

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan pola konsumsi masyarakat terhadap berbagai layanan berbasis online. Produk digital seperti top-up game, voucher, pulsa, serta layanan hiburan digital kini menjadi kebutuhan yang semakin sering digunakan, terutama oleh kalangan gamer dan pengguna platform digital. Kondisi tersebut membuka peluang bisnis yang besar bagi perusahaan yang bergerak pada penyediaan layanan transaksi digital. Dalam konteks ini, PT Point Digital Indonesia melalui merek PointGo hadir sebagai salah satu penyedia layanan produk digital yang berupaya menjawab kebutuhan pasar tersebut.

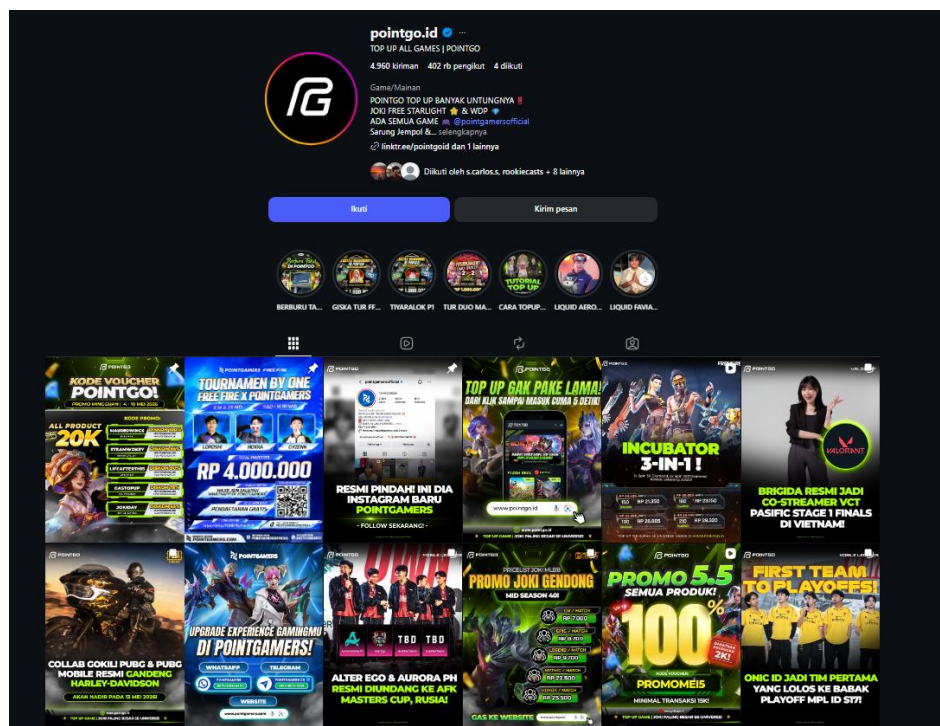


Gambar 2. 1 Logo Perusahaan PT Point Digital Indonesia

Gambar 2.1 menunjukkan logo PT Point Digital Indonesia atau PointGo sebagai identitas perusahaan. PointGo menyediakan berbagai layanan transaksi digital yang mencakup top-up game, pembelian *voucher*, pulsa, serta produk hiburan digital lainnya. Selain layanan transaksi umum, PointGo juga menawarkan layanan tambahan berupa joki rank, yaitu layanan pendampingan bagi pemain *game* yang ingin meningkatkan peringkat atau level permainan pada *game* tertentu. Keberagaman layanan tersebut menunjukkan bahwa PointGo tidak hanya berfokus pada penjualan produk digital, tetapi juga berupaya menyediakan solusi yang relevan dengan kebutuhan komunitas *gamer*.

PT Point Digital Indonesia mulai beroperasi pada bulan Desember 2023. Walaupun tergolong sebagai perusahaan yang masih baru, PointGo telah mampu membangun kehadiran digital yang cukup kuat melalui berbagai platform media sosial. Peningkatan jumlah pengikut dan pelanggan menunjukkan bahwa perusahaan memiliki strategi komunikasi digital yang cukup efektif dalam memperkenalkan layanan, membangun kepercayaan, serta menjangkau target pasar yang lebih luas.

Seiring meningkatnya jumlah pengguna *game* dan produk digital di Indonesia, kebutuhan terhadap layanan transaksi yang cepat, aman, mudah digunakan, dan terjangkau juga semakin besar. PointGo berupaya memenuhi kebutuhan tersebut dengan menghadirkan layanan yang praktis dan dapat diakses oleh berbagai kalangan pengguna. Kemudahan proses transaksi, kelengkapan produk, serta harga yang kompetitif menjadi faktor yang mendukung posisi PointGo sebagai salah satu pilihan bagi pengguna yang membutuhkan layanan produk digital secara cepat dan efisien.



