

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. PROFIL PERUSAHAAN

PT. Inspira Inovasi Indonesia memiliki dua *main business* yang terbagi dalam dua unit usaha yaitu Gama *Content Provider* (GCP) yang bergerak dalam penyediaan content dan layanan mobile dan Gama *Education & Competency Center* (GECC) sebagai unit usaha dalam bidang pendidikan dan pelatihan di bidang TI.

1. Gama Content Provider

GCP (*Gama Content Provider*) merupakan content provider yang memiliki orientasi pada pengembangan dan penyediaan *content* dan informasi melalui *mobile technologies*. Kami memberikan *Value Added Service* yang dapat mendukung kepada peningkatan kinerja, penyebaran informasi secara efektif dan efisien dan juga memberikan berbagai manfaat dalam mendorong kegiatan bisnis.

GCP memiliki jalinan kerjasama yang kuat dengan ratusan klien dan partner kami yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan komitmen kami untuk memberikan layanan yang terbaik, kami dipercaya dalam menanangi berbagai macam kebutuhan informasi dan komunikasi dalam berbagai segmen seperti pemerintahan, pendidikan, bisnis/*corporate* dan *entertainment*.

GCP mengembangkan teknologi sesuai dengan *Trend* yang berkembang dengan melakukan *Continues Reseach and Development* dalam pengembangan produk dan layanan yang akan kami berikan. GCP memiliki sumber daya manusia yang handal,

kreatif, dan profesional di bidangnya yang menghasilkan produk dan layanan yang inovatif dan berkualitas.

PRODUK/SERVICE:

a. *MOBILE EDUCATION*

i. *Mobile Campus (SMS University)*

Merupakan layanan akademik menggunakan teknologi *mobile* VASMS. Informasi akademik yang dimiliki Universitas dapat disampaikan kepada para civitas akademika (dosen, mahasiswa) dan juga orang tua mahasiswa untuk mendapatkan informasi perkembangan akademik secara mudah dan cepat. Dengan adanya sistem ini mampu menunjang berbagai kegiatan dan penyebaran informasi universitas kepada para civitas akademika maupun pihak-pihak yang terkait dengan perguruan tinggi.

Layanan *Mobile Campus* ini diintegrasikan dengan sistem informasi akademik yang ada di Universitas sehingga terbentuk koneksi jaringan data yang cepat, *uptodate* dan memiliki sekuritas yang dapat diandalkan. Secara umum meliputi : Informasi IPK, Informasi Nilai Ujian, Informasi KHS, Informasi KRS, Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru dan Ujian Masuk dan Informasi Umum lainnya.

ii. *E-School (Sistem Informasi Akademik Sekolah)*

Merupakan sistem pengelolaan data sekolah menengah atas dan pertama dengan dukungan layanan berbasis SMS. *E-School* ini dibuat dengan *platform desktop* yang dapat digunakan bagi pengelola data atau bagian administrasi/akademik secara mudah, *user friendly* dan aman. Program ini mengelola seluruh kegiatan akademik sekolah dari registrasi siswa, penentan

kelas, kurikulum pendidikan, penilaian. Layanan ini meliputi Informasi Kehadiran siswa, Informasi Rapor, Ulangan, Kelakuan siswa, SPP dan lain sebagainya.

b. *MOBILE GOVERNMENT (M-GOV)*

i. *SMS Government*

Merupakan layanan berbasis SMS untuk mendukung informasi pemerintahan. Informasi bisa berupa layanan spesifik sesuai dengan focus instansi ataupun bisa berupa layanan umum.

ii. *SMS Media Aspirasi Publik (MAP)*

Layanan pengaduan berbasis SMS, saran, keluhan, ide/gagasan. Dll

c. *MOBILE BUSINESS*

i. *SMS Banking*

Merupakan Layanan informasi Banking berbasis SMS yang meliputi informasi saldo rekening, informasi tabungan, informasi deposito, notifikasi transfer dan lain sebagainya.

