

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan

2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo WIZ.AI

PT. Wiz Technology Indonesia merupakan perusahaan cabang dari Wiz Holdings Pte. Ltd., sebuah perusahaan teknologi yang berpusat di Singapura. WIZ.AI didirikan pada awal tahun 2019 di Singapura oleh Jennifer Zhang bersama dua rekannya dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas interaksi manusia melalui produk antarmuka suara berbasis kecerdasan buatan (AI) dengan teknologi spesifik yaitu *Natural Language Processing* (NLP) [10].

Pada saat perusahaan ini berdiri, belum ada perusahaan lain yang membawa produk *voice* AI ke pasar Asia Tenggara. WIZ.AI sengaja menjadikan kawasan ini sebagai titik awal untuk membangun industri *AI Talkbot* sebagai pionir. Keputusan ini terbukti tepat, mengingat tingginya keberagaman bahasa dan dialek di kawasan Asia Tenggara yang menjadi tantangan sekaligus peluang bagi WIZ.AI untuk

mengembangkan teknologi *AI Talkbot* yang dapat disesuaikan dengan keberagaman tersebut [11].

Selama masa pandemi COVID-19 pada tahun 2020, WIZ.AI mengalami pertumbuhan bisnis yang luar biasa sebesar 200%, dan pertumbuhan tersebut terus berlanjut hingga saat ini [12]. Sejak didirikan, perusahaan ini telah menunjukkan pertumbuhan pendapatan lebih dari 100% dalam periode 2024–2025, dengan basis pelanggan yang telah berkembang menjadi lebih dari 300 perusahaan global yang tersebar di lebih dari 17 negara, serta dukungan terhadap lebih dari 17 bahasa dan dialek [12].

Dalam hal pendanaan, WIZ.AI telah berhasil menghimpun total pendanaan sebesar 56 juta dolar AS dalam 5 putaran pendanaan, dengan putaran terakhir berupa Series B pada November 2025 yang dipimpin oleh SMBC Asia Rising Fund, dengan partisipasi dari Beacon VC, Singtel Innov8, dan Granite Asia [13].

2.1.2 Misi Perusahaan

We are dedicated to guiding companies through their AI transformation journey, propelling sustainable business growth, driving operational efficiency, and enhancing customer experience [14].

2.1.3 Bidang Usaha dan Produk

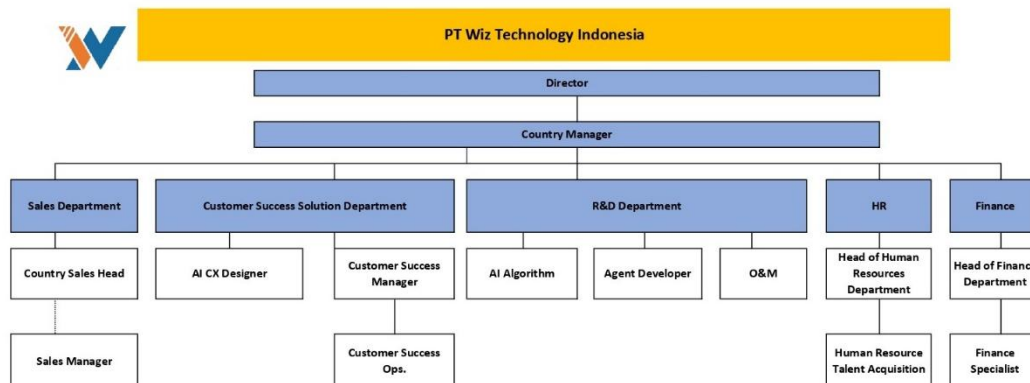
WIZ.AI menyediakan platform *AI Talkbot* dan *virtual agent* yang berinteraksi dengan pelanggan melalui saluran suara maupun pesan digital. Perusahaan ini menawarkan serangkaian produk, antara lain WIZ Platform, WIZ Engage, WIZ SmartAgent, dan WIZ Insight, yang memungkinkan perusahaan klien

untuk menggunakan *chatbot* dan *talkbot* yang terdengar natural dan mampu memahami serta berbicara dalam berbagai bahasa, termasuk Tagalog, Inggris, Bahasa Indonesia, dan Mandarin [15].

AI Talkbot yang dikembangkan WIZ.AI dirancang sedemikian rupa sehingga 98% pengguna tidak dapat membedakannya dari manusia nyata, menghasilkan tingkat respons keterlibatan pelanggan lebih dari 30%, mampu memangkas waktu tunggu hingga 65%, serta mencapai skor kepuasan pelanggan (CSAT) sebesar 85% dan tingkat penyelesaian masalah sebesar 90% [14]. WIZ.AI juga mencakup klien dari berbagai bidang industri, di antaranya layanan kesehatan, asuransi, perbankan, telekomunikasi, *e-commerce*, hingga sektor pemerintahan [14].

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sebagai kantor perwakilan dari WIZ Holdings Pte. Ltd., PT. WIZ Technology Indonesia menjalankan operasionalnya dengan struktur organisasi yang dirancang untuk mendukung layanan berbasis teknologi AI secara rapih dan terstruktur. Struktur ini dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab atas keseluruhan arah strategis perusahaan di Indonesia, dibantu oleh Country Manager yang mengelola operasional sehari-hari serta menjadi penghubung antara kantor pusat di Singapura dengan tim lokal.



Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi PT. WIZ Technology Indonesia

Sumber: Dokumentasi Perusahaan (2026)

Dalam menjalankan fungsi bisnisnya, PT. Wiz Technology Indonesia memiliki beberapa departemen. Sales Department dipimpin oleh Country Sales Head dan Sales Manager yang bertugas mengelola strategi penjualan serta pengembangan klien perusahaan. Customer Success Solution Department terdiri dari AI CX Designer yang merancang produk yang akan digunakan oleh klien, serta Customer Success Manager dan Customer Success Ops. yang bertugas memastikan klien mendapatkan nilai optimal dari produk yang digunakan, termasuk di dalamnya posisi AI Support Intern yang penulis tempati selama kegiatan magang berlangsung.

Di sisi teknologi, Research & Development (R&D) Department menjadi tulang punggung inovasi perusahaan, dengan tim yang terdiri dari AI Algorithm, Agent Developer, serta Operation & Maintenance yang bertugas mengembangkan, membangun, dan memelihara sistem AI secara kontinu. Selain itu, perusahaan juga didukung oleh Human Resources Department yang dipimpin oleh Head of Human

Resources beserta tim Talent Acquisition, serta Finance Department yang dikelola oleh Head of Finance dan Finance Specialist guna menjamin keberlangsungan operasional perusahaan dalam hal administratif dan keuangan.

