

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil dan Sejarah Perusahaan

Bab ini membahas profil dan sejarah singkat perusahaan tempat penulis magang. Bagian ini juga menjelaskan hubungan antara PT Momen Indah Alami dan bitbybit dalam konteks pengembangan produk digital. Data dan informasi yang digunakan diperoleh dari dokumen resmi perusahaan, *website*, serta wawancara dengan *Co-Founder* dan *Product Manager* bitbybit.

2.1.1 Profil Perusahaan

bitbybit atau PT Benar Benar Bagus didirikan pada Januari 2023 dengan fokus pada pengembangan agen WhatsApp berbasis *Artificial Intelligence* (AI) untuk mendukung kebutuhan *commerce*, *customer support*, dan *marketing* (bitbybit, 2025). Dalam operasionalnya, seluruh administrasi dan dokumen kepegawaian dikelola oleh PT Momen Indah Alami, sementara penempatan kerja dapat dilakukan di *sister company*, termasuk bitbybit yang berada di bawah naungan PT Benar Benar Bagus.

bitbybit menyediakan platform untuk mendukung penjualan, layanan pelanggan, dan pengembangan bisnis melalui WhatsApp. Beberapa produk utama adalah *AI Studio*, yaitu alat tanpa pemrograman untuk membangun agen AI siap pakai dengan integrasi ke WhatsApp dan Instagram; *bitChat*, yaitu CRM WhatsApp tanpa pemrograman; *bitApp*, yaitu platform pembuatan *aplikasi mobile* tanpa pemrograman untuk Android dan iOS; *bitLink*, yaitu layanan pembuatan tautan yang terintegrasi dengan Shopify; serta *bitCRM*, yaitu sistem manajemen pelanggan yang terhubung langsung dengan WhatsApp. Seluruh produk ini dirancang untuk membantu *brand* dalam memperkuat strategi pemasaran, mempercepat penjualan, serta meningkatkan efektivitas layanan pelanggan.*bitCRM*: sistem manajemen pelanggan yang terhubung langsung dengan WhatsApp.

Seluruh produk dirancang untuk membantu dalam mempercepat penjualan, serta meningkatkan efektivitas layanan pelanggan.



Gambar 2. 1 Logo bitbybit (bitbybit, 2025)
Sumber: <https://bitbybit.studio/>

Sebagai pengembang solusi AI, bitbybit melayani berbagai sektor mulai dari perdagangan, layanan pelanggan, hingga strategi pemasaran. Nilai-nilai inti perusahaan meliputi komitmen untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, berorientasi pada peningkatan berkelanjutan, serta menjunjung sikap rendah hati dalam bekerja sama. Prinsip ini menjadi landasan dalam membangun produk sekaligus dalam budaya kerja tim (bitbybit *Company Profile*, 2025). Visi bitbybit adalah “*Complete Ecosystem. Future of commerce in a seamless & focused.*” Misinya adalah “*Better / more integrated end-customer experience,*” “*Faster ramp-up for merchant (brands),*” dan “*More powerful feature.*” (bitbybit *Company Profile*, 2025).

2.1.2 Sejarah Perusahaan

PT Momen Indah Alami resmi berdiri pada tahun 2022 sebagai perusahaan induk yang membawahi beberapa lini usaha dengan badan hukum terpisah. Berdasarkan wawancara dengan *Co-founder* bitbybit, Pendekatan ini memungkinkan perusahaan di bawah PT Momen Indah Alami untuk memiliki keleluasaan dalam mengembangkan keahliannya, namun tetap memperoleh dukungan sumber daya dan visi yang selaras dari perusahaan induk. Salah satu unit usaha yang lahir dari kerangka tersebut adalah PT Benar Benar Bagus, yang dikenal dengan nama merek bitbybit, dan mulai beroperasi secara resmi pada Januari 2023.

bitbybit didirikan oleh William Tunggaldjaja bersama tiga anggota tim inti, yaitu seorang *Product Manager* dan dua *Software Developer*, yang hingga kini masih aktif berkontribusi dalam pengembangan perusahaan. Kehadirannya berawal dari kebutuhan industri *e-commerce* yang semakin berkembang pesat di Indonesia, di mana persaingan antarbisnis menuntut strategi penjualan yang lebih efektif dan efisien. Sejak awal, bitbybit memposisikan diri dalam bidang *conversational commerce* dengan fokus menghadirkan solusi *Artificial Intelligence* berbasis Shopify, yang kemudian berkembang melalui integrasi dengan WhatsApp untuk mendukung aktivitas *commerce*, *customer service*, dan *marketing*.

