



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

Gambar 2.1 Logo Kawan Lama Retail



Sumber: Dokumen perusahaan

Kawan Lama Retail merupakan bagian dari Kawan Lama Group yang menawarkan produk berkualitas untuk perlengkapan rumah, furnitur, dan gaya hidup. Ada beberapa unit bisnis yang dinaungi oleh Kawan Lama Retail: **ACE** - pusat perlengkapan rumah tangga dan gaya hidup, **Informa Furnishings** - pusat furnitur dan aksesoris untuk hunian dan bisnis, **Toys Kingdom** - pusat mainan dan hobi untuk segala usia, **Pet Kingdom** - pusat perawatan dan kebutuhan hewan peliharaan, **Chatime** - penyedia minuman *brewed* tea asal Taiwan, **Cupbop** - penyedia makanan BBQ Korea *in a cup*, **Gindaco** - takoyaki nomor satu di Jepang, serta **Ruparupa** - toko *online* resmi Kawan Lama Retail. Saat ini perusahaan telah memiliki 698 toko yang tersebar di Indonesia. Berikut ini adalah informasi lebih lengkap mengenai unit bisnis Kawan Lama Retail.

2.1.1 ACE

PT ACE Hardware Indonesia Tbk (AHI) didirikan pada 1995 sebagai bagian dari Kawan Lama Group yang ditunjuk secara langsung oleh ACE Hardware Corporation, Amerika, untuk menjadi pemegang lisensi tunggal di Indonesia. ACE merupakan pusat perlengkapan rumah tangga dan gaya hidup terbesar dan terlengkap di Indonesia yang menghadirkan ribuan jenis produk berkualitas. Visi perusahaan adalah menjadi pusat ritel perlengkapan rumah dan gaya hidup yang terdepan di Indonesia, sedangkan misi perusahaan adalah memberikan pilihan lengkap untuk produk berkualitas tinggi dengan harga kompetitif, ditunjang pelayanan pelanggan oleh tim profesional. Beberapa kategori produk yang

ditawarkan adalah *home living*, peralatan kebersihan, dapur, kamar mandi dan *laundry*, hobi dan gaya hidup, otomotif, *home improvement*, peralatan elektronik, serta olahraga.

Selain itu, ACE mengusung konsep *one stop shopping* dengan slogan *the helpful place*. Slogan tersebut diharapkan dapat menunjukkan komitmen perusahaan sebagai jawaban dari berbagai kebutuhan pelanggan yang sering ditemui dalam kehidupan sehari-hari. Komitmen perusahaan juga dibuktikan dengan koleksi produk yang lengkap, inovasi layanan, dan pengalaman berbelanja yang memberi nilai lebih (*rewarding shopping experience*). Perusahaan juga memiliki konsep baru yaitu ACE Xpress dengan tampilan toko yang lebih ringkas.

PT ACE Hardware Indonesia Tbk juga memiliki beberapa sub-unit bisnis yaitu Dr. Kong dan Ataru. Dr. Kong adalah penyedia sepatu kesehatan asal Hongkong yang berdiri sejak 1999. Di Indonesia, Dr. Kong hadir pada 2009 dengan inovasi *check and fit* yaitu layanan pemeriksaan kaki secara profesional dan gratis kepada pelanggan. Lalu, Ataru hadir sebagai penyedia kebutuhan milenial pertama di Indonesia yang mengutamakan fungsionalitas dan kualitas produk. Beberapa kategori produk yang ditawarkan adalah *travel, life, living necessities, stationery, health and beauty, gadget, accesories*, dan *bags*.

2.1.2 Informa

PT Home Center Indonesia atau Informa merupakan pusat furnitur dan aksesoris terlengkap untuk hunian dan bisnis. Visi dan misi perusahaan adalah menyediakan furnitur berkualitas untuk berbagai kegunaan dengan harga yang terjangkau dan kompetitif, pelayanan terbaik, inovasi berkelanjutan, serta suasana belanja yang nyaman dengan didukung staf profesional.

