

BalesOtomatis.id – Analisis Sistem Otomatisasi WhatsApp Marketing

BalesOtomatis.id adalah platform **WhatsApp Marketing All-in-One** yang memungkinkan bisnis membalas chat pelanggan secara otomatis dengan AI, mengirim broadcast massal, follow-up leads, membuat invoice otomatis, hingga integrasi ke sistem lain seperti Google Sheets dan WooCommerce ¹ ². Layanan ini beroperasi di bawah **PT Solusi Tri Generasi** yang berkantor di Jakarta (Infiniti Office, MTH Square, Jakarta Timur) ³. Berikut ini adalah analisis menyeluruh mengenai teknologi yang digunakan, arsitektur otomasi, tumpukan teknologinya (tech stack), mekanisme trigger/kondisi/aksi, serta integrasi channel (WhatsApp, Telegram, dll), beserta sekilas info tim pengembangnya.

Teknologi Frontend dan Backend

Frontend (Antarmuka Pengguna): Situs pemasaran utama BalesOtomatis (homepage) tampaknya dibangun menggunakan **WordPress**, terbukti dari jejak URL seperti `wp-content/uploads` pada gambar di situs ⁴. Halaman utama menampilkan informasi fitur dan CTA, sementara aplikasi utamanya berada di subdomain terpisah (misal `app.balesotomatis.id` untuk dashboard pengguna). Antarmuka dashboard member memungkinkan login dan manajemen chat via web browser, tanpa perlu instalasi aplikasi tambahan ⁴. Dashboard ini kemungkinan dikembangkan sebagai **web app modern**. Indikasi terpisahnya domain API (`api.balesotomatis.id`) menunjukkan bahwa frontend dashboard mungkin dibuat sebagai **single-page application (SPA)** menggunakan framework JavaScript modern (misalnya **React** atau **Vue**), yang berkomunikasi dengan backend via REST API JSON ⁵. SPA semacam ini memberikan pengalaman interaktif dan real-time untuk mengelola percakapan, kontak, dan pengaturan AI dalam satu layar.

Backend (Server-Side): Di sisi server, BalesOtomatis menyediakan **RESTful API** untuk operasionalnya. Dokumentasi Postman mereka menyebut penggunaan **API Key (Access Token)** yang diambil dari menu Integrasi di dashboard ⁶. Contoh integrasi Google Form menunjukkan pemanggilan endpoint `https://api.balesotomatis.id/public/v1/send_personal_message` dengan metode POST dan payload JSON ⁵. Ini menegaskan bahwa backend dirancang sebagai **layanan web API** yang menerima dan mengirim data dalam format JSON. Bahasa pemrograman spesifik tidak disebut secara eksplisit dalam sumber publik, namun berdasarkan sifat layanan (integrasi WhatsApp Web, real-time messaging, multi-user), **Node.js** sangat mungkin digunakan di backend. Platform WhatsApp unofficial umumnya memanfaatkan pustaka Node.js (seperti *Baileys* atau *Venom*) untuk mengontrol sesi WhatsApp Web secara programatis. Alternatif lain bisa saja **Python** atau **Go** dengan pustaka serupa, tetapi Node.js populer untuk keperluan ini karena event-driven dan ekosistem WA bot yang luas.

Selain itu, backend BalesOtomatis harus menangani **multiple concurrent connections** ke WhatsApp (pelanggan bisa menghubungkan banyak nomor WA). Mereka menyebut dukungan **Multi-Akun WA (10+ nomor)** dalam satu dashboard ⁷, artinya server menjalankan beberapa instance WhatsApp Web secara paralel. Teknologi **websocket** atau mekanisme push serupa mungkin digunakan agar setiap pesan masuk dapat langsung diteruskan ke dashboard pengguna secara real-time.

Database dan Infrastruktur: Detail spesifik database tidak diungkapkan di publik. Namun, mengingat fitur CRM (kontak, histori chat) dan pencatatan leads, besar kemungkinan digunakan **database**

relasional (seperti MySQL/MariaDB atau PostgreSQL) untuk menyimpan data akun, kontak, pesan, dll. Data seperti kontak pelanggan (nama, nomor) dan log chat perlu disimpan terstruktur untuk keperluan CRM. Bisa juga terdapat komponen **NoSQL** (misalnya Redis) untuk caching session WhatsApp atau antrian pesan.