Pada tahun 2023, bitbybit meluncurkan produk perdanaanya sekaligus mulai menjangkau klien internasional di luar pasar Indonesia. Perkembangan ini menandai awal ekspansi global perusahaan sekaligus validasi atas kebutuhan pasar akan solusi yang ditawarkan. Selanjutnya, pada tahun 2024, bitbybit berhasil memperoleh pengakuan resmi sebagai Shopify *Partner*, yang memperkuat legitimasi produk mereka dalam ekosistem *e-commerce* global. Berdasarkan *Co-founder* bitbybit, pencapaian berlanjut pada tahun 2025 ketika bitbybit terpilih sebagai salah satu dari lima *Managed WhatsApp Partners* di Indonesia oleh Meta, sehingga menempatkan perusahaan di jajaran penyedia layanan teratas di sektor ini.

Seiring berjalannya waktu, bitbybit mengalami pertumbuhan pesat baik dari segi jumlah tim maupun basis klien. Saat ini, jumlah karyawan telah mencapai sekitar 25 orang dengan klien yang tersebar di lima benua. Fokus pengembangan perusahaan tidak hanya terletak pada peningkatan penjualan, tetapi juga pada penguatan hubungan dengan pelanggan melalui strategi *customer support* yang lebih personal dan responsif, salah satunya dengan membentuk tim *Business Development* yang lebih terstruktur.



Gambar 2. 2 *WhatsApp + AI Commerce, from Chat to Checkout* (bitbybit, 2025)

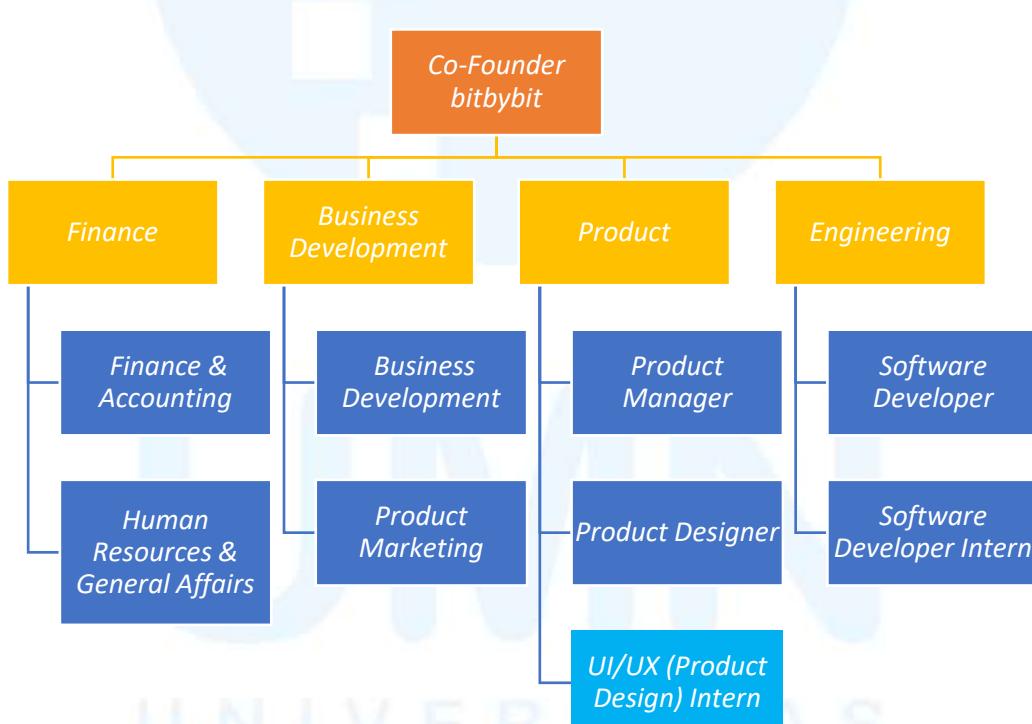
Sumber: <https://www.vritimes.com/id/articles/9cf4d929-7e3e-404d-b6b4-cd1e88845aca/98932c1e-f8a9-11ef-974f-0a58a9feac02>

