

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Global Tiket Network didirikan pada tahun 2011 sebagai perusahaan *startup* yang sekarang merupakan salah satu OTA (*online travel agency*) terbesar di Indonesia. Berikut adalah logo yang digunakan PT. Global Tiket Network selama berdirinya perusahaan.



Gambar 2.1. Logo PT. Global Tiket Network

PT. Global Tiket Network atau yang biasa disebut dengan alias tiket.com sudah berhasil memiliki 15,000,000+ *downloads* atau pengguna di berbagai *platform* seperti IOS dan Android, dan dijuluki sebagai *fastest growing online travel app* yang menggunakan logo seperti di gambar 2.1. tiket.com juga sudah melebarkan sayapnya dengan cara melakukan *partnership* dengan Indonesian Ministry of Tourism pada tahun 2015. Tiket.com memiliki tujuan sebagai perusahaan yang memudahkan penggunanya dalam bidang *travel*, memiliki tujuan sebagai *customer centric travel* dan *entertainment focused platform* bagi

penggunanya, menaikkan *customer satisfaction* sehingga pelanggan menjadi pelanggan tetap yang setia terhadap tiket.com. Tiket.com juga tidak cuman menjual tiket untuk bidang penerbangan, namun sudah melebarkan sayapnya terhadap semua hal yang berbau *travel* seperti penyewaan mobil, penyewaan hotel, penyewaan tiket atraksi tempat destinasi, dan tiket lainnya. Tiket.com sendiri sudah memiliki *partnership* dengan 90+ *airlines* yang menyediakan jasa penerbangan domestik maupun internasional, lebih dari 2,000,000+ *partnership* dengan jasa penyewaan hotel domestik maupun internasional, dan merupakan *partner* pertama dari PT. Kereta Api Indonesia atau yang biasa disebut KAI, memiliki 175+ *partner* dalam 90+ kota yang menyediakan jasa penyewaan *online car rental* di Indonesia. Memiliki konsep *to do* yang menyediakan pengguna rekomendasi aktivitas untuk meningkatkan kepuasan *travel* pengguna yang merekomendasikan dengan total 10 kategori. Tiket.com sendiri memiliki fitur-fitur yang dapat memberikan perusahaan *startup*nya untuk bersaing dengan OTA lainnya sebagai perusahaan *startup*.

PT. Global Tiket Network awalnya dicetuskan oleh 3 pemuda yang berinisial Dimas Surya, Gaery Undarsa, dan Wenas Agus Setiawan untuk membuat sebuah bisnis *platform* untuk penjualan tiket secara *online* yang didukung dengannya penerapan teknologi informasi. Ide ketiga pemuda tersebut dimulai dari kisahnya pada tahun 2011 pada bulan Agustus, dimana ide tersebut mulai dimukakan dan diikuti sertakan pada lomba kompetisi startup. Berikut adalah kisah dari terbentuknya PT. Global Tiket Network yang dimulai oleh 3 pemuda tersebut.



Gambar 2.2 Journey terbentuknya PT. Global Tiket Network

(Sumber: DAISY (digital information repository) milik tiket.com)

Pada gambar 2.2, dapat dilihat bahwa pada Agustus 2011, ide tersebut mulai

masuk kedalam *development phase* dimana ide tersebut dicetuskan, yaitu untuk penjualan tiket secara *online* karena perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat, peluang bisnis jadi terlihat. Titik poin kedua ada pada bulan Desember dimana *first point of access* ditemukan, yaitu peluang untuk menjadikan ide tersebut menjadi suatu bisnis yang *real* yaitu dengan cara mengikuti jejang *startup competition* yang diadakan dengan jumlah uang yang sangat besar. Titik ketiga ada pada bulan Januari 2012 dimana ide tersebut memenangkan jejang *startup competition* yang diadakan, dengan memenangkan jejang tersebut, didapatkan uang hadiah sebesar Rp. 350.000.000 juta yang dinilai cukup untuk membangun perusahaan bersifat *startup*. Pada tahun 2012 tepatnya pada bulan Mei, dibangunlah *website* pertamanya untuk penjualan tiket secara *online* berbasis *website* yang kemudian sekarang sudah melebarkan sayapnya ke setiap *platform* mulai dari IOS, Android, Mweb, dan platform lainnya. Pada tahun 2019, PT. Global Tiket Network mengumumkan akan membangun cabang secara *international* seperti India dan Canada yang kini semakin berkembang pesat pertumbuhan perusahaanya.

