

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2. 1 Profil Perusahaan

2. 1. 1 Deskripsi Perusahaan

Gambar 2.1 Logo Arya Noble



PT Arya Noble didirikan oleh Ricardo Handoko pada tahun 1998 dan merupakan *holding company* yang memiliki beberapa anak perusahaan seperti Derma XP, Genero, Erha dan Marco. PT Arya Noble juga menenangkan berbagai penghargaan merek untuk perusahaan Erha dan Marco yang mana keduanya merupakan pionir dan inovator di industrinya masing-masing. Adapun penghargaan tersebut antara lain *Service Excellence Champion Award* pada 2012, *Indonesia Reputable Brand* (2013-2015), *WOW Brand* (2014-2015), *Service Quality Award* (2010-2015), *Social Media Award* (2012-2015), dan penghargaan lainnya.

2.1.2 Visi & Misi Perusahaan

Dengan moto “*Value Creation through Innovation & Excellence*”, PT Arya Noble berdedikasi untuk memberikan ide dan solusi bagi kebutuhan pelanggan dan perusahaan melalui model bisnis yang inovatif dan merek bernilai tinggi.

- **Visi Perusahaan**

Membangun organisasi yang baik dan berkelanjutan melalui pengembangan sumber daya manusia yang berkesinambungan dan penerapan *system* manajemen *modern*.

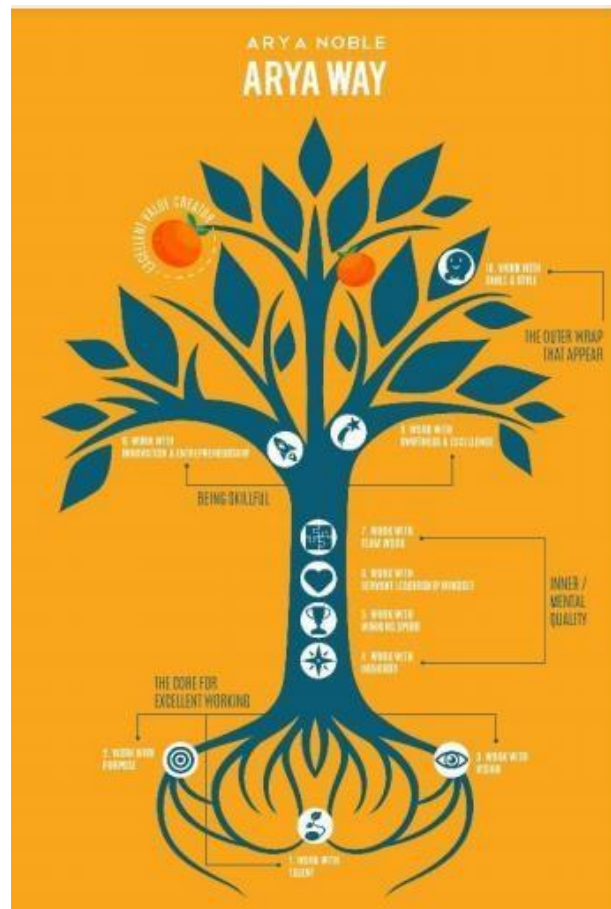
- **Misi Perusahaan**

PT Arya Noble memiliki misi yang ditujukan untuk pelanggan dan kepada setiap Aryaners, yaitu:

1. Melalui karya, kami membuat hidup pelanggan menyenangkan dan penuh harapan.
2. Melalui kepemimpinan, kami membuat Aryaners untuk siap menjalani hidup yang sukses & bertujuan.