Pada tahun 2025, bitbybit meluncurkan *AI Studio* sebagai inovasi terbaru dalam menghadirkan pengalaman *e-commerce* berbasis percakapan di WhatsApp. Peluncuran ini diumumkan dalam acara “*WhatsApp + AI Commerce, from Chat to Checkout*” yang diselenggarakan bersama Meta Indonesia dan Blend Media. *AI Studio* menghadirkan teknologi *AI Agent* yang memungkinkan *brand* berinteraksi langsung dengan pelanggan, mendorong transaksi, serta membangun hubungan jangka panjang tanpa bergantung pada *website*, aplikasi, atau *marketplace*.

Peluncuran *AI Studio* menjadi salah satu pencapaian signifikan dalam perjalanan pengembangan bitbybit, khususnya dalam memperluas solusi AI untuk bisnis ritel dan memperkuat posisinya di ranah *conversational commerce*. Didukung langsung oleh Meta, inovasi ini membuka peluang baru bagi bisnis lokal sekaligus menunjukkan bahwa *startup* asal Indonesia mampu bersaing serta memberi kontribusi dalam ekosistem AI dunia. Melalui pencapaian ini, bitbybit menegaskan arah pengembangan yang berkelanjutan dengan fokus pada inovasi yang relevan dan berdaya saing internasional.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi bitbybit dipimpin langsung oleh *Co-Founder* perusahaan yang berperan sebagai pengambil keputusan utama. Saat ini, perusahaan memiliki 20 orang anggota tim, termasuk *intern*, yang terbagi ke dalam empat divisi utama, yaitu *Finance*, *Business Development*, *Product*, dan *Software Developer*. Koordinasi kerja di bitbybit berjalan secara hierarkis namun tetap kolaboratif. Instruksi dan arahan utama berasal dari *Co-Founder*, kemudian diteruskan melalui *Product Manager* yang bertanggung jawab mengatur tugas di dalam siklus *sprint*. Sistem kerja *sprint* berlangsung setiap dua minggu, di mana pada awal *sprint*, *Product Manager* membagi tugas kepada anggota tim *Product* dan tim *Software Developer* sesuai prioritas proyek.



Gambar 2. 3 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan bitbybit

Sumber: HRGA Team (2025)

Sebagai *UI/UX Designer Intern*, penulis menerima tugas yang diberikan di awal *sprint* dan bertanggung jawab menyelesaikan desain *User Interface* sesuai kebutuhan. Hasil pekerjaan kemudian diserahkan kepada tim *Software Developer* untuk diimplementasikan. Apabila terdapat fitur yang sudah dikembangkan, penulis juga menjalankan *testing* untuk memastikan kualitas desain sebelum *deployment*,

serta memberikan masukan apabila revisi diperlukan. Dalam beberapa kasus, penulis turut melakukan *user testing*, dengan melibatkan tim *Business Development* yang sehari-hari menggunakan produk bitbybit.