ii. *SMS Medical*

Merupakan layanan informasi berbasis SMS yang meliputi informasi rumah sakit, klinik dan puskesmas, layanan jadwal dokter dan layanan pengaduan.

iii. *SMS Corporate*

Merupakan layanan informasi perusahaan berbasis SMS secara spesifik seperti info produk, jasa atau layanan yang tersedia.

iv. SMS Sender ID

Merupakan layanan pengiriman pesan melalui SMS (*broadcast*), dengan identitas pengirim/nama pengirim yang muncul pada layar ponsel berupa karakter yang bisa ditentukan sesuai dengan permintaan.

v. *Broadcast Messenger*

Sistem informasi untuk melakukan broadcast SMS menggunakan GSM modem dengan kode akses nomer GSM pada umumnya

d. *MOBILE ENTERTAINMENT*

i. *SMS Entertainment*

Merupakan Layanan berbasis SMS untuk mendukung berbagai kegiatan *Entertainment*, event. Pada umumnya layanan berupa Kuis dan Polling.

ii. *Multimedia Message Service (MMS)*

Layanan pengiriman pesan melalui ponsel dalam bentuk multimedia (*wallpaper, ringtone, image/picture*). Layanan ini dapat diakses melalui SMS ataupun WAP/WEB bila ingin melakukan *download content*.

e. *WEB AND COMPANY PROFILE*

Jasa pengembangan *web site profile* baik untuk institusi pemerintahan, perusahaan maupun institusi pendidikan. Selain itu profile perusahaan dapat dikemas dalam bentuk CD *company profile* yang *easy to use* and interaktif.

f. *SOFTWARE DEVELOPMENT & IT SERVICES*

Pengembangan dan implementasi solusi berbasis *software* yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi klien (*customize*) untuk mendukung efisiensi dalam pengelolaan sistem informasi.

2. GECC (Gama Education & Competency Center)

GECC (*Gama Education & Competency Center*) merupakan lembaga pendidikan yang berfokus pada pengembangan SDM guna mewujudkan profesionalisme, memiliki kompetensi yang handal, serta kompetitif dalam era globalisasi. GECC memiliki visi : *Menjadi pusat pendidikan dan pelatihan di bidang peningkatan kualitas dan kompetensi SDM yang profesional dengan memiliki standarisasi kualitas pendidikan yang tinggi.*

Gama Education & Competency Center (GECC) mendukung pengembangan SDM di berbagai segmen pemerintahan daerah, institusi pendidikan maupun *corporate*. Materi yang diajarkan berupa pelatihan teknologi informasi secara praktis seperti *web development, networking* dan *programming and database management system, data analisis, GIS* dan lain-lain. Tujuan dari pelatihan ini adalah memberikan pengetahuan dan ketrampilan kepada para peserta untuk mampu mengelola dan mengembangkan teknologi informasi di bidangnya.

Materi yang diajarkan memiliki kesesuaian dengan kebutuhan dunia industri dan kebutuhan dunia kerja. Selain itu juga mampu merespon perubahan terhadap “*Trend IT*” yang berkembang sangat cepat. Materi pelatihan disusun dalam kurikulum yang terarah dan praktis. Materi pelatihan juga dikemas dalam *project* sehingga melatih siswa untuk berkreasi untuk merancang dan mengembangkan aplikasi dengan memanfaatkan *software* yang didalamnya. Sesuai dengan visi kita yaitu menciptakan SDM yang *high qualification* dan kompeten dalam bidang teknologi informasi GECC berusaha menuju ke arah sertifikasi sebagai pengakuan secara profesional. Salah satu bentuk sertifikasi yang sudah dilakukan adalah bekerjasama dengan

Microsoft Certified Partner (Ebiz Education) untuk Program *Desktop Application Training* dengan sertifikasi *Microsoft*. Beberapa program pelatihan antara lain:

a. *Fundamental Computer & Office Professional*

Program ini akan mengenalkan tentang dasar sistem operasi windows, selain itu juga akan mempelajari tentang aplikasi standar dalam pengoperasian komputer seperti pengolahan kata, pengolahan angka, presentasi, database, dan internet.