Dari sisi hosting, BalesOtomatis sebagai SaaS melayani ribuan pengguna, sehingga infrastruktur cloud yang scalable diperlukan. Tidak disebutkan nama layanan cloud secara langsung, namun kemungkinan memakai **cloud hosting** global (AWS, GCP, atau Azure) atau penyedia lokal. Ada indikasi beberapa komponen dipisah ke subdomain (app, api, docs, affiliate), yang menunjukkan arsitektur berbasis microservices atau setidaknya pemisahan antara aplikasi frontend dan layanan API backend. Penggunaan *Facebook Pixel* dan Google Analytics di situs menandakan mereka memanfaatkan layanan tracking awan, tapi untuk inti sistem otomatisasi kemungkinan menggunakan server cloud yang mampu running headless browser/WA sessions 24/7.

Arsitektur Otomatisasi dan AI

Engine Otomatisasi: Sistem otomatisasi BalesOtomatis menggabungkan **logic berbasis aturan (rule-based triggers)** dan **kecerdasan buatan (AI)**. Tidak seperti chatbot statis tradisional, platform ini dirancang agar **AI Agent** dapat memahami pertanyaan pelanggan secara lebih fleksibel. Arsitektur otomasi mereka mencakup beberapa komponen:

- **Workflow/Trigger Engine:** BalesOtomatis memiliki fitur bernama **“Advance Bot Trigger”** yang berfungsi layaknya *workflow builder* sederhana berbasis kondisi. Pengguna dapat membuat aturan trigger dengan kriteria tertentu (misalnya kata kunci dalam pesan) lalu menentukan aksi otomatis yang dijalankan ⁸ ⁹. Ini mirip konsep *if-this-then-that* (IFTTT): ketika pesan memenuhi kondisi X, maka lakukan aksi Y dan Z.
- **Rule-Based Auto Reply (Legacy):** Selain AI, tersedia juga mode *auto-reply legacy* berdasarkan kata kunci atau waktu. Dokumentasi menyebut fitur *Shortcut* dan *Greetings Message* serta auto-reply by keyword/time range ¹⁰. Ini menunjukkan adanya modul **rule-based response** tradisional yang matching exact keyword atau dijadwalkan (misal salam pembuka diluar jam kerja).
- **AI Engine:** Nilai jual utama adalah **Chatbot AI 24/7** yang dapat menjawab seperti layaknya CS manusia ¹¹. Sistem AI ini kemungkinan memanfaatkan model bahasa besar (*large language model*). Dalam paket langganan, disebut “BalesOtomatis Standard AI Models” vs “Advanced AI Models” ¹² ¹³, mengindikasikan perbedaan kemampuan (mungkin *Standard* = model AI dasar semacam GPT-3.5, *Advance* = model lebih canggih semisal GPT-4). BalesOtomatis juga memberi fitur “Experimental AI Model” di paket tertinggi ¹⁴ – mungkin mereka menguji model AI kustom atau open-source. AI ini bekerja dengan cara: setiap chat masuk yang tidak ditangani rule, akan di-forward ke modul AI untuk dipahami dan dijawab.
- **Knowledge Base & Training:** Pengguna dapat mengatur **Knowledge & Rules** di AI Settings ¹⁵. Ini berarti bisnis bisa “mengajari” AI tentang FAQ produk, detail layanan, cara order, dsb. Kemungkinan implementasinya berupa *prompt engineering* di mana data Q&A yang dimasukkan user disertakan ke prompt AI, atau menggunakan mekanisme **retrieval** (mencari jawaban relevan dari basis pengetahuan dan menyisipkannya ke AI). Fitur pengaturan *gaya bahasa* (formal/santai) juga tersedia ¹⁶, yang diset dalam AI Settings untuk menyesuaikan tone respons AI.

- **Uncertainty Handling:** Menyadari AI bisa tidak selalu yakin, ada fitur **“Smart Uncertain AI”** – jika AI tidak yakin dengan jawabannya, ia akan diam dan mengirim notifikasi ke CS manusia ¹⁷ . Ini bagian dari arsitektur *fallback to human*, memastikan pengalaman pelanggan tetap terjaga. Implementasinya mungkin AI memberi skor confidence, bila di bawah threshold maka sistem tidak mengirim jawaban melainkan memicu alert ke dashboard agent.