2.1.1 Visi Misi

Menjalankan perusahaan pastinya diperlukan adanya visi dan misi sebagai tujuan yang ingin dicapai, diraih dari adanya perusahaan tersebut. Tiket.com juga memiliki visi dan misinya tersendiri, berikut adalah penjelasan mengenai visi dan misi perusahaan tiket.com.



Gambar 2.3. Visi tiket.com

(Sumber: DAISY (*digital information repository*) milik tiket.com)

Gambar 2.3 menjelaskan mengenai visi yang ingin diraih tiket.com sendiri, yaitu untuk menjadi platform yang paling dicintai berbasis travel dan lifestyle. Visi ini mengartikan bahwa tiket.com ingin menjadi yang paling baik dalam aspek *customer oriented* sehingga pelanggan akan mencintai tiket.com sebagai platform travel dan lifestyle. Untuk meraih visi tersebut, diperlukan adanya misi, berikut adalah misi perusahaan

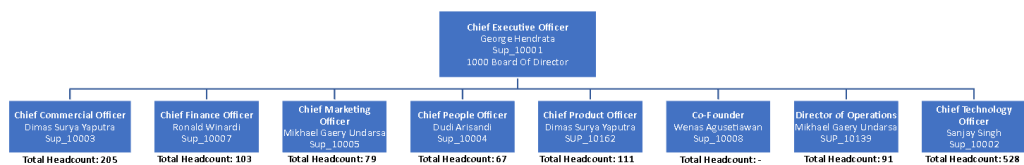


Gambar 2.4. Misi tiket.com

(Sumber: DAISY (*digital information repository*) milik tiket.com)

Gambar 2.4 menggambarkan secara detail bagaimana tiket.com akan meraih visi yang sudah dijelaskan sebelumnya, untuk menjadi *most loved* maka tiket.com harus meraih dan menyelesaikan misi-misi yang sudah terbagi menjadi bagian-bagian kecil dari visi tersebut.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



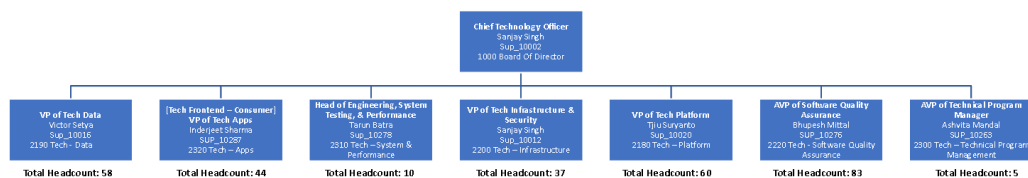
Gambar 2.5. Struktur Organisasi tiket

(Sumber: Repositori tiket.com)

Gambar 2.5 adalah struktur organisasi perusahaan tiket.com pada level tertinggi yang dimulai dari CEO dan kemudian dibagi menjadi 8 bagian yang memiliki pekerjaan dan tanggung jawabnya sendiri-sendiri. Tiket.com sendiri memiliki 1204 total karyawan saat ini dan ditempatkan didalam bagian dari *Chief Technology Officer* yang dipimpin oleh Sanjay Singh dari departmen *Technology*. Berikut adalah deskripsi struktur organisasi pada level tertinggi.

1. Chief Executive Officer (CEO) : Peran CEO sendiri adalah sebagai individu yang akan mengambil keputusan manajerial pada level tertinggi, mengelola setiap karyawan, divisi, dan berkomunikasi dengan setiap bagian perusahaan. Mengatur sumber daya yang akan dialokasikan di setiap bagian dan memastikan visi misi perusahaan dijalankan dengan baik.
2. Chief Commercial Officer (CCO) : Peran CCO sendiri adalah untuk memonitor dan memantau semua aspek yang terjadi di bagian *sales*, strategi pemasaran, dan rencana pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

