulai dari tanggal 16 Februari 2024 hingga 30 Juni 2024. Program ini dibagi menjadi beberapa tahapan yang mengikuti sylabus yang telah diberikan. Pertama selama kurang lebih 4 bulan setiap individu mendapatkan email resmi dari PT.Solusi Tiga Selaras untuk dapat mengakses seluruh materi dalam website yang telah disediakan sebelumnya yang bernama OneAcademy disana setiap individu akan dapat jadwal dalam mengerjakan quiz dan assignment yang akan diperoleh setiap selesai sesi zoom online dijalankan. Yang kedua setelah mendapatkan akses tersebut dimulai briefing pembuatan *final project* yang dilakukan secara berkelompok dengan 5 orang anggota selanjutnya setiap anggota akan dibagi menjadi beberapa tugas dalam menyelesaikan *final project* diantaranya pencarian sumber data , penganalisis konten yang akan dibuat , pembuatan ide konsep kampanye , disusun

pembuatan produksi design yang akan digunakan dan yang terakhir presentasi hasil serta evaluasi pembuatan akun brand kampanye yang telah dibuat sebelumnya.

Selama melakukan kegiatan, setiap peserta akan dipantau oleh mentor personal mereka untuk melihat individual performance, skill dan self-being motivation, learning strategy and individual guidance. Kemudian terdapat juga group Challenge Mentor yang fokus terhadap group performance, research guidance, challenge project management dan pendampingan pembangunan aplikasi atau website. Hasil akhir dari program ini bukan hanya memberikan insight mengenai sosial media specialist dan administrator melainkan menjadikan seorang yang expert sosial media specialist yang dalam industry digital, tetapi juga menciptakan seseorang sosial media specialist yang professional, mempunyai collaboration, adaptive, dan communication skill yang cukup dan memahami proses pembelajaran platform media sosial.