Flow Percakapan: Secara umum alur otomatis BalesOtomatis adalah sebagai berikut:

1. **Pesan Masuk (Trigger):** Pesan WhatsApp dari pelanggan masuk ke sistem melalui nomor WA yang telah terhubung (melalui sesi WhatsApp Web yang di-scan). Sistem segera menganalisis isi pesan tersebut. Jika fitur AI aktif, pesan bisa langsung dikirim ke modul AI untuk dipahami. Sebelum AI menjawab, sistem cek dulu apakah ada **Advanced Trigger** yang cocok.
2. **Pemeriksaan Kondisi & Rules:** Advanced Bot Trigger memeriksa apakah pesan tersebut memenuhi salah satu aturan kustom (misalnya mengandung kata tertentu). Ada 4 opsi matching: *Contains, Exact, Not Contains, Not Exact* ⁹ ¹⁸ . Contoh: jika pesan berisi kata “daftar” bisa dianggap trigger untuk aksi tertentu. Jika rule terpenuhi, **serangkaian aksi otomatis** dieksekusi (dapat lebih dari satu aksi per trigger).
3. **Eksekusi Aksi Otomatis:** Aksi yang didukung mencakup: **Reply Chat otomatis** (mengirim pesan balasan dengan teks/template tertentu), **Add to Contacts** (menyimpan nomor pengirim ke daftar kontak/CRM) ¹⁹ , **Trigger Pixel Event** (untuk tracking Facebook/Google Analytics) ²⁰ , dan mungkin aksi lain seperti mengirim email atau memanggil webhook. Pengguna dapat menambah beberapa aksi sekaligus dalam satu trigger rule ²¹ . Setelah diset, aturan ini bisa diaktifkan/dinonaktifkan dengan toggle dan disimpan ²² . Jika sebuah pesan memicu trigger, aksi dijalankan segera sebelum/tanpa perlu AI menjawab (kecuali salah satu aksinya adalah memanggil AI).
4. **Respon AI:** Jika tidak ada trigger rule yang “menangkap” pesan, atau jika memang mode AI Auto-Reply yang digunakan, maka pesan diteruskan ke **AI engine**. AI akan menghasilkan jawaban berdasarkan pengetahuan yang sudah dilatih dan konteks percakapan. Jawaban AI dikirim kembali melalui nomor WhatsApp yang sama, sehingga pelanggan mendapat balasan seolah dari CS. Proses ini terjadi real-time (AI standby 24/7) ¹¹ . Bila AI tidak yakin (misal pertanyaan di luar scope knowledge base), dengan fitur *uncertain mode* ia tidak asal menjawab, tapi sistem akan mempersilakan CS manusia mengambil alih ²³ .
5. **Human Handover:** BalesOtomatis mendukung **multi human agent** dalam dashboard ²⁴ . Jadi tim CS bisa memantau dan ikut interaksi via dashboard *chat management*. Jika AI kewalahan atau pertanyaan out-of-scope, agent manusia diberi notifikasi dan bisa melanjutkan chat di dashboard (ada fitur *assign* atau *rotator* yang membagi chat ke agen secara otomatis ²⁵). Transkrip chat AI dan manual semuanya dicatat dalam satu tempat.
6. **Follow-up Automation:** Setelah sesi awal, BalesOtomatis bisa melanjutkan *automation flow* jangka panjang. Tersedia **Follow-Up Series** (message sequence) yang dapat dikonfigurasi ²⁶ . Misalnya, X jam/hari setelah kontak masuk, sistem otomatis kirim pesan tindak lanjut (*drip campaign*). Ini semacam workflow terjadwal yang dapat di-setup pada menu Series Message ²⁷ . Sistem akan memproses antrian pesan follow-up sesuai jadwal ²⁸ , memastikan tidak ada lead yang terlupakan.

Secara arsitektur, pendekatan di atas menggabungkan **rule-based automation** (untuk respon deterministik seperti keyword-triggered replies) dengan **AI-driven conversation** (untuk tanya jawab fleksibel). Tidak disebut ada editor alur visual seperti di ManyChat, namun fitur Trigger dan Series di BalesOtomatis sudah mencakup banyak kebutuhan otomasi tanpa coding.

Tumpukan Teknologi & Integrasi Teknis

Bahasa Pemrograman & Framework: Walau tidak dipublikasikan resmi, beberapa petunjuk teknis memungkinkan kita menginfokan kemungkinan stack. Backend kemungkinan ditulis dengan **JavaScript/TypeScript (Node.js)**, mengingat banyak modul integrasi WhatsApp non-resmi berbasis Node dan skalabilitas event-driven-nya sesuai untuk chat real-time. Node juga memudahkan membuat REST API JSON sesuai pola yang kita lihat ²⁹. Alternatifnya, bisa saja stack backend berupa **PHP** (Laravel) atau **Python** untuk komponen tertentu, namun mengingat kemampuan menangani webhooks WA multi-device, Node.js tetap kandidat kuat. Frontend dashboard, jika SPA, mungkin menggunakan **React** dengan library UI admin, atau **Vue.js** – hal ini sejalan dengan tren SaaS modern. Sisi frontend marketing menggunakan WordPress (PHP) ^[72†], sehingga tim BalesOtomatis memadukan solusi CMS untuk landing page dengan web app kustom untuk aplikasi utamanya.