2.1.3 Tata Nilai Perusahaan

Gambar 2.2 Arya Way



Sumber: Website Arya Noble (2020)

Untuk mencapai tujuannya, PT Arya Noble mengacu pada tata nilai perusahaan dan *corporate culture* yang telah ditetapkan. Adapun tata nilai perusahaan dan *corporate culture* PT Arya Noble disebut dengan *Arya Ways*. Terdapat 10 *Arya Ways* yang diwujudkan dalam semangat dan perilaku semua *Aryaners* serta mencakup seluruh perusahaan mulai dari keyakinan inti hingga cara kerja dan penampilan luar. Adapun 10 *Arya Ways* terdiri dari:

1. *Work with TALENT*

Untuk mengetahui bakat seseorang sebagai *platform* pertumbuhan untuk mencapai keunggulan dan memberikan dampak yang besar.

2. *Work with PURPOSE*

Fokus memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan, baik internal maupun eksternal.

3. *Work with VISION*

Berani untuk bermimpi besar dan mencapai standar kelas dunia menuju visi perusahaan.

4. *Work with INNOVATION & ENTREPREUNRSHIP*

Untuk terus belajar agar memperoleh lebih banyak pengetahuan, wawasan, pengalaman, dan pemahaman; untuk membuat peluang secara kreatif sekaligus memiliki kesadaran keuntungan untuk produktivitas dan efisiensi.

5. *Work with SWIFTNESS & EXCELLENCE*

Untuk bekerja ekstra dengan semangat dan keunggulan yang baik; untuk dengan cepat menjalankan semua rencana dengan tetap menjaga kualitas, efektivitas, dan efisiensi.

6. *Work with INTEGRITY*

Bekerja dengan standar moral tertinggi, kejujuran, dan tanggung jawab agar tidak merugikan pihak lain

7. *Work with WINNING SPIRIT*

Bekerja dengan optimisme, resolusi, dan ketekunan saat masa sulit untuk selalu memenangkan persaingan.

8. Work with SERVANT LEADERSHIP MINDSET

Menjadi pemimpin yang memahami dan menanggapi kebutuhan pelanggan dan yang mendorong tim untuk terus berkembang.

9. Work with TEAMWORK (Trust, Empathy, Accommodation & Mission)

Untuk berkolaborasi dalam tim dengan kepercayaan, empati, dan akomodasi, menuju tujuan bersama.

10. Work with SMILE & STYLE

Untuk mencintai dan menikmati pekerjaan seseorang; menerapkan cita rasa elegan pada penampilan saat bekerja di lingkungan yang bersih, rapi, dan santai namun berdesain artistik.

2.1.4 Anak Perusahaan

PT Arya Noble memiliki beberapa anak perusahaan atau *Strategic Business Unit (SBU)* yang antara lain terdiri dari:

- **Erha Dermatology**

Gambar 2.3 Logo Erha Dermatology



Sumber: Website Arya Noble (2020)

Erha didirikan pada tahun 1998 dan merupakan pelopor dan inovator disruptif klinik dermatologi di Indonesia. Erha hadir dengan model bisnis baru, menggantikan cara konvensional dengan yang baru, dan menetapkan standar baru untuk industri. Saat ini, Erha adalah klinik dermatologi nomor satu di Indonesia. Tujuan Erha adalah memberikan solusi terbaik dan terancang bagi pelanggannya untuk perawatan dan kecantikan kulit serta rambut. Erha memberikan program terapi dermatologi yang dipersonalisasi dan didampingi oleh ahli dermatologi.

Untuk memberikan lebih banyak akses, jaringan klinik Erha telah tersebar di berbagai kota besar di seluruh Indonesia. Klinik Erha terdiri dari empat jenis, yaitu klinik unggulan (Erha Derma Center), cabang primer (Erha Clinic), cabang sekunder (Erha Skin), dan klinik mall (Erha Apothecary). Erha akan terus berkembang di Indonesia dan Asia Tenggara. Erha juga selalu berbenah dengan menghadirkan produk-produk dermatologi yang inovatif, menggunakan teknologi kedokteran tercanggih, serta meningkatkan pengetahuan para dokter, tim medis, dan tim *service* guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggan.