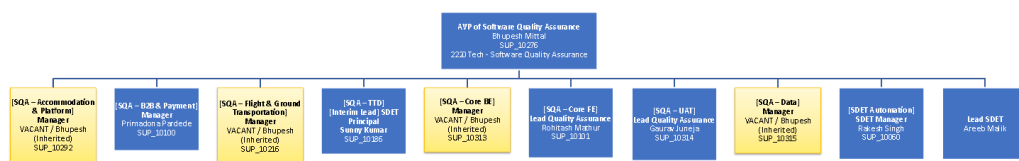
3. Chief Finance Officer (CFO) : Peran CFO sendiri adalah untuk mengelola dan merupakan individual yang bertanggung jawab atas alur masuk dan keluar uang perusahaan.
4. Chief Marketing Officer (CMO) : Peran CMO sendiri adalah untuk menentukan tujuan dan pencapaian pemasaran, menyesuaikan strategi pemasaran dengan anggaran yang tersedia, menganalisa strategi perusahaan dan meningkatkan strategi tersebut.
5. Chief People Officer (CPO) : Peran CPO sendiri adalah untuk menentukan rencana dan strategi mengenai *human resources* yang sesuai dengan rencana strategis perusahaan.
6. Chief Product Officer (CPO) : Peran CPO sendiri adalah untuk menentukan rencana dan strategi untuk semua aktivitas yang berhubungan dengan produk yang akan digunakan perusahaan.
7. Co-Founder : Peran co-founder sendiri didalam tiket.com adalah untuk membantu CEO untuk pengambilan keputusan, menganalisis pasar untuk peluang-peluang yang bisa didapatkan.
8. Director of Operations : Peran director of operations didalam tiket.com adalah untuk mengelola dan mengatur kegiatan-kegiatan operasional perusahaan.
9. Chief Technology Officer (CTO) : Peran dari CTO ini adalah untuk mengelola semua kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan teknologi, seperti pengembangan aplikasi tiket.com, penambahan fitur baru dan menjaga agar aplikasi tetap berjalan dengan lancar.



Gambar 2.6 Stuktur Organisasi tiket

(Sumber: Repositori tiket.com)

Gambar 2.6 sendiri mendeskripsikan divisi apa saja yang dipegang oleh CTO,terdapat 7 divisi secara total dengan peran dan tanggung jawab berbeda-beda, department yang dipegang oleh CTO sendiri merupakan departmen *Technology*.Dijabat sebagai *software quality assurance intern* sehingga dapat dilihat dari gambar, berada dibawah bagian *AVP of Software Quality Assurance*.



Gambar 2.7 Struktur Organisasi tiket

(Sumber: Repositori tiket.com)

Gambar 2.7 mendeskripsikan dan menjelaskan bahwa didalam pengawasan *AVP of Software Quality Assurance* masih terdapat sub divisi lagi yang masing-masing memegang peran dan tanggung jawab berbeda. Gambar 10 dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. SQA – B2B & Payment Manager : Memiliki peran untuk memastikan bahwa bagian B2B dan Payment didalam aplikasi, web, Mweb, dan *platform* lainnya tidak memiliki *bug*.
2. SQA – TTD : Aplikasi dan *website* tiket.com memiliki sebuah bagian yaitu TTD atau *to do*, SQA bagian TTD memastikan bahwa bagian atau yang biasa disebut *vertical* didalam perusahaan tidak memiliki *bug* atau kendala.
3. SQA – Core FE : Memiliki peran dan tanggung jawab untuk melakukan *testing* dan *validating* ke setiap *vertical* yang ada dari sisi pandang teknikal, mencangkup semua *vertical* untuk memastikan tidak ada *bug* yang berjalan.

4. SQA- UAT : Memiliki peran untuk melakukan *user acceptance testing* kepada setiap *platform* tiket.com untuk memastikan bahwa tidak ada *bug*.
5. SDET Automation : Memiliki peran untuk melakukan *automated testing* kepada setiap aplikasi tiket.com untuk memastikan bahwa tidak ada *bug*.

Divisi yang diduduki akan diawasi oleh pengawasan Rohitash Mathur yang menjabat sebagai *Lead Quality Assurance* yang memegang divisi SQA – Core FE.