Database & Storage: Data percakapan dan kontak kemungkinan disimpan di **database relasional** (SQL). Fitur-fitur seperti pencarian kontak, segmentasi, laporan statistik, menunjuk pada penggunaan SQL queries. **MySQL/MariaDB** atau **PostgreSQL** mungkin digunakan sebagai core database. Selain itu, komponen caching/in-memory seperti **Redis** bisa digunakan untuk menyimpan sesi login WhatsApp Web (supaya QR tidak selalu scan ulang) atau untuk antrian broadcast. Media (gambar/dokumen yang dikirim) kemungkinan disimpan via **cloud storage** (misal AWS S3 atau GCP Storage), terutama karena layanan broadcast bisa mengirim audio, video, gambar, dokumen ³⁰. Hal ini memastikan file dikirim efisien dan tidak membebani server sendiri.

Layanan Cloud & Hosting: BalesOtomatis perlu server yang berjalan 24/7 untuk menjaga koneksi WhatsApp Web tetap hidup. Ini biasanya dicapai dengan server di cloud. Tidak ada info eksplisit, namun masuk akal jika mereka menggunakan **server berbasis Linux** dengan kemampuan menjalankan headless Chrome atau library WA. Bisa berupa instance di AWS Lightsail/EC2, DigitalOcean droplet, atau layanan Kubernetes cluster untuk scaling. Salah satu pengguna di Threads menyebut menjalankan n8n (untuk otomasi) di Render.com dengan biaya ~400k ³¹, tapi itu konteks user, bukan BalesOtomatis sendiri. Kemungkinan BalesOtomatis menjalankan infrastrukturnya di layanan global agar stabil. Alamat domain *.id menandakan target pasar Indonesia, tapi hosting bisa di Singapura (akses cepat ke Indonesia).

Integrasi API & Webhook: BalesOtomatis mendukung integrasi dengan sistem eksternal melalui **REST API** dan **Webhook**. Pada FAQ situs, tertulis *“whatsapp API bisa diintegrasikan dengan sistem internal? Ya, bisa menggunakan Endpoint API & Webhook”* ³². Ini berarti pengguna (terutama yang mahir IT) dapat memanfaatkan **API publik** untuk mengirim pesan atau menarik data, serta menerima notifikasi event via webhook. Contohnya, jika ada pesan masuk atau lead baru, BalesOtomatis bisa memanggil URL webhook pengguna dengan data terkait. Dokumentasi integrasi menunjukkan contoh: integrasi dengan platform otomasi eksternal **Scalev** via webhook ³³. Juga ada panduan integrasi Google Form: di sini, Google Apps Script dipakai untuk mengambil data form submission dan memanggil API BalesOtomatis (endpoint `/send_personal_message`) untuk mengirim notifikasi WhatsApp ke responden form ³⁴ ²⁹. Hal ini menunjukkan arsitektur yang **terbuka dan modular**, di mana BalesOtomatis bisa dikoneksi dengan berbagai aplikasi pihak ketiga.

Platform Pihak Ketiga yang Didukung: Secara resmi, BalesOtomatis menyediakan integrasi siap pakai dengan beberapa layanan Indonesia: - **Mayar.id** – layanan payment link. Tersedia tutorial membuat invoice otomatis lewat Mayar ³⁵. Mekanismenya: ketika AI/chat mendeteksi pemesanan, trigger bisa memanggil API Mayar untuk generate invoice dan mengembalikan link pembayaran, lalu dikirim ke customer ³⁶. - **WooCommerce** – integrasi e-commerce. Ada panduan integrasi WooCommerce x BalesOtomatis ³⁷. Ini mungkin melalui plugin atau webhook order completed WooCommerce yang memanggil API BalesOtomatis untuk kirim notifikasi order ke WhatsApp customer. - **Google Sheets & Forms** – seperti dijelaskan, mereka bisa menyimpan hasil chat AI ke Google Sheet ³⁸ atau mendapatkan input form sebagai trigger ke WA. - **Scalev** – platform otomasi bisnis lokal; integrasi via webhook memungkinkan alur seperti update status pembayaran dsb masuk ke WA. - **Meta Pixel** – Tracking pixel integration untuk Facebook/IG Ads, bisa memicu event via trigger (misal ketika lead baru, picu *Purchase* event) ²⁰. - **Live Chat Widget** – BalesOtomatis menyediakan widget live chat yang dapat dipasang di website (termasuk situs WordPress) ³⁹. Widget ini memungkinkan pengunjung web mengirim pesan (kemungkinan ke WA bisnis atau ke dashboard CRM). Script widget tersebut terhubung ke sistem BalesOtomatis untuk meneruskan pesan pengunjung sebagai chat masuk.