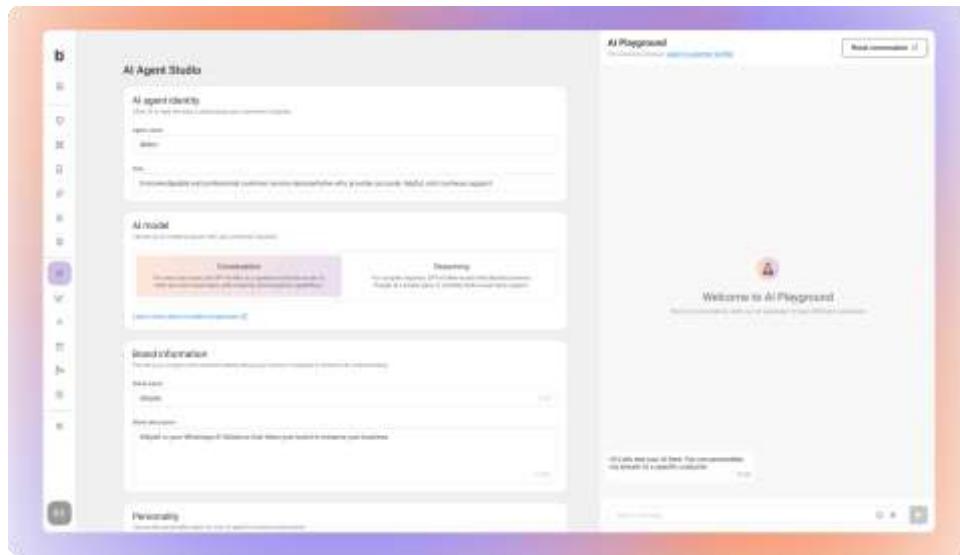
2.3 Portofolio Perusahaan

Bab ini membahas portofolio perusahaan bitbybit yang mencakup produk digital melalui *website* serta materi iklan digital yang digunakan sebagai strategi pemasaran. Informasi pada bagian ini diperoleh dari sumber resmi perusahaan melalui *website* bitbybit dan dokumentasi iklan digital pada Meta Ads Library.

2.3.1 bitbybit *Products and Clients*

bitbybit menyediakan beberapa produk digital berbasis AI yang dikembangkan untuk mendukung kebutuhan *brand* dan retailer. Fokus utama dari produk ini adalah *commerce*, *customer service*, dan *marketing*. Setiap produk dirancang agar dapat digunakan tanpa keterampilan teknis, dengan penekanan pada pengalaman pengguna yang sederhana dan efektif.

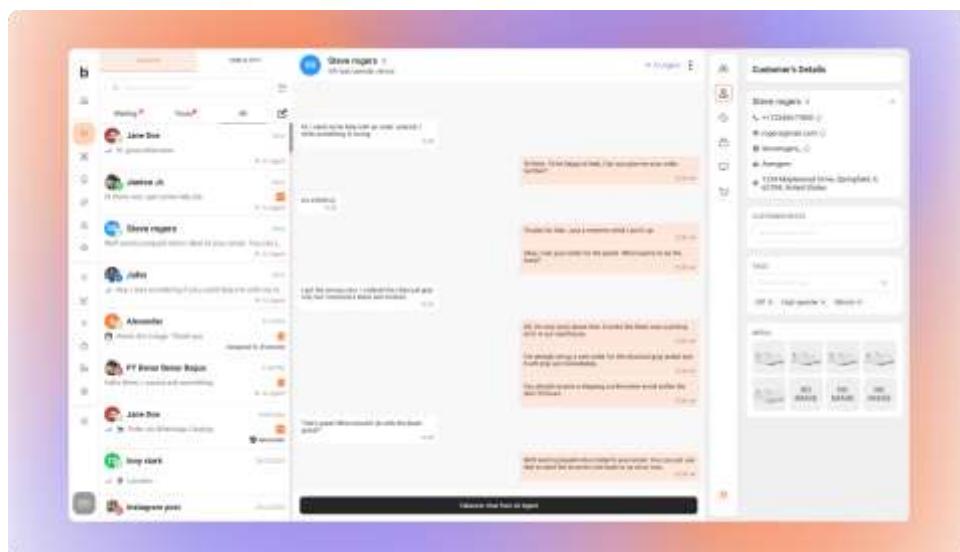
AI Studio merupakan platform tanpa pemrograman untuk membuat agen AI dengan *pre-built skillsets* yang dapat terhubung langsung ke WhatsApp dan Instagram. Dengan *User Interface* yang intuitif, pengguna dapat merancang alur percakapan dan menambahkan automasi tanpa memerlukan kemampuan teknis. Platform ini membantu *brand* mengurangi biaya operasional, mempercepat respons pelanggan, dan menciptakan pengalaman komunikasi yang konsisten.