b. *Multimedia & Graphic Design*

Program ini peserta diharapkan tidak hanya mengerti tentang dasar-dasar desain namun juga dapat membuat desain dengan teknik yang baik. Selain itu diajarkan pula tentang bagaimana membuat animasi dan cara pengemasan dalam bentuk yang menarik.

c. *Accounting & Data Analysis*

Program ini akan diberikan pengetahuan dan kemampuan dalam menggunakan aplikasi komputer yang biasa digunakan dalam pengelolaan data akuntansi. Selain itu akan diajarkan pula mengenai pengolahan data statistik menggunakan SPSS.

d. *Java Full Package*

Program ini akan diajarkan tentang dasar-dasar bahasa pemrograman *Java* yang dapat digunakan untuk membuat sebuah aplikasi berbasis *object oriented*.

e. *Windows Networking*

Program ini akan dipelajari tentang dasar-dasar jaringan termasuk juga pengenalan tipologi jaringan, TCP / IP, pengkabelan, dan juga instalasi system operasi untuk *server* dan setting konfigurasinya. Dengan pelatihan ini diharapkan peserta mampu membangun jaringan dan menggunakan aplikasi *server* dengan baik.

f. *Linux fundamental & Networking*

Program ini akan mempelajari tentang dasar sistem operasi linux dan setting konfigurasi yang dilakukan saat instalasi. Dasar jaringan akan diajarkan untuk masuk pada tahap pengelolaan jaringan menggunakan sistem operasi linux.

g. *Web Development*

Dalam paket ini akan memberikan pengetahuan kepada peserta agar mampu membangun sebuah aplikasi *web*. Mulai dari *web design*, *web animation*, *web programming* dan *database*.

h. *Tool for Engineering*

Dalam paket ini akan memberikan materi bagaimana cara untuk merancang suatu desain bangun ruang secara grafik menggunakan *tool* yang terkait. Selain itu akan dijelaskan tentang penanganan sebuah proyek beserta perhitungan anggarannya.

i. *Geographic Information System*

Dalam paket ini akan mengajarkan tentang dasar-dasar tentang GIS dan aplikasi pendukungnya untuk melakukan pengolahan sistem informasi geografi.

PT. Inspira Inovasi Indonesia merupakan subsidiaris dari *holding company* PT. Gamatechno Indonesia yang merupakan perusahaan milik UGM yang bergerak di bidang pengembangan *software* dan sistem informasi. PT. Inspira Inovasi Indonesia telah beroperasi selama dua tahun sejak tahun 2004 dan resmi secara legal sebagai perseroan terbatas mulai 4 Januari 2006.

B. VISI DAN MISI

1 Visi:

Menjadi *services company* di bidang *information communication & technology (ICT)* yang unggul dan terpercaya dengan memberikan nilai tambah bagi para *stakeholder*

2. Misi:

- Mendorong pengembangan industri teknologi informasi dan komunikasi
- Penyediaan layanan secara profesional yang memberikan benefit dan *value* kepada konsumen
- Mengembangkan layanan dan produk dengan melakukan riset secara berkesinambungan dan terarah untuk menciptakan produk unggulan.
- Mengembangkan jaringan pemasaran dan kemitraan dalam lingkup nasional maupun internasional

- Membangun tata kelola usaha yang profesional untuk menciptakan pertumbuhan dan produktivitas yang tinggi
- Mendayagunakan SDM profesional dan berkomitmen tinggi

C. SASARAN PERUSAHAAN

1. Perspektif Keuangan

- Peningkatan omset dan profitabilitas
- Kondisi keuangan yang sehat dengan ditunjang oleh *cashflow* yang baik untuk operasional dan pengembangan usaha
- Pemanfaatan dan *meleverage asset* secara optimal

2. Perspektif Pelanggan

- Peningkatan market share dan penguasaan pada segmen pasar
- **Peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan atas produk/layanan yang diberikan**
- Peningkatan dan perluasan brand *image* perusahaan
- Meningkatnya kualitas marketing relationship yang dapat meingkatkan value
- Meningkatnya kontribusi perusahaan kepada masyarakat