Semua integrasi di atas menunjukkan BalesOtomatis berperan sebagai **hub otomasi**: menerima trigger dari berbagai sumber (WhatsApp chats, form submissions, e-commerce events) dan mengambil aksi output (kirim pesan, simpan data, panggil API lain). Arsitektur mereka mendukung hal ini melalui API terbuka dan modul trigger yang fleksibel.

Mekanisme Trigger, Kondisi, Aksi, dan Pengiriman Pesan

Trigger & Kondisi: Seperti diuraikan, trigger bisa berasal dari **isi pesan** (keyword tertentu) atau **event** (contoh: setelah AI menjawab, ada *AI Trigger* untuk aksi lanjutan). BalesOtomatis memungkinkan pembuatan **kondisi logika** dengan opsi mengandung kata, persis sama, tidak mengandung, atau tidak persis ⁴⁰ ¹⁸. Ini memberi granularitas: user dapat menghindari trigger yang terlalu generic dengan memilih mode exact match, atau sebaliknya menangkap variasi dengan mode contains. Selain itu, trigger bisa dibatasi hanya berlaku untuk nomor WA tertentu atau semua nomor (scope “Specific Numbers” vs all) ⁴¹ – ini penting jika satu akun mengelola banyak nomor WA dengan use-case berbeda.

Aksi (Actions): Setelah trigger terpenuhi, sistem menjalankan aksi otomatis berurutan. Aksi-aksi yang didukung antara lain: - **Kirim Balasan Otomatis (Reply Chat):** Mengirim chat ke pengirim yang memicu, berisi teks template. Contoh: kirim pesan “Terima kasih, silakan isi form di [link]” ketika mendeteksi kata “daftar” ⁸ ¹⁹. - **Simpan Kontak (Add to Contacts):** Menambahkan nomor tersebut ke database kontak/leads di CRM BalesOtomatis ⁴². Data seperti nama bisa diambil dari pesan (misal formulir). - **Pencatatan Analytics (Trigger Pixel Event):** Mengirim event ke Facebook Pixel atau Google Analytics ketika trigger terjadi ²⁰, memungkinkan tracking konversi chat ke penjualan. - **Pemanggilan API eksternal:** Meskipun tidak langsung tertulis di bagian Advanced Trigger, mereka memiliki kategori “**AI Triggers**” di dokumentasi, salah satunya *API Call Trigger*. Ini berarti setelah AI membalas, bisa ditambahkan pemicu untuk **memanggil API eksternal** ⁴³. Contoh nyata: Fitur **Cek Ongkir**. Ketika pelanggan bertanya ongkos kirim, AI trigger ini akan memanggil API kurir (dari lokasi toko ke kota tujuan) lalu AI menyertakan jawaban ongkir secara otomatis. Pengguna hanya perlu mengaktifkan “Shipping Cost Check” dan memasukkan berat produk di pengaturan AI ⁴⁴ ⁴⁵. Sistem akan menggunakan **domisili toko** (diset di Account Settings) sebagai asal, lalu saat AI mendeteksi pertanyaan ongkir ke kota tertentu, ia hitung via API logistik dan menjawab. Hal ini menunjukkan integrasi API yang mulus di balik layar. - **Pengiriman Broadcast/Series:** Walau bukan direct trigger aksi dari satu pesan, BalesOtomatis juga punya modul **Broadcast** (pengiriman pesan massal) dan **Message Series** (drip campaign). Pengguna dapat menyusun pesan broadcast (personal maupun grup) di dashboard ⁴⁶. Platform akan mem-proses pengiriman ke ribuan kontak. Mereka mengklaim

Unlimited Broadcast anti lelet/stuck ⁴⁷, artinya sistem dioptimasi mengatasi limitasi WA (dengan fitur delay dan anti-spam yang disebutkan di FAQ) ⁴⁸ ⁴⁹. Trigger broadcast bisa manual oleh user atau terjadwal. Sedangkan follow-up series terpicu otomatis oleh event (misal contact added) lalu sistem men-schedule pesan X pada H+1, pesan Y pada H+3, dst.

