



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BABII

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

MIT Solutions awalnya merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang *event management* yang berdiri sejak tahun 1999 dibawah naungan PT Asindo Multi Produksi, beberapa artis seperti F4, Christian Bautista, dan artis luar lainnya didatangkan oleh MIT Solutions ke Indonesia. Namun seiring berjalannya waktu pada tahun 2005, MIT Solutions mengubah bidang perusahaannya dari *event management*, menjadi CRM. CEO MIT Solutions, Pak Ari Stefanus melihat betapa pentingnya CRM di sebuah perusahaan mengingat betapa penting sebuah perusahaan untuk membangun dan mempertahankan hubungan antara perusahaan dan konsumen.

CRM menjadi salah satu ruang lingkup penting yang harus dimengerti dan dimiliki oleh setiap perusahaan. Melalui pemikiran hal tersebut, pak Ari memulai menjalankan bisnis konsultan yang berfokus pada CRM. Tidak hanya dibagian CRM, namun MIT Solutions merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bagian *Customer Experience Management* (CEM), dan *Ticketing Management*. MIT Solutions mengutamakan *Marketing, Inovation, Technology* sebagai bagian dari dasar inti sebuah bisnis berjalan terutama pada *shopping malls*, hotel, retail, dan residensial. MIT Solutions menerapkan prinsip kerja bahwa yang harus diutamakan dari sebuah perusahaan adalah *database* konsumen, fungsinya agar perusahaan mampu mengetahui siapa dan apa yang diinginkan target pasarnya.

Ruang lingkup CRM biasanya lebih terfokus pada klien seperti mall, hotel, retail, dan residence yang ingin menjalankan program *loyalty* atau biasanya dikenal *membership*, sedangkan CEM biasanya digunakan untuk hotel yang berfungsi untuk mengatur dan mengontrol kinerja internal pegawai hotel, contohnya ketika ada keluhan dari konsumen mengenai suatu masalah di kamarnya lalu disampaikan ke resepsionis

kemudian dari resepsionis disampaikan ke pihak yang bersangkutan melalui hal tersebut setiap menitnya akan diperhitungkan berapa lama estimasi waktu yang dapat digunakan oleh karyawan internal untuk menyelesaikan suatu keluhan dari konsumen, dan yang terakhir adalah *Ticketing Management* yang biasanya digunakan oleh konsumen untuk membeli tiket konser secara *online*, mengingat MIT Solutions berawal dari *event management*.

Dimulai dari Grand Indonesia sebagai klien pertama MIT Solutions, kemudian kini membuka cabangnya di Malaysia, khusus untuk menangani klien-klien yang berada di Malaysia salah satunya adalah komunitas Angkasa, yaitu komunitas dari sebuah koperasi yang dikelola langsung oleh pemerintah Malaysia. Beberapa klien MIT Solutions adalah Centro, Senayan City, Living World, Pasific Place, Indomaret, Margo Epiwalk, Baywalk, Metland (Mall Metropolitan, Grand City. Metropolitan, Hotel Horizon, Metland Residense), Bintaro Java Exchange, Galuh Mas, Karawang Central Plaza, Emporium, Excelso, dan Junction Mall Group (Myanmar).

Jl. Pulomas Timur IID/12. Jakarta. 13210.

Phone. (021) - 47884695. Fax. (021) -47884694

www.mitsolution.co.id

2.2 Visi dan Misi

2.2.1 Visi

Setiap perusahaan pasti memiliki visi untuk menentukan tujuan dari berdirinya suatu perusahaan, MIT Solutions memiliki visi "Set the constant innovation as our key for achieving the ultimate goal of success and emerge as a global company providing the superior quality service and solution", untuk menyediakan layanan dan solusi yang terbaik untuk kliennya, terutama pada bidang CRM. MIT Solutions menyakini bahwa setiap perusahaan mulai mengerti betapa pentingnya untuk membangun dan mempertahankan konsumen.

2.2.2 Misi

Untuk mewujudkan visi maka sebuah perusahaan harus memiliki misi, MIT Solutions memiliki misi, yaitu:

- 1. To always give satisfacticion to its client, to provide the high quality service.
- 2. To commit itself to continue to provide the best and latest solutions without compromising.
- 3. To always focuses on performance quality, service, reliability and support.

2.3 Logo Perusahaan



(Sumber :www.mitsolution.co.id)

Nama MIT Solutions merupakan gabungan dari singkatan *Marketing, Innovation, and Technology*. Menurut CEO dari MIT Solutions, Pak Ari Stefanus ketiganya merupakan inti yang seharusnya dimiliki oleh sebuah perusahaan. Strategi *marketing* akan berjalan dengan baik apabila perusahaan tahu siapa dan apa yang dibutuhkan oleh target pasar. Selain itu diperlukan inovasi terhadap program loyalty agar konsumen tidak merasa bosan terhadap program-program yang dijalankan oleh perusahaan, dan terakhir didukung teknologi sebagai alat untuk mendukung *marketing* dan inovasi yang dijalankan oleh perusahaan.