Gambar 2. 2 Sosial Media PointGo

Kehadiran PointGo di ruang digital juga diperkuat melalui pemanfaatan media sosial seperti pada Gambar 2.2 yakni platform Instagram sebagai sarana promosi dan komunikasi dengan pelanggan. Salah satu platform yang memiliki tingkat jangkauan paling tinggi bagi PointGo adalah TikTok. Melalui platform tersebut, PointGo secara aktif menghadirkan konten-konten yang menarik, informatif, dan sesuai dengan tren yang sedang berkembang di kalangan masyarakat, khususnya komunitas gamer. Strategi konten yang konsisten ini menjadi salah satu faktor yang membantu PointGo dalam meningkatkan visibilitas merek secara lebih cepat.

Selain melalui konten media sosial, PointGo juga memperkuat citra perusahaan melalui keterlibatan *talent* dan *brand ambassador*. *Talent* dan *brand ambassador* yang bekerja sama dengan PointGo berasal dari kalangan kreator digital yang telah memiliki basis pengikut dan tingkat popularitas yang baik. Kehadiran para kreator tersebut memberikan pengaruh positif terhadap penyebaran informasi mengenai layanan PointGo, karena mampu menjangkau audiens yang lebih luas dan relevan dengan target pasar perusahaan.

Sebagai penyedia layanan top-up dan produk digital, PointGo memiliki peran dalam mendukung perkembangan ekosistem digital di Indonesia. Layanan yang disediakan tidak hanya membantu pelanggan dalam melakukan transaksi secara lebih mudah, tetapi juga memberikan pengalaman penggunaan yang lebih praktis dan menyenangkan. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta variasi produk yang ditawarkan menjadi bagian penting dalam membangun kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut kemudian dapat mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan terhadap layanan PointGo.

Dalam menghadapi persaingan industri produk digital yang semakin ketat, PointGo terus berupaya menjaga kualitas layanan dan melakukan inovasi. Salah satu strategi yang diterapkan adalah penyediaan harga

produk yang kompetitif dengan tetap memperhatikan keamanan serta kecepatan transaksi. Selain itu, PointGo juga menghadirkan program member sebagai bentuk peningkatan nilai layanan bagi pelanggan. Program ini dirancang untuk memberikan keuntungan khusus kepada *member*, seperti harga produk yang lebih terjangkau dan *voucher* eksklusif yang tidak tersedia bagi pelanggan reguler. Melalui program tersebut, pelanggan diharapkan memperoleh manfaat tambahan sehingga terdorong untuk terus menggunakan layanan PointGo.

Berbagai fitur dan program yang ditawarkan menunjukkan bahwa PointGo berupaya membangun reputasi sebagai penyedia layanan digital yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Selain program member, PointGo juga menyediakan diskon harian yang diperbarui secara berkala serta menyelenggarakan berbagai *event* menarik bagi pelanggan. Strategi tersebut menjadi bentuk apresiasi terhadap loyalitas pengguna sekaligus upaya perusahaan dalam mempertahankan daya saing di industri produk digital. Tidak hanya berfokus pada penjualan, PointGo juga menyediakan layanan *customer service* selama 24 jam untuk membantu pelanggan apabila terjadi kendala dalam proses transaksi maupun kebutuhan layanan lainnya.

2.1.1 Visi Misi

Untuk mencapai kesuksesan dalam memuaskan pelanggan serta bersaing secara efektif dengan berbagai pesaing di industri, PT Point Digital Indonesia tentu memiliki visi dan misi yang terstruktur dengan jelas. Visi dan misi ini menjadi panduan utama perusahaan dalam menjalankan setiap langkah strategis dan operasionalnya. Berikut adalah rincian visi dan misi yang diusung oleh PT Point Digital Indonesia:

A. Visi

PT Point Digital Indonesia atau PointGo berupaya untuk dapat menjadi perusahaan yang dikenal oleh banyak orang sebagai

perusahaan yang menjual produk digital karena berbagai produk, inovasi, dan harga yang terjangkau sehingga pengguna dapat mendapatkan pengalaman transaksi yang memuaskan.