Pengiriman ke WhatsApp: Channel utama output adalah WhatsApp, karena platform ini fokus di WA. Setelah aksi *Reply Chat* dipicu (baik oleh rule atau AI), backend akan mengirim pesan melalui nomor WA yang terhubung. Secara teknis, modul integrasi WA memanggil fungsi kirim pesan ke nomor tujuan. Dalam integrasi Google Form yang dicontohkan, parameter `phone_no` dan `message` dikirim ke endpoint API publik mereka ⁵⁰, bersama `number_id` (ID perangkat WA pengirim) dan `api_key`. Response code 200 akan diberikan jika sukses. Karena BalesOtomatis tidak menggunakan WhatsApp Business API resmi (tidak ada biaya per pesan ke Meta, mereka tekankan “No META additional fee” di paket ⁵¹ ⁵²), maka pengiriman pesan dilakukan via **WhatsApp Web session**. Ini berarti server BalesOtomatis bertindak seperti WhatsApp Web client: ketika ingin kirim pesan, mereka sebenarnya menginstruksikan sesi browser/headless yang login ke akun WA user untuk mengirim. BalesOtomatis telah menyiapkan mekanisme **anti-spam** (delay antar pesan broadcast, dsb) agar nomor tidak mudah diblokir ⁴⁸. Jika pengiriman gagal (misal karena nomor target invalid), sistem mungkin melakukan retry atau skip sesuai logika internal.

Dukungan Telegram atau Channel Lain: Pertanyaan menyebut Telegram, namun dari sumber resmi, **fokus utama BalesOtomatis saat ini adalah WhatsApp**. Istilah “integrasi multi platform” pada deskripsi mungkin merujuk pada integrasi dengan berbagai sistem (CRM, e-commerce, dsb) alih-alih multiple messaging channels. Tidak ditemukan dokumentasi bahwa BalesOtomatis langsung mendukung Telegram atau Instagram DM. Namun, secara teori, arsitektur mereka bisa diperluas ke channel lain karena core-nya adalah engine trigger dan API send message. Jika di masa depan mereka menambah channel, pola yang sama akan diikuti: misal menambahkan modul Telegram bot dengan API-nya, lalu pesan Telegram bisa diproses di dashboard yang sama. Untuk saat ini, integrasi ke Telegram atau lainnya bisa dilakukan **tidak langsung**: contoh, user savvy dapat memanfaatkan webhook BalesOtomatis untuk menerima event lalu menghubungkannya ke bot Telegram via platform otomasi (seperti Zapier/n8n) ⁵³, namun ini di luar fitur built-in. Singkatnya, **WhatsApp adalah channel native** platform ini, sedangkan channel lain belum didukung out-of-the-box per info terbaru 2025.

Infrastruktur Bisnis dan Tim Pengembang

Perusahaan dan Legalitas: BalesOtomatis.id dijalankan oleh **PT. Solusi Tri Generasi**, sebuah entitas bisnis Indonesia ³. Informasi ini tercantum di footer situs affiliate dan halaman utama, menunjukkan perusahaan ini yang mengelola platform BalesOtomatis. Alamat kantor mereka di Jakarta Timur menandakan kehadiran fisik (kemungkinan kantor atau co-working space). Sebagai platform SaaS, mereka menghasilkan pendapatan dari paket berlangganan (Enterprise, Pro, Pro+ dengan rentang ~Rp200rb – Rp900rb per periode) ⁵⁴ ⁵⁵.

Struktur Tim: Secara publik, situs tidak mencantumkan nama founder atau tim manajemen. Namun, dari aktivitas online dan media sosial, bisa diperoleh sedikit gambaran timnya. Akun Instagram resmi `@balesotomatis.id` kerap memposting konten marketing dan testimonial. Salah satu posting menampilkan ucapan dari *Mukhlis, Founder Cerdas Indonesia* yang memuji solusi BalesOtomatis ⁵⁶ – ini adalah testimoni klien, bukan founder internal.

Ada indikasi beberapa individu terkait BalesOtomatis di media sosial: akun IG `@wisnununu01` menyebut dirinya “**Part of BalesOtomatis.id**”, kemungkinan bagian dari tim (nama panggilan Wisnu) ⁵⁷. Selain itu, ditemukan lowongan kerja yang menyiratkan **perekrutan developer** untuk

BalesOtomatis. Job posting di JobStreet (Jul 2025) menyebut “Kami mencari Full-Stack Developer untuk mendukung operasional dan pengembangan sistem internal perusahaan ... di BalesOtomatis.id”⁵⁸. Ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki tim engineering in-house yang terus dikembangkan.

