

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

Dimulai pada tahun 2013, SIRCLO adalah perusahaan teknologi dan jasa yang menyediakan solusi *e-commerce* enabler terdepan, sehingga SIRCLO dapat membantu *brand* yang berjualan *online*. SIRCLO menawarkan beragam teknologi dan jasa *e-commerce* melalui berbagai *channel* penjualan online sesuai kebutuhan bisnisnya. SIRCLO bergerak pada model bisnis *Business to Business* (B2B).

Gambar 2.1: Logo SIRCLO, SIRCLO Store, SIRCLO Chat, SIRCLO Connexi, SIRCLO Swift, SIRCLO iCube, dan SIRCLO Commerce.



Sumber: Presentasi Onboarding SIRCLO

Nama SIRCLO identik dengan kata *circle* atau lingkaran. Pusat logo SIRCLO sendiri membentuk ikatan yang tidak utuh namun harmonis seperti berjabat tangan. Jabat tangan memiliki makna dua orang berbeda yang bersepakat. SIRCLO memiliki empat nilai perusahaan. Pertama, *keep moving forward* terdapat nilai *decisive* yang berarti mampu mengambil keputusan meskipun berada dalam situasi sulit dengan keterbatasan informasi dan sumber dan *initiative* yang berarti selalu berusaha proaktif dalam mencari solusi dan selalu berorientasi pada perubahan yang baik.

Kedua, yaitu *strive for continuous improvement* dimana didalamnya terdapat poin *accountable* yang berarti memiliki akuntabilitas terhadap keputusan yang diambil, selalu merefleksikan diri untuk menjadi lebih baik dan *experimental* yaitu memiliki semangat dan mau mencoba untuk melakukan pendekatan baru dalam menghadapi tantangan.

Dirintis oleh 3 anak muda, SIRCLO telah memasuki tahun yang ketujuh di bulan Juli lalu. Kini dengan 300 lebih talenta muda memberikan pelayanan terbaik melalui jasa teknologi kepada *brand* baik dalam skala lokal, hingga multinasional. Saat ini SIRCLO memiliki 6 produk yaitu SIRCLO Store, SIRCLO Chat, SIRCLO Connexi, Swift by SIRCLO, iCube by SIRCLO, dan SIRCLO Commerce.

Produk yang pertama adalah SIRCLO Store. SIRCLO Store adalah sebuah *platform SaaS (Software-as-a-Service)* untuk membuat situs toko *online* yang menasar bisnis lokal skala kecil hingga menengah. SIRCLO Store didukung teknologi modern untuk mempermudah konsumen untuk membangun toko *online*

secara instan berbasis *template* yang siap pakai. Saat ini, SIRCLO Store memiliki 830 users dan terus berkembang menuju 1.000 users.

Kedua yaitu SIRCLO Chat yang dibangun sejak awal 2020. SIRCLO Chat adalah partner resmi Business Solution Provider WhatsApp yang menyediakan *chat commerce* dalam sebuah *dashboard* yang terintegrasi dengan WhatsApp Business API. SIRCLO Chat memfasilitasi penjual untuk lebih dekat dengan pelanggan melalui fitur *automated greeting*, pengiriman notifikasi, pencarian produk, dan melakukan transaksi melalui *chat room* WhatsApp.

Produk SIRCLO yang ketiga yaitu SIRCLO Connexi yang merupakan solusi *one-stop* bagi pelaku bisnis yang ingin mensinkronisasi *channel* penjualan ke berbagai kanal marketplace melalui satu platform terintegrasi. SIRCLO Connexi merupakan teknologi dengan fitur *multichannel* SIRCLO Commerce. *Multichannel* sendiri berarti penjual memiliki berbagai *channel* penjualan melalui *platform* yang berbeda-beda. Produk ini resmi diluncurkan untuk *brand* lokal pada bulan Oktober 2019.

Keempat adalah SIRCLO Swift yang sebelumnya merupakan bagian dari iCube. SIRCLO Swift adalah produk iCube yang merupakan platform omnichannel yang mengintegrasikan *touch point* penjualan, pembayaran, inventaris, operasional multi-warehouse, logistik, pengiriman, *back office*, dan program *customer loyalty* dalam satu *software*. *Omnichannel* yang difasilitasi SIRCLO Swift dibuat adaptif untuk berbagai kanal penjualan *online*. Solusi *e-commerce end-to-end* yang berarti dapat disesuaikan dengan kebutuhan penjual.

Kelima adalah SIRCLO iCube. iCube merupakan sebuah perusahaan yang diakuisisi oleh SIRCLO sejak pertengahan tahun 2020. Kini, SIRCLO iCube merupakan jasa pembuat *website custom* yang menawarkan riset UI/UX, DevOps, sampai implementasi *website* untuk *brand* dengan skala bisnis *enterprise*. SIRCLO iCube dapat menyesuaikan kebutuhan penjual dan memfasilitasi keleluasaan dalam aspek kreativitas, sehingga tidak terbatas pada ketentuan *template* tertentu.