Informa juga menawarkan konsep *one stop shopping* dengan jumlah produk hingga 35.000 jenis. Beberapa kategori produk yang ditawarkan adalah *household appliances, commercial, accesories, set furniture, table and chair, mattress and bed, storage*, dan sofa. Untuk memenuhi kebutuhan dan selera konsumen, perusahaan menghadirkan pilihan produk impor dari berbagai merek ternama seperti Milano & Design, Ferrara, Camerich, dan sebagainya. Perusahaan juga terus berupaya mengembangkan bisnis dengan membuka Informa Custom Furniture yaitu konsep baru pengembangan produk furnitur yang dapat memaksimalkan ruangan dan dibuat khusus sesuai dengan ukuran, gaya, kebutuhan dan anggaran biaya pelanggan, serta Informa Electronics yaitu penyedia *home electronics & appliances*.

2.1.3 Toys Kingdom

Kawan Lama Retail melihat peluang baru di sektor mainan anak karena produk tersebut telah menjadi salah satu kebutuhan dalam perkembangan gaya hidup masyarakat modern. Oleh karena itu, Toys Kingdom, pusat mainan dan hobi untuk segala usia, resmi dibuka pada 2010 dan terus berkembang sampai hari ini.

Toys Kingdom menawarkan lebih dari 20.000 jenis produk dalam berbagai kategori yaitu *babies, girls, boys, education, family fun*, dan *outdoor*. Bahkan, ada beberapa merek mainan eksklusif seperti Salam Sisters (koleksi mainan boneka muslim berkarakter unik) dan Kongsuni (boneka perempuan dari seri kartun Korea) yang hanya dapat ditemukan di toko Toys Kingdom.

2.1.4 Pet Kingdom

Pet Kingdom merupakan sebuah pusat fasilitas perawatan dan kebutuhan hewan peliharaan terlengkap di Alam Sutera dengan luas mencapai 5.000 m². Beberapa fasilitas yang tersedia adalah *grooming* yang bermanfaat untuk menjaga kebersihan hewan, klinik dan dokter hewan untuk perawatan medis, *dog pool* sebagai sarana rekreasi, dan *dog training* yaitu program *obedience* untuk melatih kepatuhan dan pengendalian diri.

Selain itu, Pet Kingdom juga memiliki konsep *mini store* bernama Pet Kingdom Box yang menawarkan produk kebutuhan harian hewan dengan berbagai merek. Saat ini Pet Kingdom Box tersedia di tiga lokasi yaitu Supermal Karawaci, Plaza IBCC Bandung, dan Kota Harapan Indah Bekasi.

2.1.4 Chatime

Chatime adalah *franchise* minuman *brewed tea* asal Taiwan. Pertama kali dibuka pada Februari 2011 di Living World Alam Sutera, sudah ada lebih dari tiga ratus gerai yang tersebar di empat puluh empat kota di Indonesia. Chatime menggunakan racikan daun teh alami dan *brewing machine* setiap empat jam sekali sehingga menjamin kualitas, aroma, dan kesegaran minuman. Ada berbagai varian menu minuman dengan tambahan beragam *topping*.

Tahun ini, perusahaan menghadirkan konsep baru yaitu Chatime Atealier yang dapat memberikan pengalaman berbeda untuk pelanggan dengan kesan modern dan premium. Selain itu, terdapat beberapa menu eksklusif yang hanya dapat ditemukan di beberapa gerai Chatime Atealier.

