

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil PT Qontak Tumbuh Makmur

PT Qontak Tumbuh Makmur (Qontak) adalah perusahaan penyedia aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) terdepan di Indonesia. Qontak berdiripada tahun 2014. Namun mengalami akuisisi oleh Mekari pada Mei 2021. Adapun klien yang pernah ditangani Qontak terdiri dari beberapa perusahaan besar seperti Telkom, Jasa Marga, BBNI, OPPO, Mayapada Hospital dan masih banyak lagi. PT Qontak Tumbuh Makmur memiliki dua kantor, kantor pertama berada di Singapura sedangkan untuk kantor di Indonesia berlokasi di SCBD, District 8, Prosperity Tower Lt.3, Jl. Jend. Sudirman No.52-53, Senayan, DKI Jakarta.

Bagian penjualan yang dilakukan oleh PT Qontak Tumbuh Makmur adalah layanan SaaS (*Software as a Service*) seperti *Omnichannel CRM* dan *WhatsApp API*. Seperti yang telah disebutkan bahwa target dari layanan PT Qontak mengarah kepada B2B, artinya Qontak menargetkan para pembisnis untuk menggunakan layanan aplikasi *Omnichannel CRM* dan *social media API* untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu proyek yang telah ditangani PT Qontak Tumbuh Makmur adalah kerjasama dengan Jasamarga dengan menggunakan aplikasi *Omnichannel*. Hal ini akan membuat panggilan dari berbagai media yang digunakan oleh masyarakat kedalam satu *tab* yang sederhana dan terkoordinasi. Dengan begitu, Jasamarga akan mengetahui adanya korban atau panggilan yang belum ditangani, sudah ditangani atau sedang ditangani.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi Perusahaan

Visi dari PT Qontak Tumbuh Makmur adalah:

“Menjadi perusahaan SaaS yang menyediakan jalan pintas dalam membantu

penggunanya untuk mengembangkan pendapatan bisnis secara efisien melalui peningkatan produktivitas tim penjualan dan solusi automasikomunikasi dengan pelanggan.”

2.2.2 Misi Perusahaan

Untuk mewujudkan visi, perusahaan harus memiliki misi. PT Qontak Tumbuh Makmur memiliki beberapa misi, yaitu:

- Memberikan jasa SaaS dalam bentuk aplikasi Omnichannel CRM
- Meningkatkan kualitas layanan pelanggan melalui automasi komunikasi yang terkoordinasi
- Menjadi gerbang untuk bisnis di Indonesia dalam bentuk digitalisasi layanan pelanggan

2.3 Logo Perusahaan

Gambar 2.1 - Logo Perusahaan

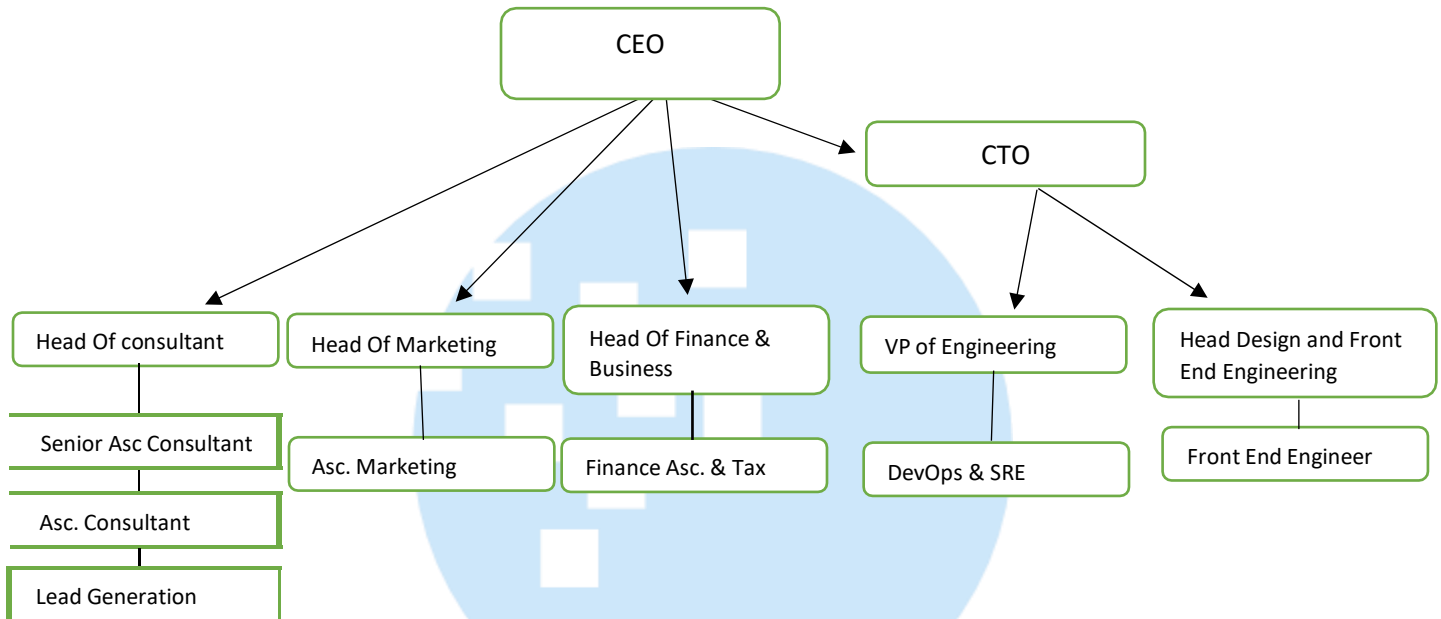


Sumber: internal perusahaan

Logo dari Qontak diperbarui pada tahun 2021 selaku dengan akuisisi oleh Mekari. Warna menjadi biru untuk memberikan kesan yang tenang dan professional secara digital. Huruf Q disamping kiri melambangkan inisial perusahaan Qontak sebagai anak perusahaan Mekari. Hal ini ditujukan karena cirikhas dari Mekari yang menjadikan huruf sebagai kreasi logo.

2.4 Struktur Organisasi

Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Qontak Tumbuh Makmur



PT Qontak Tumbuh Makmur memiliki divisi yang memiliki tanggungjawab masing-masing seperti:

1. *Consultant*

Consultant bertugas untuk merancang strategi pemasaran dan juga operasional bisnis. Selain itu divisi *consultant* juga bertugas untuk menjalani hubungan baik dengan investor dan klien.

2. *Marketing & Creatives*

Divisi ini bertugas untuk membuat konten pemasaran yang akan diposting di media sosial dan juga *website*. Divisi ini juga selaras dengan *consultant* karena juga berfungsi untuk menentukan strategi pemasaran dan juga mencari *leads* klien.

3. *Finance & Business*

Tugas dari divisi ini adalah mengatur keuangan perusahaan, dimulai dari penyusunan, transaksi, pengurusan pajak dan membuat laporan keuangan.

4. *Engineering*

Divisi ini bertugas mengembangkan aplikasi yang menjadi produk dari PT Qontak Tumbuh Makmur dan memastikannya berjalan dengan lancar. Divisi ini juga melakukan *maintenance* pada aplikasi.

5. *Design & Front End*

Divisi ini terbagi kedalam dua bagian yaitu *Design* dan *Front End Engineer*. Bagian *design* lebih berfokus pada tugas mendesain konten sosial media, poster dan juga hal yang terkait dengan pemasaran. Sedangkan *Front End Engineer* bertugas untuk mendesain tampilan aplikasi dan *website*.