Ketika *marketing* dijalankan dengan baik namun tidak didukung dengan inovasi dan teknologi maka hasilnya akan buruk, begitu pula sebaliknya. Ketiganya harus dikaitkan satu sama lain untuk menjalankan suatu perusahaan. Penggunaan kata *Solutions*, karena MIT Solutions memiliki tujuan sebagai solusi bagi para klien untuk membuat suatu program *loyalty* kepada konsumennya.

Masing-masing inisial diletakkan didalam suatu kotak-kotak yang terpisah mengandung arti bahwa masing-masing memiliki ruang lingkup sendiri *marketing* yang ditujukan untuk konsumen, inovasi tertuju pada *loyalty program*, dan teknologi ditujukan pada perusahaan tersebut. Ketiganya harus ada dalam suatu perusahaan, karena ketiganya memiliki satu tujuan, yaitu CRM.

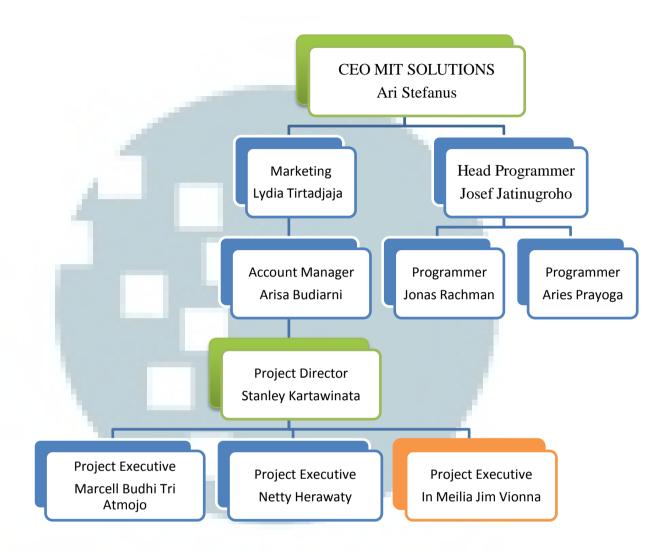
Pada pemilihan warna, MIT Solutions memilih tiga warna, sebagai berikut:

- 1. Warna orange yang diletakkan pada ruang lingkup *marketing* mengandung arti kesuksesan dan sesuatu yang tumbuh terus menerus sama seperti *marketing* yang harus terus menerus dilakukan oleh perusahaan agar target pasar dapat dicapai.
- 2. Warna hijau dalam inovasi menggambarkan keseimbangan, perusahaan harus menyeimbangkan *marketing* yang ada dengan *program loyalty* karena warna hijau melambangkan keseimbangan,
- 3. Warna biru pada teknologi menggambarkan kekuatan teknologi yang merepresentasikan ruang lingkup teknologi.



Gambar 2.2 Hubungan antara Marketing, Inovasi, dan Teknologi (sumber:www.mitsolution.co.id)

2.4 Struktur Organisasi



Bagan 2.1 Struktur Organisasi MIT Solutions

Sumber: MIT Solutions

2.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan bagan diatas, berikut adalah *job description* dari masing-masing jabatan :

- 1. Marketing
 - a. Bertanggung jawab atas memperluas jaringan usaha (klien).
 - b. Memberikan hasil report mengenai prospek klien ke CEO.
- 2. Account Manager
 - a. Menjaga hubungan antara klien dan konsultan.

- b. Bertanggung jawab terhadap pengambilan keputusan yang menyangkut klien.
- c. Memberikan hasil report terhadap penanganan klien ke CEO.

3. Project Director

- a. Bertanggung jawab atas keputusan-keputusan yang diajukan oleh *project executive*, yang nantinya akan disampaikan kepada *account manager* untuk pengambilan keputusan.
- b. Membimbing *project executive* dalam menangani klien.
- c. Memeriksa pekerjaan *project executive* dalam menangani klien, seperti pembuatan presentasi, *Minutes of Meeting, report*.
- d. Memberikan hasil *report* dari setiap penanganan klien oleh *project executive* ke *account manager*.

4. Project Executive

- a. Menjadi jembatan penghubung antara klien dengan perusahaan.
- b. Membuat janji meeting, presentasi, Minutes of Meeting, report.
- c. Bertanggung jawab memonitor setiap event yang berkaitan dengan CRM klien.
- d. Membuat strategi CRM (membership, event for member) untuk klien.