Gambar 2. 4 Tampilan *User Interface* bitLogin

Sumber: bitbybit (2025)

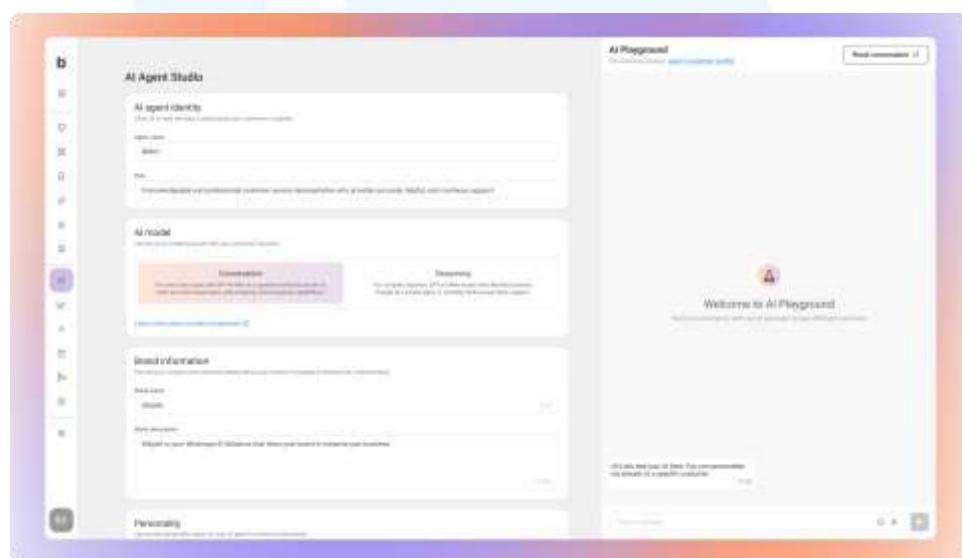
bitChat merupakan CRM WhatsApp tanpa pemrograman dengan tingkat keterbukaan pesan hingga 99%, sehingga memudahkan *brand* menjaga komunikasi langsung dengan pelanggan. Fitur-fiturnya termasuk: *inbox management*, *broadcast messaging*, hingga *chatbot integration*. Dengan bitChat, *brand* dapat meningkatkan *engagement*, mengelola ribuan pesan sekaligus, serta membangun hubungan pelanggan.



Gambar 2. 5 Tampilan *User Interface* bitChat

Sumber: bitbybit (2025)

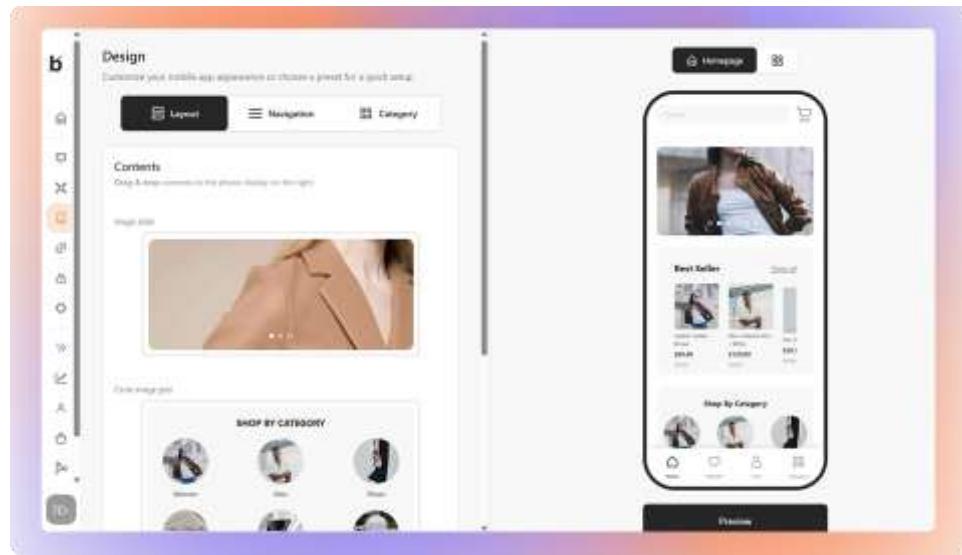
bitApp adalah platform pembuatan aplikasi *mobile* tanpa pemrograman untuk Android dan iOS. Produk ini memungkinkan *brand* memiliki aplikasi sendiri dengan desain *User Interface* yang dapat disesuaikan. Pengguna dapat menggunakan *drag-and-drop builder*, sehingga mempersingkat waktu pengembangan dan menekan biaya produksi. *User* dapat menghadirkan pengalaman *mobile* yang profesional, meningkatkan *brand presence*, dan memperkuat loyalitas pelanggan.