- **Derma XP**

Gambar 2.4 Logo Derma XP



Sumber: Website Arya Noble (2020)

Derma XP atau yang disebut Pharmacore didirikan pada tahun 2008. Pharmacore adalah perusahaan farmasi dengan tujuan memberikan solusi perawatan kesehatan yang paling modern. Dalam perkembangan produk inovatifnya, Pharmacore bekerja sama dengan pusat Litbang (R&D) paling canggih untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi bagi pelanggan.

Pharmacore berfokus pada lima bidang terapi, yaitu dermatologi, anti penuaan & kesehatan internal, penyakit penuaan & gaya hidup internal, obsgyn, dan pediatri. Tim Pharmacore yang berpengalaman memiliki dedikasi untuk terus memperluas akses perawatan kesehatan melalui pemasaran dan distribusi obat-obatan inovatif (etis dan bebas) di seluruh Indonesia.

- **Genero Pharmaceuticals**

Gambar 2.5 Logo Genero Pharmaceuticals



Sumber: Website Arya Noble (2020)

Genero didirikan pada tahun 2008 dan merupakan solusi rantai pasokan untuk grup internal. Meskipun demikian, mulai tahun 2012, Genero telah bertransformasi dan memposisikan dirinya sebagai mitra strategis dengan menyediakan solusi *end-to-end supply chain* untuk perusahaan farmasi dan kosmetik global yang memasarkan produknya di Indonesia dan Asia Tenggara.

Dimulai dengan layanan formulasi, manufaktur dan pengemasan. Genero terus berinovasi dalam mengembangkan kapabilitas dan kapasitas baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Itu juga berusaha untuk meningkatkan manajemen kualitas dengan standar global. Akhir-akhir ini Genero telah menjadi mitra strategis bagi berbagai perusahaan farmasi dan kosmetik multinasional, regional, dan nasional di Indonesia dan Asia Tenggara.

- **Marco**

Gambar 2.6 Logo Marco



Sumber: Website Arya Noble (2020)

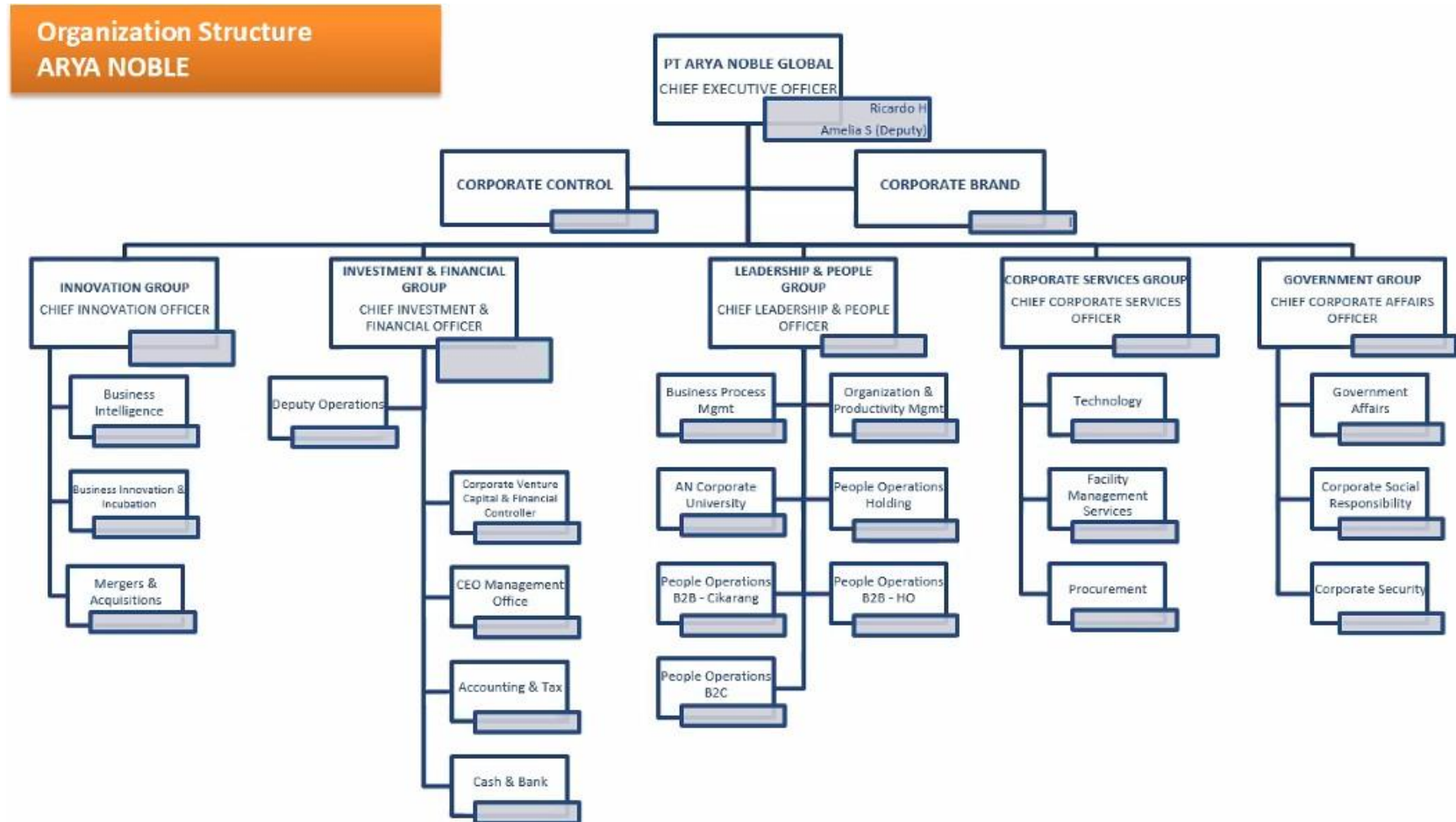
Outlet pertama Marco didirikan pada tahun 2009 dengan membawa konsep baru dalam industri kuliner Padang yang sebelumnya hanya dikenal sebagai "*fast food*" tradisional. Marco mengubah ini

