

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Tentang Kawan Lama Group

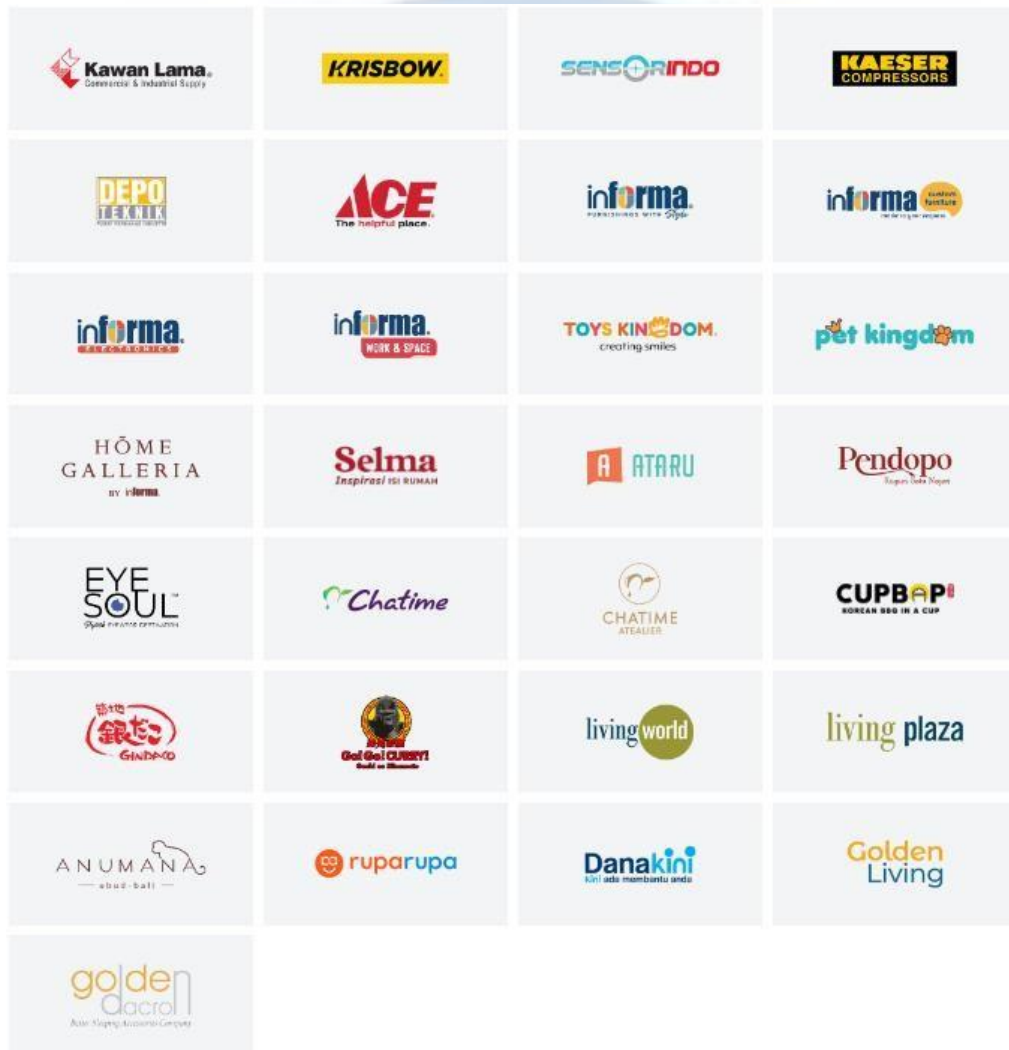
Kawan Lama Group

Gambar 2.1 Logo Kawan Lama Group
Sumber: *Website* Resmi Perusahaan (2023)

Kawan Lama Group merupakan perusahaan yang bergerak dalam enam pilar bisnis yakni *Industrial & Commercial, Consumer Retail, Food & Beverage, Property & Hospitality, Commercial Technology*, serta *Manufacturing & Engineering*. Inspirasi nama Kawan Lama sendiri didapat melalui obrolan santai Bapak Wong Jin selaku pendiri pada 1995.

Pada mulanya bisnis Kawan Lama hanya merupakan sebuah toko perkakas kecil berukuran 3x3 m2 di Glodok, Jakarta. Dengan visi “lebih dari bisnis keluarga, kami adalah bisnis untuk keluarga” dan misi “memberikan nilai tambah untuk kehidupan yang lebih baik melalui pengembangan bisnis dan pertumbuhan berkelanjutan”, Kawan LamaGroup terus mengalami pertumbuhan yang kemudian berkembang pesat hingga sekarang.

Dilansir dari *we bsite* resmi perusahaan, melalui upaya tanpa henti guna mewujudkan visi misi hingga saat ini, Kawan Lama Group telah memiliki lebih dari 28 merek usaha, 11 pusat distribusi, dan lebih dari 1.000 toko yang jumlahnya terus bertambah sebagai kontribusi bagi kemajuan negeri.