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

- Terciptanya proses operasional yang profesional dengan didukung regulator dan *corporate culture* yang matang
- Tersedianya *management and operational process* yang dapat meningkatkan customer value
- Terbangunnya proses inovasi yang mampu menghasilkan produk unggulan

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

- Tersedianya *human capital* (sumber daya manusia) yang memiliki kompetensi tinggi dengan jumlah yang memadai untuk mendukung pengembangan bisnis perusahaan
- Tersedianya infrastruktur yang memadai dan mendukung kenyamanan kerja
- Terbangunnya sistem informasi yang mendukung pengelolaan SDM
- Struktur organisasi yang dinamis dan adaptif dalam merespon perkembangan perusahaan
- Tumbuhnya budaya *continues learning* dan *share to excellence* untuk meningkatkan kompetensi SDM sekaligus mempercepat pertumbuhan bisnis

D. Kebijakan PT. Inspira Inovasi Indonesia main bussines Gama *Content Provider* (GCP) dalam meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan.

PT. Inspira Inovasi Indonesia main bussines Gama *Content Provider* (GCP) mengambil target market seluas-luasnya untuk masing-masing produk dengan memperhatikan tingkat profitabilitas dan resiko eksekusi prospek yang ada. Dengan produk yang terjangkau dan berkualitas, diharapkan PT. Inspira Inovasi Indonesia main bussines Gama *Content Provider* (GCP) dapat menguasai pasar pada segmen produk tertentu sesuai *core competencies*. Dalam pengembangan dan pemasaran produk maupun layanannya, PT. Inspira Inovasi Indonesia main bussines Gama *Content Provider* (GCP) mengidentifikasi produk-produk yang *customizeable* dengan sentuhan teknologi mutakhir serta konsep kerjasama dan pembiayaan yang fleksibel dan didukung layanan purna jual yang prima.

Dalam kaitannya dengan program perspektif pelanggan yang menjadi kunci sukses pelayanan PT. Inspira Inovasi Indonesia *main business* Gama Content Provider (GCP), divisi marketing yang membawahi *customer service* adalah sebagai berikut:

1. Divisi marketing melaksanakan program *model peran*,

Dalam menjalankan produk yang menjadi layanan dari perusahaan divisi marketing dalam hal ini *customer service* akan berperan secara aktif dalam memberikan pelayanan yang mengutamakan pelayanan kepada konsumen yang sesuai dengan janji maupun kesepakatan yang telah disetujui oleh kedua belah pihak.

2. Melaksanakan komunikasi tatap muka,

Dalam mengelola setiap layanan yang menjadi produk perusahaan perusahaan akan selalu berupaya untuk menangani setiap pelanggan dengan system tatap muka. Hal ini bertujuan untuk menjawab setiap keluhan dan juga masukan pelanggan mengenai produk atau layanan perusahaan, sehingga segala kendala dan juga kebutuhan pelanggan yang sesungguhnya dapat diketahui secara pasti. Yang pada tingkat perusahaan dapat mempengaruhi kebijakan manajemen dalam mengambil keputusan berhubungan dengan produk atau layanan yang diberikan kepada konsumen.