menjadi konsep makan kasual modern dengan suasana yang *stylish* dan nyaman serta layanan yang ramah. Restoran ini menyajikan resep Peranakan Padang yang berkualitas tinggi, inovatif, dan otentik dari Chef Marco Lim, sehingga memberikan pengalaman baru bagi pengunjung dalam menikmati makanan Padang.

Chef Marco selaku *executive chef* berkomitmen untuk memastikan konsumen Marco selalu menikmati waktunya di restoran melalui konsep kuliner yang inovatif. Kunjungan ke kota lain dan luar negeri dilakukan secara berkala untuk menginspirasi inovasi baru di bidang makanan dan minuman. Marco memiliki visi untuk menjadi daya tarik tersendiri bagi para pecinta kuliner di seluruh dunia. Marco akan terus mengembangkan cabangnya untuk mempromosikan seni dan kelezatan budaya makanan Peranakan Padang ke seluruh dunia.

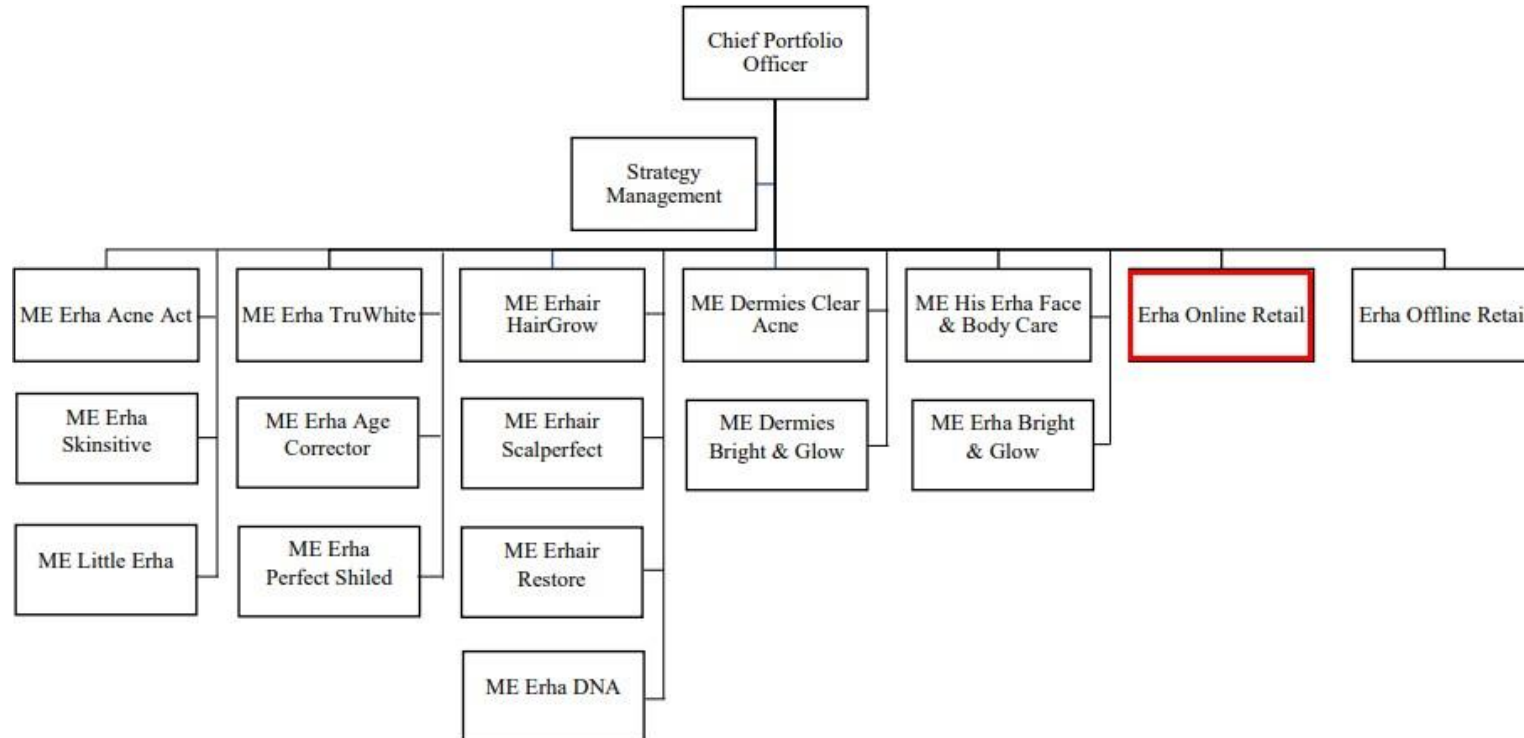
2.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2.7 Struktur Organisasi Arya Noble



Sumber: Dokumentasi Arya Noble (2020)