Gambar 2.2 Merek Usaha Kawan Lama Group
 Sumber: *Website Resmi Perusahaan* (2023)

2.2 Tentang PT Omni Digitama Internusa

PT Omni Digitama Internusa atau yang sering dikenal sebagai Ruparupa merupakan salah satu anak perusahaan Kawan Lama Group dibawah kepemimpinan Teresa Wibowo selaku CEO yang bergerak di bidang *e-commerce* yang menjual berbagai produk dari seluruh merek usaha Kawan Lama Group, seperti ACE Hardware, Informa, Toys Kingdom, Pet Kingdom, dan lainnya.



Gambar 2.3 Logo PT Omni Digitama Internusa
Sumber: Dokumen Resmi Perusahaan (2023)

Ruparupa merupakan wadah *online* pertama sebagai solusi *omnichannel* terpercaya yang dibuat oleh Kawan Lama Group yang dapat memberikan pengalaman berbelanja yang terintegrasi secara *online* maupun *offline* untuk seluruh lini produk milik Kawan lama Group. Ruparupa menjual berbagai produk orisinal berkualitas dan bergaransi resmi dengan pilihan harga yang bervariasi, mulai dari perlengkapan rumah hingga mainan anak.

Selain itu, *customer* juga dapat memilih metode belanja STOPS (*Store Pick-Up Service*) sehingga *customer* dapat memesan produk secara *online* dan mudah lalu langsung datang untuk mengambil pesanan di lebih dari 600 jaringan toko Kawan Lama Group serta juga dapat menikmati berbagai layanan yang ditawarkan, misalnya seperti garansi 7-14 hari, gratis ongkos kirim ke seluruh Indonesia, cicilan 0 persen tanpa biaya admin dari beraneka bank ternama, sampai dengan metode pembayaran *digital* yang beragam dengan syarat serta ketentuan yang berlaku. Dengan fasilitas STOPS yang diberikan Ruparupa, *customer* dapat menghemat waktu dalam mencari barang yang diinginkan sebab *customer* hanya perlu mencari barang sesuai kata kunci dan otomatis sistem akan menampilkan barang sesuai dengan kata kunci yang *customer* cari.



Gambar 2.4 Logo ruparupa
Sumber: Dokumen Resmi Perusahaan (2023)

Sesuai dengan Namanya, RUPARUPA memiliki tujuan untuk membantu masyarakat menjalani kehidupan yang lebih baik. Arti sederhana dari RUPARUPA ialah untuk semua orang. RUPARUPA yakin bahwa setiap orang berhak mendapatkan yang terbaik dan rumah adalah awal semuanya dimulai. Sehingga akhirnya membawa RUPARUPA pada tujuan menjadi tempat terbaik dalam memenuhi kebutuhan rumah, furnitur, dan gaya hidup yang andal, relevan, serta hadir disetiap momen keluarga.

2.3 Visi, Misi, dan Nilai PT Omni Digitama Internusa

PT Omni Digitama Internusa (RUPARUPA) memiliki visi dan misi sebagai berikut:

VISI

Menjadi pilihan terbaik untuk kebutuhan rumah, furnitur, dan gaya hidup yang selalu dapat kamu andalkan, dan hadir di setiap momen kamu dan keluarga.

MISI

- 1) Menciptakan kemudahan dalam berbelanja semua kebutuhan rumah, furnitur, dan gaya hidup.
- 2) Membangun *platform* dan portofolio produk yang menginspirasi dan menjawab kebutuhan sehari-hari pelanggan.

Selain itu, PT Omni Digitama Internusa juga memiliki beberapa nilai yang dipegang yang sejalan dengan nilai Kawan Lama Group, yakni:

Curiosity: Ruparupa menginginkan para petualang yang selalu bertanya dan belajar, terbuka untuk menguji ide-ide baru untuk pertumbuhan dan transformasi yang lebih baik.

Care and delight: Ruparupa merupakan satu keluarga yang bejiwa besar. Kami saling membantu untuk mencapai impian kami. Kami memberikan perhatian yang sama terhadap pelanggan kami dan selalu mencari cara baru untuk memberikan layanan yang terbaik.

Courageous: Ruparupa bermimpi besar dan berani mewujudkannya. Kami adalah pemimpin dan bertekad untuk mengatasi tantangan yang ada.

Committed: Ruparupa fokus dan berkomitmen untuk memberikan hasil yang berkualitas. Kami akan gigih dan tidak mudah menyerah dalam melakukan hal yang benar.

Excellence: Ruparupa berusaha memberikan yang terbaik di setiap apapun yang kami lakukan agar lebih baik dari hari kemarin.

Nilai yang dipegang oleh PT Omni Digitama Internusa sesuai dengan budaya perusahaan yang dituangkan kedalam nilai-nilai yang diterapkan oleh semua karyawan dari seluruh unit bisnis Kawan Lama Group yakni "I AM ELITE".