Melihat luasnya fitur (AI, integrasi, UI/UX dashboard, support 24/7), tim BalesOtomatis kemungkinan terdiri dari: **Software Engineers/Developers** (mengembangkan fitur platform, termasuk AI integration), **DevOps/Infrastructure** (menjaga server WA tetap jalan stabil), **Customer Support** (tersedia 24/7 sesuai klaim⁵⁹), serta **Product Manager/Founder** yang merancang roadmap produk. Beberapa role spesifik bisa diduga: misal, AI/NLP specialist (untuk integrasi model AI), dan integrasi specialist (untuk kerjasama API dengan Mayar, WooCommerce, dll).

Co-Founder dan Leadership: Karena tidak dipublikasikan, identitas co-founder/CEO hanya bisa diterka. Bisa jadi BalesOtomatis didirikan oleh entrepreneur lokal di bidang software. Menilik tren, platform sejenis kadang lahir dari kebutuhan digital marketing agencies atau komunitas pebisnis online. BalesOtomatis aktif di komunitas WhatsApp marketing, misalnya di Threads ada diskusi membandingkan BalesOtomatis dengan alternatif AI chatbot lain⁶⁰. Hal ini menunjukkan timnya proaktif membangun branding di kalangan UKM digital.

Meskipun nama personal tidak disebut, **kultur perusahaan** tampak menekankan inovasi AI dan kemudahan otomasi bisnis. Mereka juga menjalankan program **Affiliate**⁶¹ untuk merangkul digital marketer mempromosikan layanan (ini menambah indikasi strategi growth startup).

Dari sisi bisnis, model mereka adalah *subscription SaaS*. Tidak ada kabar pendanaan publik atau investor, jadi besar kemungkinan saat ini **bootstrapped** atau didanai sendiri. Fokus mereka tampak pada skala pengguna (10.000+ pengusaha sudah pakai, klaim di situs⁶²) sehingga mungkin berorientasi pada pertumbuhan user-base sebelum ekspansi lebih lanjut.

Secara keseluruhan, meski detail individu tim tidak diekspos, jelas bahwa **BalesOtomatis dibangun dan dijalankan oleh tim tech lokal Indonesia** yang memahami tantangan UMKM dalam merespon pelanggan online. Kombinasi pengetahuan teknologi (AI & automation) dan domain bisnis (WhatsApp marketing) terlihat kuat dalam platform ini.

Kesimpulan

BalesOtomatis.id mengombinasikan teknologi web modern dan AI untuk menghadirkan solusi otomasi percakapan WhatsApp. Frontend situs memakai WordPress untuk kemudahan konten, sementara aplikasi dashboard kemungkinan dibangun dengan SPA (React/Vue) yang terhubung ke backend REST API JSON²⁹. Backend-nya diduga kuat berbasis Node.js dengan library integrasi WhatsApp Web untuk mengelola multi-sesi WA tanpa lewat API resmi, ditunjang database relasional untuk menyimpan data pelanggan dan chat. Arsitektur otomasi mencakup **rule-based workflow (Advanced Bot Triggers)** serta **AI engine** cerdas yang dapat dilatih pengetahuan khusus bisnis¹⁵. Sistem menangani **trigger-kondisi-aksi** secara fleksibel – mulai auto-reply teks, simpan kontak, panggil API, hingga menjadwalkan follow-up – semua terintegrasi mulus di WhatsApp sebagai kanal utama. Integrasi dengan layanan eksternal (payment gateway, e-commerce, Google Workspace) diperkuat oleh penyediaan API & webhook publik³², menjadikan BalesOtomatis hub yang bisa dikoneksikan ke ekosistem digital bisnis.

Di balik layanan ini, PT Solusi Tri Generasi sebagai perusahaan pengembang menunjukkan tanda-tanda tim yang terus bertumbuh, dengan rekrutmen developer dan aktif membangun komunitas. Meskipun nama-nama founder/CTO tidak dipublikasi, dedikasi tim tampak dari inovasi fitur (seperti AI 24/7, cek

ongkir otomatis, multi-agent routing) dan support pelanggan yang disediakan. Dengan kata lain, BalesOtomatis.id merupakan perpaduan **teknologi chatbot AI, automation engine berbasis aturan, dan integrasi API** yang dibangun secara komprehensif untuk membantu bisnis di Indonesia mengotomatisasi layanan pelanggan mereka di era digital ¹ ⁸ . Semua komponen teknis dan operasionalnya dirancang untuk *menjalankan bisnis seakan autopilot*, sesuai slogan mereka agar bisnis “jalan sendiri walau Anda lagi tidur” ⁶³ .