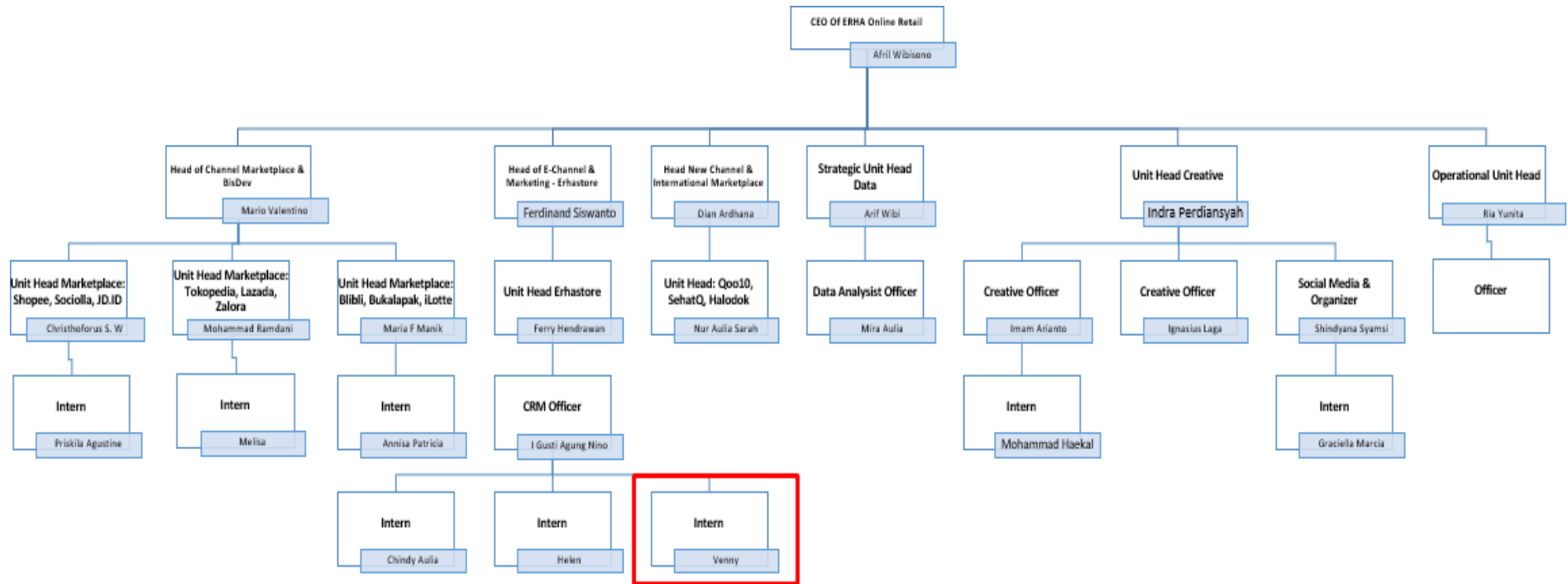
Gambar 2.8 Struktur Organisasi ERHA



Sumber: Dokumentasi Arya Noble (2020)

Selama melakukan praktik kerja magang, penulis ditempatkan pada divisi Erha *Online Retail* yang mana divisi ini mengurus penjualan produk *over the counter* (OTC) secara *online* baik itu melalui *website* ERHASTORE.CO.ID maupun dengan berbagai *marketplace*.

Gambar 2.9 Struktur Divisi Erha *Online Retail*



Sumber: Dokumentasi Arya Noble (2020)

Job description tim Zona Beta & Internasional

- Angelina Magdalena (sekarang digantikan Dian Ardhana): Bertanggung jawab untuk membuat *plan* dan melakukan monitor eksekusi plan di *marketplace* Bukalapak, iLotte, SehatQ, Orami, Bhinneka, Shopee Singapore, dan Qoo10 Singapore.
- Maria Damanik (sekarang digantikan Nur Aulia): Mengelola *e-commerce* Blibli, Bukalapak, iLotte dan mengurus hal-hal yang berkaitan dengan *campaign*, *product description page (PDP)*, *banner*, *paid ads*, harga, dan promosi pada *e-commerce* terkait.
- Venny: Mengelola CRM pada *e-commerce*, membuat *benchmarking banner*, menjadi *host* untuk *live streaming*, membuat *daily report*, dan menulis artikel.

Job description tim Erhastore

- Ferdinand Siswanto: Bertanggung jawab untuk membuat *plan* Erhastore, menjaga hubungan dengan *partner* dan *digital agency*, dan mengawasi operasional Erhastore serta *website traffic*
- Fery Hendrawan: Mengelola hal-hal berkaitan dengan *digital marketing* Erhastore dan juga melakukan *blast* pada Whatsapp.
- I Gusti Agung Nino: Membantu mengelola CRM Jennifer Erhastore, melakukan *monitoring* pada media sosial Erha, dan melakukan *email blast*.
- Venny: Mengelola CRM Jennifer Erhastore, melakukan *follow up* kepada *customer* untuk melakukan transaksi, membuat *report CRM*, dan menulis artikel.