Innovative: Out of the box value creation

Accountable: Responsible to yourself

Mastery: Master your character, knowledge & skills

Excellence: Work exceeds standard, do the best you can

Leadership: Decisive & inspire others, build new leaders

Integrity: Consistently act according to moral & ethical values

Teamwork: Collaboratively work towards organization goal

Enthusiasm: Take initiative, positive thinking, & highly motivated

2.4 Struktur Perusahaan PT Omni Digitama Internusa

PT Omni Digitama Internusa atau Ruparupa dibentuk pada tahun 2016 dengan Teresa Wibowo selaku generasi ketiga penerus Kawan Lama Group dan Peran Operation Squad Intern ..., Jocelyn Miljanto, Universitas Multimedia Nusantara

Chief Executive Officer PT Omni Digitama Internusa (Ruparupa). Sebagai bentuk apresiasi atas keberhasilannya membangun PT Omni Digitama Internusa, pada 2019 ia dinobatkan masuk ke dalam daftar Forbes “*Asia’s Power Businesswomen*”.

Untuk mendukung jalannya suatu bisnis, diperlukan proses operasional yang baik tidak terkecuali bisnis yang bergerak dibidang digital seperti *e-commerce*. Oleh karena itu, dalam menjalankan bisnisnya Ruparupa membentuk departemen *Operation* guna memastikan aktivitas operasional keseharian perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan *performance* perusahaan dapat terus meningkat. Tim *Operation* dikepalai oleh Karlina Tjandra selaku *Chief Operation Officer*, Angella Tan selaku *Operation Lead*, Gusti Mahesa Janitra selaku *Supervisor Customer Service*, Alvin Juliansyah selaku *Supervisor Logistic*.

Tim *Operation* terdiri atas beberapa tim guna mendukung jalannya aktivitas operasional Ruparupa, diantaranya:

a) *Return*

Bertanggung jawab atas proses penukaran barang ataupun pengiriman part yang kurang setelah barang diterima *customer*.

b) *Refund*

Bertanggung jawab atas proses pengembalian dana kepada *customer*.

c) *Logistic*

Bertanggung jawab atas proses pengiriman barang ke *customer*.

d) *Marketplace Aftersales*

Bertanggung jawab atas proses internal penjualan barang di berbagai *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia.

e) *Marketplace CS*

Bertanggung jawab atas proses eksternal penjualan barang di berbagai *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia.

f) *Fulfillment*

Bertanggung jawab atas proses pengadaan barang sehingga *customer* dapat menerima barang tepat waktu

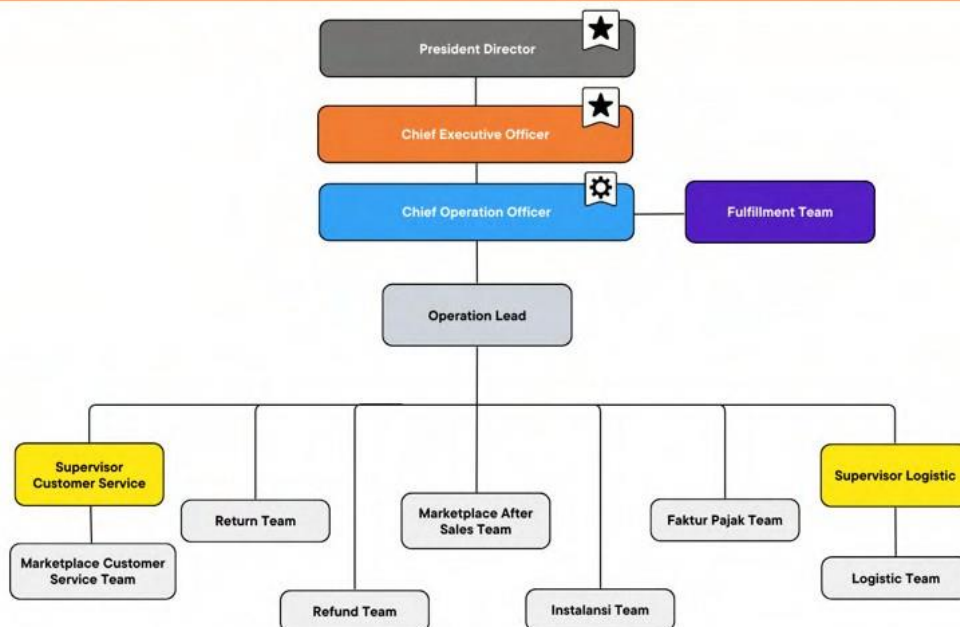
g) Instalasi

Bertanggung jawab atas proses instalasi atau pemasangan barang yang dibeli *customer*.

h) Faktur Pajak

Bertanggung jawab atas dokumen pajak.

Ruparupa Organization Structure



Gambar 2.5 Struktur Organisasi Departemen *Operation* Ruparupa
Sumber: Data Olahan Penulis (2023)