Gambar 2. 6 Tampilan *User Interface* bitApp

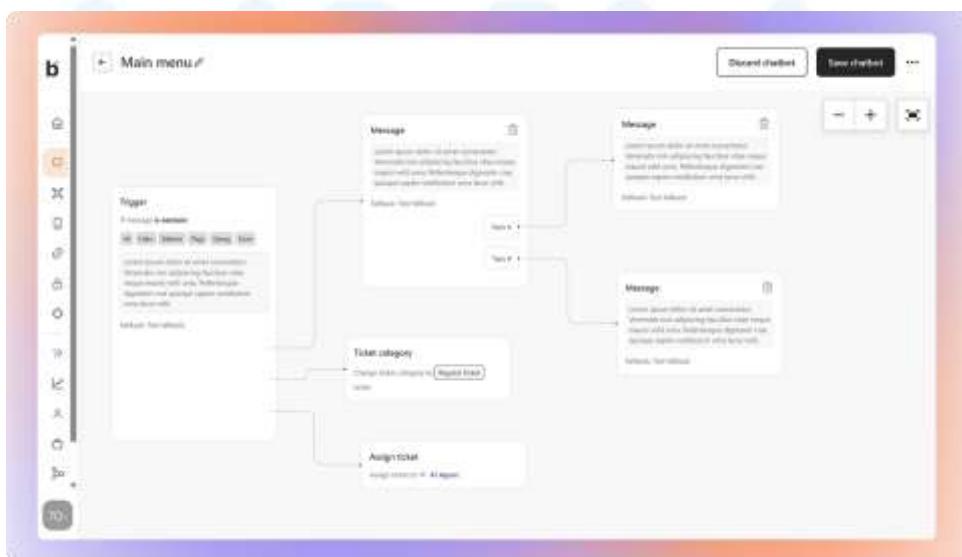
Sumber: bitbybit (2025)

bitLink merupakan *native link builder* yang terintegrasi penuh dengan Shopify untuk membantu *brand* mengelola serta mengoptimalkan tautan pemasaran. Fitur utamanya termasuk analitik klik *real-time*, personalisasi tautan, serta integrasi mulus dengan ekosistem *e-commerce*. Dengan kemampuan tersebut, *brand* dapat melacak efektivitas kampanye pemasaran, memaksimalkan konversi, dan menghadirkan pengalaman belanja yang lebih lancar bagi pelanggan.



Gambar 2. 7 Tampilan *User Interface* bitLink
Sumber: bitbybit (2025)

bitCRM adalah sistem manajemen pelanggan berbasis AI yang mendukung *brand* dalam mengelola data, interaksi, serta meningkatkan retensi pelanggan. Fitur termasuk *customer segmentation*, analisis perilaku, hingga rekomendasi strategi untuk meningkatkan *engagement*. bitCRM membantu *brand* memahami kebutuhan pelanggan secara mendalam dan membangun strategi pertumbuhan jangka panjang.