Sumber:

- Dokumentasi resmi BalesOtomatis (GitBook) – fitur auto-reply AI, trigger, integrasi API ⁸ ³⁴ .
- Situs resmi BalesOtomatis.id – deskripsi platform & FAQ ¹ ¹⁵ .
- Informasi footer situs & affiliate – entitas perusahaan PT Solusi Tri Generasi ³ ⁶⁴ .
- Artikel SleekFlow – sekilas fitur BalesOtomatis sebagai WhatsApp bot ⁶⁵ .
- Diskusi komunitas & posting terkait integrasi (Threads, JobStreet) – insight tambahan penggunaan n8n & perekrutan developer ³¹ ⁵⁸ .

¹ ² ⁴ ⁷ ¹¹ ¹² ¹³ ¹⁴ ¹⁵ ¹⁶ ¹⁷ ²³ ²⁴ ²⁵ ²⁶ ³⁰ ³² ⁴⁸ ⁴⁹ ⁵¹ ⁵² ⁵⁴ ⁵⁵ ⁵⁹ ⁶² ⁶³

BalesOtomatis: #1 Tools WhatsApp Bisnis Paling Powerfull

<https://balesotomatis.id/>

³ ⁴⁷ 1 Tools WhatsApp Bisnis Paling Powerfull - BalesOtomatis

<https://balesotomatis.id/landing-v2/>

⁵ ²⁹ ³³ ³⁴ ³⁷ ³⁹ ⁵⁰ Cara Integrasi Google Form x BalesOtomatis.id | Documentation - BalesOtomatis.id

<https://docs.balesotomatis.id/integrations/cara-integrasi-google-form-x-balesotomatis.id>

⁶ BalesOtomatis.id - RestAPI Documentation - Postman

<https://documenter.getpostman.com/view/38034794/2sAXqzXduR>

⁸ ⁹ ¹⁸ ¹⁹ ²⁰ ²¹ ²² ³⁵ ³⁸ ⁴⁰ ⁴¹ ⁴² ⁴³ Menggunakan Advanced BOT Triggers | Documentation - BalesOtomatis.id

<https://docs.balesotomatis.id/advance-bot-trigger/menggunakan-advanced-bot-triggers>

¹⁰ ²⁷ ²⁸ Cara Connect Nomor WhatsApp | Documentation - BalesOtomatis.id

<https://docs.balesotomatis.id/>

³¹ Tergantung pemakaian nya mas. Kalau untuk WhatsApp API yang ...

<https://www.threads.com/@uy.upii/post/DJ2WgTyTeyf/tergantung-pemakaian-nya-mas-kalau-untuk-whatsapp-api-yang-unlimited-pakai-bales>

³⁶ BalesOtomatis.id | Bikin Leads WhatsApp Kamu Tersimpan Otomatis ...

<https://www.instagram.com/balesotomatis.id/p/DH0HdJhTOGR/>

⁴⁴ ⁴⁵ Cara Aktifkan Fitur Cek Ongkir di BalesOtomatis.id | Documentation - BalesOtomatis.id

<https://docs.balesotomatis.id/auto-reply-by-ai/cara-aktifkan-fitur-cek-ongkir-di-balesotomatis.id>

⁴⁶ ⁶⁵ Aplikasi Bot WhatsApp: 5 Pilihan Terbaik untuk Bisnis

<https://sleekflow.io/id-id/blog/aplikasi-bot-whatsapp-terbaik>

⁵³ Otomasi Jobs in Indonesia - Jul 2025 | Jobstreet

<https://id.jobstreet.com/otomasi-jobs/in-Indonesia>

⁵⁶ BalesOtomatis.id (@balesotomatis.id) • Instagram photos and videos

<https://www.instagram.com/balesotomatis.id/>

57 NUNU (@wisnununu01) • Instagram photos and videos

<https://www.instagram.com/wisnununu01/>

58 Luar Biasa Technology Jobs in Jakarta - Jun 2025 - Jobstreet

<https://id.jobstreet.com/Luar-Biasa-Technology-jobs/in-Jakarta>

60 Hafidh Chaplin (@hafidh_chaplin) • Threads, Say more

https://www.threads.com/@hafidh_chaplin

61 64 Affiliate - BalesOtomatis.id

<https://affiliate.balesotomatis.id/>