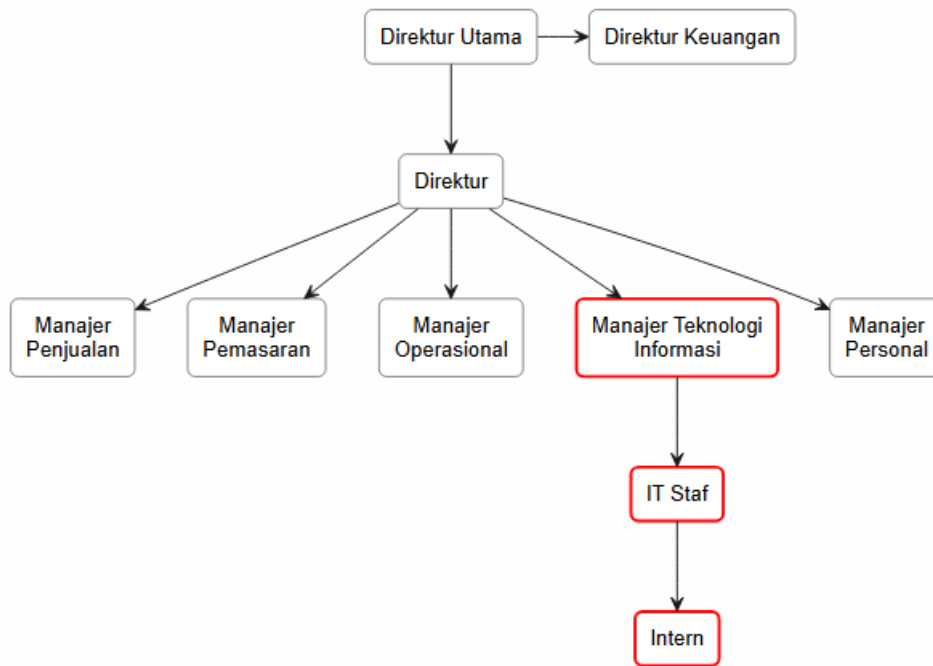
B. Misi

1. Menyediakan beragam pilihan produk digital yang komprehensif dengan harga yang kompetitif, memungkinkan pelanggan untuk menemukan berbagai solusi sesuai kebutuhan mereka.
2. Menjamin aksesibilitas layanan yang mudah dan cepat melalui platform yang aman serta terpercaya, memastikan pengalaman pengguna yang nyaman dan efisien.
3. Pelanggan yang puas dengan memberikan layanan yang ramah, cepat tanggap, serta berkualitas tinggi, agar setiap interaksi menciptakan kepuasan maksimal.
4. Menjaga integritas juga kepercayaan dengan menjamin keamanan setiap transaksi dan interaksi yang dilakukan oleh pengguna.
5. Berperan aktif dalam mendukung perkembangan industri game dan *entertainment* digital di Indonesia melalui kemitraan strategis dan program loyalitas pelanggan.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Direktur utama memegang peran sebagai jabatan tertinggi pada PT Point Digital Indonesia. Direktur utama merupakan seseorang yang memiliki hak dalam mengatur dan memandu semua jabatan dan divisi yang berada pada perusahaan PointGo. Direktur utama memiliki tanggung jawab yang besar dalam perencanaan dan pelaksanaan visi misi perusahaan, strategi perusahaan kedepannya, memantau dan

memahami perkembangan perusahaan, dan juga dapat membangun koneksi dan komunikasi yang baik dengan setiap tenaga kerja yang berada di bawahnya.



Gambar 2.3 Struktur Perusahaan PT Point Digital Indonesia

Gambar 2.3 di atas menunjukkan gambaran tentang struktur PointGo. Struktur yang ditampilkan ini memperlihatkan berbagai divisi yang ada dalam perusahaan, namun tidak menyertakan rincian nama-nama manajer maupun anggota tim yang terlibat di setiap divisi. Hal ini dikarenakan informasi tersebut merupakan data yang bersifat internal dan rahasia perusahaan yang tidak dipublikasikan untuk menjaga kerahasiaan operasional.

Terdapat direktur keuangan yang melakukan semua pencatatan dan melakukan transaksi perusahaan baik uang masuk maupun uang keluar, direktur keuangan merupakan jabatan yang sangat penting karena bertanggung jawab atas aset perusahaan. Direktur kedua bertugas dalam mengatur semua divisi yang berada di perusahaan berjalan dengan baik

dan lancar seperti divisi penjualan, pemasaran, operasional, teknologi informasi, dan personal.

Data analyst intern berada di bawah naungan manajer teknologi informasi karena pembuatan *dashboard* ini melibatkan pengelolaan data, penggunaan alat analisis seperti Looker Studio, dan integrasi dengan sistem informasi yang ada di perusahaan. Manajer TI bertanggung jawab memastikan infrastruktur teknologi yang mendukung analisis data berjalan dengan baik, serta memastikan bahwa data yang digunakan untuk membuat dashboard valid dan dapat diakses dengan efisien. Oleh karena itu, berada dibawah naungan divisi TI merupakan penting karena untuk menjaga kelancaran alur kerja dan pemanfaatan teknologi yang tepat dalam pembuatan *dashboard*.