2.1.5 Gindaco

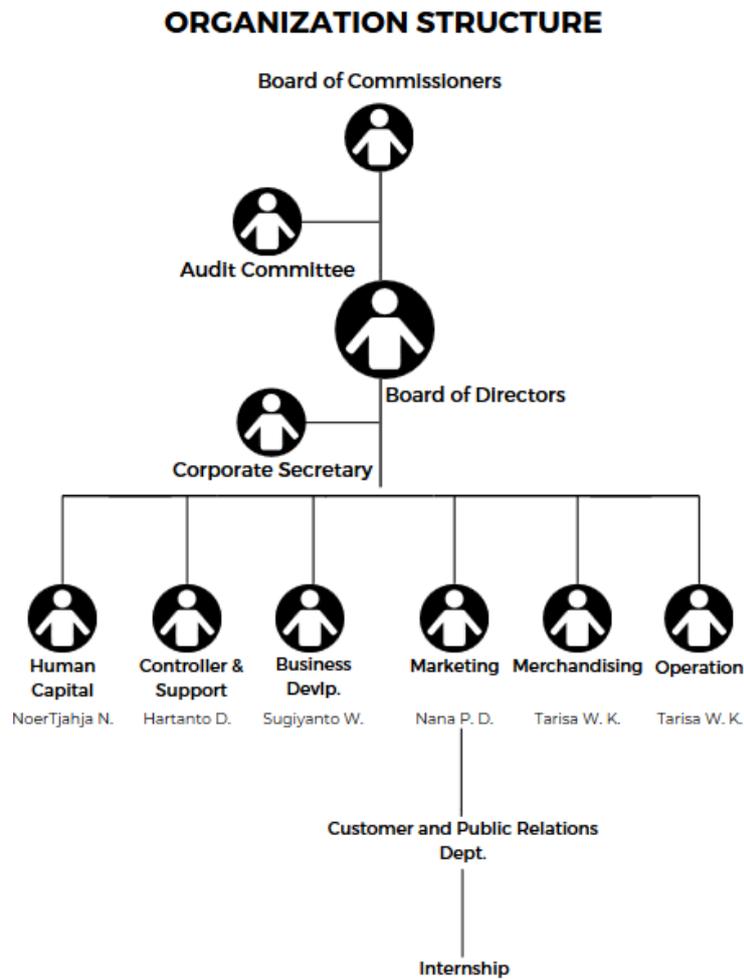
Gindaco adalah merek makanan yang menghadirkan takoyaki bercita rasa khas Jepang dan telah hadir di beberapa negara seperti Taiwan, Hongkong, Cina, Malaysia, Thailand, dan Singapura. Pada 2018, Kawan Lama Retail membuka gerai pertama Gindaco di Living World Alam Sutera. Visi Gindaco adalah membawa rasa autentik takoyaki Jepang ke Indonesia dengan kualitas dan inovasi terbaik untuk memberikan sensasi dan pengalaman kuliner Jepang. Takoyaki dipilih karena merupakan makanan ringan paling favorit di Jepang yang juga digemari oleh masyarakat Indonesia.

2.1.6 Ruparupa

Menanggapi perkembangan teknologi dan perilaku masyarakat dalam berbelanja, Kawan Lama Group meluncurkan Ruparupa, sebuah situs belanja *online* pada 2016 yang dapat diakses melalui www.ruparupa.com. Situs tersebut diharapkan dapat menjadi destinasi *one stop online shopping* sekaligus menjadi *authorized online retailer* ACE, Informa, dan Toys Kingdom sehingga dapat memenuhi kebutuhan rumah tangga , furnitur dan gaya hidup masyarakat Indonesia.

2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Divisi Public Relations Kawan Lama Retail



Sumber: Olahan penulis

Divisi *Public Relations* Kawan Lama Retail berada di bawah Departemen *Customer and Public Relations*. Departemen tersebut dipimpin oleh Ibu Prita Wardhani selaku *Customer and Public Relations Manager* dan Ibu Nana Puspa Dewi selaku *Marketing Director*.

Pekerjaan yang dilakukan dalam Divisi *Public Relations* berfokus pada kegiatan *media relations*. Untuk melaksanakan kegiatan tersebut, koordinasi dilakukan dengan berbagai divisi seperti *product and advertising*, *digital marketing*, dan *corporate social responsibility*.