Produk yang terakhir yaitu SIRCLO Commerce yang merupakan sebuah *channel management solution* yang menjawab kebutuhan *corporate brand*, baik nasional maupun internasional untuk masuk ke jalur distribusi digital. SIRCLO Commerce memiliki banyak keuntungan, dengan menggunakan teknologi yang dapat memberikan pelayanan *end-to-end* kepada *brand*, mulai dari produksi konten, mensinkronisasi penjualan di berbagai *marketplace*, hingga proses logistik dan *merchandising*.

2.1.1 Visi dan Misi

Sebagai perusahaan *e-commerce*, SIRCLO memiliki visi dan misi yang digunakan sebagai landasan dan acuan untuk selalu menjadi perusahaan *e-commerce* terkemuka di Indonesia.

Visi:

- Menjadi penyedia layanan dan *software* solusi *e-commerce* #1 terdepan di Indonesia yang mendukung *brand* untuk berjualan *online*.

Misi:

- Menciptakan solusi *e-commerce* yang terpadu bagi *brand* dari berbagai skala.

2.1.2 Ruang Lingkup Perusahaan

Ruang lingkup pelayanan terhadap konsumen dan mitra penjual yang dilakukan oleh SIRCLO meliputi:

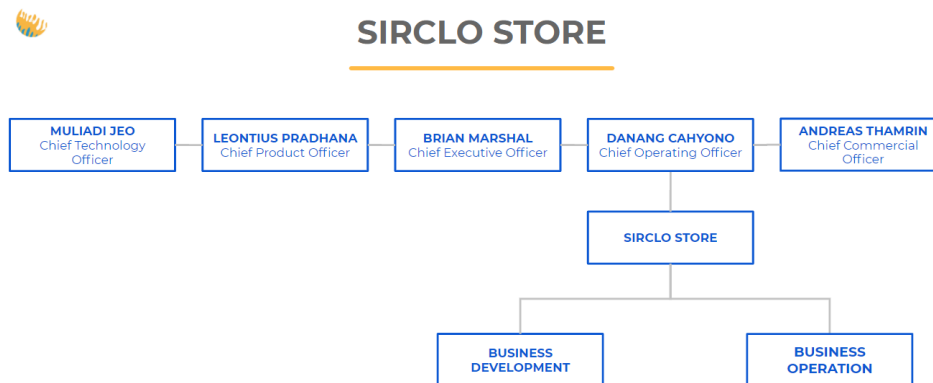
1. SIRCLO Store menjadi solusi *brand* untuk berjualan *online*, dengan menyediakan jasa pembuatan website toko *online* berbasis *template* siap pakai.
2. SIRCLO Commerce menjadi solusi manajemen *end-to-end* bagi bisnis nasional dan multinasional untuk berjualan *online*.
3. SIRCLO Conenexi menjadi teknologi pendukung dibalik SIRCLO Commerce, dengan tujuan untuk membantu *brand* berjualan *online* dengan dengan kebutuhan sistem *multichannel*.
4. SIRCLO Chat memfasilitasi penuh transaksi dan komunikasi penjual dengan konsumen melalui *chat room*.
5. SIRCLO iCube menjadi solusi dan inovasi bagi kebutuhan konsumen dalam mencapai tujuannya dan menjangkau pasar lebih luas.

2.1.3 Struktur Organisasi

SIRCLO adalah perusahaan yang berbasis teknologi, yang memiliki enam produk dengan struktur dan susunan yang berbeda-beda. Bagan

dari struktur organisasi dibentuk secara terpisah menjadi enam bagan. Berikut ini merupakan salah satu bagan dari struktur jajaran perusahaan pada produk SIRCLO Store:

Gambar 2.2 Struktur Organisasi SIRCLO Store



Sumber: Presentasi OnBoarding People Operations

2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi *User Success* SIRCLO

Selama pelaksanaan magang, penulis melakukan interaksi dengan beberapa divisi yaitu *technology*, *marketing*, dan *people operations*. Penulis bertanggung jawab kepada *Senior User Success Executive* yaitu Dhieta Diah Ayu.

1. Divisi Business Operations

- Menjalin relasi dan mempertahankan pelanggan.
- Sebagai jembatan pelanggan dalam bertanya.
- Mengutamakan kesejahteraan pelanggan.

2. Divisi *Technology*

- Membantu *User Success* mengatasi masalah *bug issues* dan kendala pada *website*
- *Request pointing domain* serta infrastruktur website untuk memenuhi kebutuhan berjualan *online*.

3. Divisi *Marketing*

- Menangani program dan proyek terkait pemasaran SIRCLO melalui berbagai *platform*.
- Mengadakan *virtual event*.
- Membuat konten sesuai keperluan.

4. Divisi *People Operations*

Mengadakan kegiatan Sumber Daya Manusia seperti proses rekrutmen, peraturan kantor, dengan tujuan melancarkan sistem kerja dan kegiatan yang berada di SIRCLO.