2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Divisi Erha *Online Retail* berfokus pada penjualan *Over-The-Counter (OTC) products* atau produk bebas resep Erha secara *online*. Erha *Online Retail* memberikan kemudahan kepada pelanggannya untuk berbelanja produk-produk Erha yang asli, teruji, dan resmi melalui *website* ERHASTORE.CO.ID dan berbagai *marketplace*. Adapun *marketplace* yang

dimanfaatkan Erha untuk memasarkan produknya adalah Shopee, Tokopedia, JD.ID, Sociolla, Lazada, JD.ID, Zalora, Blibli, Bukalapak, iLotte, Grab Health, SehatQ, dan Bhinneka. Selain itu, Erha juga melakukan ekspansi dengan menjual produknya ke Singapore melalui *marketplace* Shopee Singapore dan Qoo10 Singapore.

Adapun yang menjadi ruang lingkup kerja divisi Erha Online Retail antara lain:

- *Marketing*

Aktivitas *marketing* yang dilakukan adalah dengan memasarkan produk Erha melalui iklan digital, memberikan promo-promo menarik secara berkala, memanfaatkan Google Display Network (GDN), dan memasang *banner* untuk *e-commerce* dan *marketplace*. Tidak hanya itu, Erha *Online Retail* juga membuat konten untuk *platform* Instagram dan TikTok (@erha.dermatology) yang berguna untuk menjangkau masyarakat. *Endorsement* kepada *influencer* Instagram dan TikTok juga dilakukan untuk memperkenalkan produk kepada masyarakat dan juga untuk meningkatkan penjualan. Aktivitas *marketing* lain yang dilakukan Erha *Online Retail* adalah dengan memiliki *website* ERHASTORY yang mana *website* ini menyediakan berbagai artikel. Artikel pada ERHASTORY berisikan panduan dan tips seputar kesehatan kulit dan rambut serta kecantikan.

- *Customer Relationship Management (CRM)*

CRM ini dilakukan dengan cara menanggapi berbagai pertanyaan pelanggan mengenai produk Erha & pengiriman produk, membantu *customer* yang kesulitan melakukan pembelian, dan membantu pelanggan dalam menentukan produk yang cocok sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Data pelanggan yang diperoleh melalui CRM akan menjadi *insight* bagi perusahaan. CRM juga berfungsi untuk memberitahukan pelanggan mengenai promosi yang sedang berlangsung dan mengingatkan pelanggan terhadap transaksi yang belum dibayar.

- *Creative*

Tim kreatif bertugas untuk memproduksi konten foto dan video yang akan digunakan untuk promosi produk. Selain itu, tim kreatif juga bertugas untuk membuat *thumbnail*, melakukan pengeditan video, membuat PDP untuk *marketplace*, membuat *banner*, dan sebagainya. Tim kreatif pun harus membuat konten artikel untuk *website* ERHASTORY.

- *Data Analysis*

Erha *Online Retail* mengolah data-data dari *marketplace* dan *e-commerce* setiap hari guna untuk mendapatkan *insight* bagi perusahaan. Data tersebut berupa data hasil penjualan, data pembelian pelanggan, dan data persentase pengunjung (*traffic*). Pengolahan data dilakukan oleh *data analyst*. Hasil pengolahan data akan membantu perusahaan untuk menentukan strategi apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan penjualan.

- *Loyalty Program (Erha Friends)*

Erha Friends merupakan komunitas *reseller* resmi dari Erha yang dibuat dan dikelola oleh Erha dengan cakupan seluruh Indonesia. Proses *Erha Friends* dimulai dengan melakukan pencarian data kandidat *reseller* melalui *marketplace* Shopee dan Tokopedia. Untuk pelanggan setia yang bergabung menjadi *reseller* akan memperoleh berbagai keuntungan, seperti gratis ongkos kirim, poin belanja, sertifikat dari Erha, dan lainnya.