Gambar 2. 8 Tampilan *User Interface* bitCRM
Sumber: bitbybit (2025)

bitbybit telah menjalin kerja sama dengan sejumlah *brand* ternama, baik di tingkat nasional maupun internasional. Melalui kerja sama tersebut, perusahaan berkontribusi pada peningkatan strategi pemasaran, layanan pelanggan, serta pengelolaan pengalaman pengguna. Berikut merupakan beberapa klien dari bitbybit:

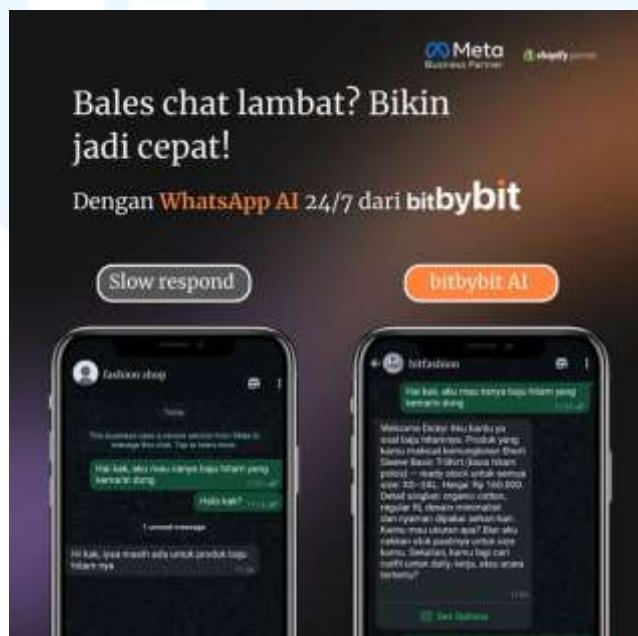
Tabel 2. 1 Klien bitbybit (bitbybit, 2025)

No	Nama Klien	Industri
1	BONIA	<i>Fashion & Retail</i>
2	GTracing	<i>Gaming Equipment</i>
3	A Bathing Ape	<i>Fashion Streetwear</i>
4	Insider Store	<i>Retail</i>
5	Yoshinoya	<i>Food & Beverages</i>
6	TopGolf	<i>Sports & Leisure</i>
7	SAFF & Co.	<i>Fashion & Retail</i>
8	Dealls	<i>E-commerce</i>
9	Braun Buffel	<i>Fashion & Retail</i>

Seluruh produk yang dikembangkan oleh bitbybit dirancang agar dapat beroperasi secara terintegrasi melalui *website*. Integrasi *cross-channel* seperti WhatsApp, Instagram, dan Facebook memungkinkan pengguna mengelola percakapan, kampanye pemasaran, dan data pelanggan dalam satu ekosistem yang terhubung. Dengan ekosistem yang saling terhubung ini, bitbybit membantu *brand* berinteraksi lebih efektif dan membangun hubungan dengan pelanggan.

2.3.2 Digital Advertisement

bitbybit juga memanfaatkan iklan digital sebagai bagian dari strategi komunikasi visual dalam memperluas jangkauan audiens. Distribusi iklan dilakukan melalui platform Meta Ads, khususnya di Facebook dan Instagram, sehingga pesan mengenai produk dapat tersampaikan secara lebih terarah kepada target pasar. Dari sisi desain komunikasi visual, iklan ditata dengan elemen grafis yang sederhana namun kontras, penggunaan tipografi singkat dan persuasif, serta simulasi percakapan WhatsApp yang relevan dengan konteks produk.



Gambar 2. 9 bitbybit Meta Ads
Sumber: Meta Library (2025)

Konten iklan ini menampilkan keunggulan "WhatsApp AI 24/7" dalam merespons pelanggan secara instan, memberikan rekomendasi produk, dan mempermudah proses pemesanan. Iklan berbentuk 1:1 ini dipublikasikan melalui Instagram Ads dan Facebook untuk menjangkau audiens bisnis. Dengan visual sederhana dan pesan yang langsung, iklan ini efektif dalam meningkatkan *brand awareness*.



Gambar 2. 10 bitbybit Meta Ads

Sumber: Meta Library (2025)

Iklan ini menampilkan keunggulan layanan WhatsApp AI dari bitbybit yang mampu menjawab chat pelanggan secara cepat dan efisien. Visual “before” dan “after” menampilkan perbedaan jelas antara respons manual dan otomatis, menegaskan manfaat penggunaan AI. Kampanye ini disebarluaskan melalui *channel* Meta, termasuk Instagram story dan Facebook, dan masih aktif digunakan untuk menjangkau audiens hingga saat ini.