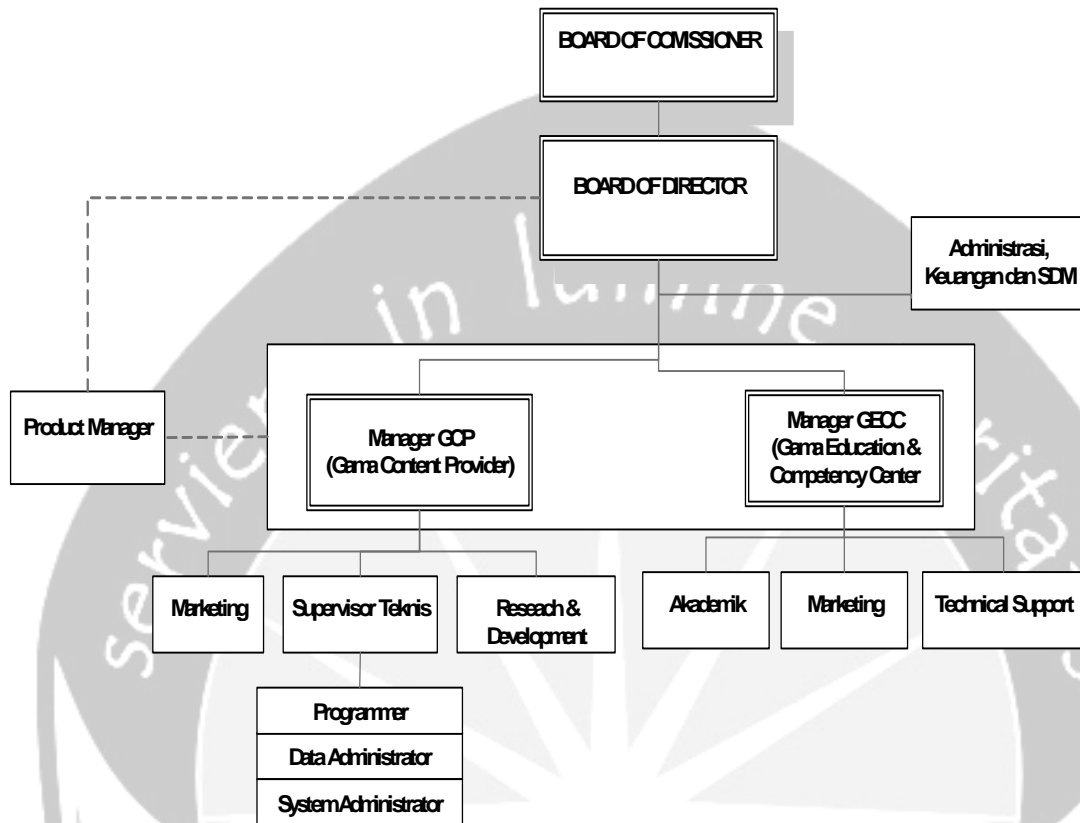
3. Laporan berkala, poster dan buku pedoman perusahaan,

Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pesan secara berkala dan terus-menerus kepada konsumen agar dapat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap produk serta layanan perusahaan. Hal ini juga berlaku bagi kinerja internal perusahaan dalam hal ini PT. Inspira Inovasi Indonesia *main business* Gama Content Provider (GCP) sehingga dengan adanya strategi ini kinerja dan juga tujuan utama perusahaan dalam perspektif

pelanggan dapat dimengerti oleh *customer service* serta dapat dijalankan dengan benar sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

4. Peneguhan positif, dalam menjalin hubungan yang baik dengan konsumen maka *customer service* PT. Inspira Inovasi Indonesia *main business* Gama Content Provider (GCP) akan menetapkan standar dalam pelayanan dan secara sadar menjalin hubungan yang baik dengan konsumen sehingga mendapatkan *feedback* dari pelanggan yang puas terhadap layanan maupun jasa dari perusahaan.
5. Memberi motivasi kepada staff perusahaan untuk menghasilkan loyalitas pelanggan. Berbeda dari keempat gambaran diatas pada strategi ini lebih diutamakan pada bagaimana perusahaan mengembangkan kemampuan setiap karyawannya dalam upaya untuk menjalin hubungan yang baik dengan konsumen. Mengkomunikasikan sasaran perusahaan dengan para karyawan sebagai kunci utama sebelum berhadapan dengan konsumen. Karyawan yang benar-benar memahami tujuan perusahaan akan secara langsung menerapkan pengetahuan serta tuntutan perusahaan tersebut ketika berhadapan dengan konsumen. Pelatihan untuk pengembangan sumberdaya manusia, motivasi serta penghargaan adalah salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan.

E. STRUKTUR ORGANISASI



Gambar 1: Struktur Organisasi PT. Inspira Inovasi Indonesia

Sumber: *company profile* PT. Inspira Inovasi Indonesia