



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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 Perusahaan



Sumber : Karir Kawan Lama

##### 2.1.1 Sejarah Perusahaan,

Kawan Lama dimulai pada tahun 1955 ketika almarhum Mr. Wong Jin mendirikan toko perkakas sederhana berukuran 3x3 meter dikawasan Glodok, Jakarta. Kemudian pada tahun 1970-an bisnis keluarga ini terus berkembang dengan menerapkan pendekatan yang lebih akrab secara personal kepada para pelanggannya, tidak lagi menunggu pelanggan datang, namun mulai langsung mendatangi pelanggan. Bisnisnya terus berkembang hingga membangun hubungan langsung dengan para principal diberbagai negara.

Pada Tahun 1980, usahanya diresmikan dengan nama PT Kawan Lama Sejahtera oleh Kuncoro Wibowo (Wong Jit Khioen) yang merupakan generasi kedua Wong Jin. Kemudian di tahun 1982-1990 mulailah berekspansi dengan pesat dengan mengembangkan jaringan distribusi ke berbagai wilayah di Indonesia. Beberapa anak perusahaan didirikan dengan spesialisasi memasok dan melayani kebutuhan pasar yang sifatnya khusus. Toko akhirnya pindah ke pusat pertokoan empat lantai di Glodok Jaya, Jakarta Barat. Dan juga menerapkan konsep *one stop shopping*.

Tahun 1995-1996, karena semakin banyaknya produk yang dipasarkan dan agar lebih fokus untuk melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan, maka dikeluarkan kebijakan membangun Grup Kawan Lama. Sejumlah anak perusahaan Kawan lama yang termasuk dalam Grup Kawan Lama diantaranya, PT ACE Hardware Indonesia, PT Informa *Furnishings* (dahulu bernama *Index Furnishings*), Kawan Lama Multiweldindo, Toys Kingdom, Chatime, dan Kawan Lama Internusa. Pada periode ini, Kawan Lama meraih sertifikat ISO 9002.

Tahun 1996, kantor pusat berpindah ke gedung baru berlantai 9 di kawasan Meruya-Kembangan, Jakarta Barat. Kemajuan bisnis Kawan Lama ini membutuhkan fasilitas kantor yang benar-benar dapat dijadikan tempat yang bagus untuk melayani pelanggan dan mitra bisnis dengan baik dan memuaskan. Hal ini menjadi penyebab perpindahan ke kantor dengan total luas lebih dari 2.000 m<sup>2</sup>. Selain itu, letaknya yang strategis untuk pengembangan bisnis juga tidak lepas dari pertimbangan utama untuk memilih tempat di kawasan Puri Kembangan tersebut.

Masuk ke tahun 1997-1998, ketika saat itu Indonesia didera krisis ekonomi dan politik, Kawan Lama justru berhasil menciptakan merek sendiri, yaitu Krisbow. Namanya sendiri berasal dari nama salah satu pemilik, Krisnadi Wibowo. Krisbow merupakan produk perkakas teknik, industri, permesinan, kebutuhan rumah tangga, dan hobi. Keunggulannya adalah harga yang terjangkau dengan kualitas yang tetap terjaga. Kelahiran merek Krisbow dipicu oleh idealisme melahirkan produk alternatif sebagai solusi saat krisis moneter tersebut.

Tahun 2004, menyadari pasar yang lebih kompetitif dan tantangan era global, Kawan Lama menetapkan visi baru yaitu perusahaan kelas dunia (*world class company*). Dinamika ini diikuti oleh peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan dan dipenuhi dengan pembaruan ISO 9002 menjadi ISO 9001:2000.

Tahun 2006-2008, mulai mengoperasikan pusat distribusi seluas 50.000 m<sup>2</sup> di Cikupa, Tangerang. Kemudian membuka kantor cabang yang ke-10 dan 11 di Banjarmasin dan Palembang. Kemudian melakukan pembaruan ISO 9001:2000 menjadi 9001:2008 pada tahun 2010. Pada tahun 2011, Kawan Lama meresmikan pusat distribusi seluas 240.000 m<sup>2</sup> di Jababeka-Cikarang, yang merupakan pusat distribusi terbesar di kawasan industri. Dilanjutkan tahun 2014 dengan meresmikan pusat distribusi seluas 30.000 m<sup>2</sup> di Tanjung Morawa-Medan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik untuk pelanggan bagian barat Indonesia.

Di Tahun 2019 ini, Kawan Lama Group memiliki lebih dari 5 bisnis unit yang tersebar diseluruh Indonesia, diantaranya :

- a. PT ACE Hardware Indonesia, Tbk. ACE Hardware, merupakan pusat perlengkapan rumah tangga dan gaya hidup.
- b. PT Home Center Indonesia. Informa *Furnishings*, merupakan pusat furnitur dan aksesoris untuk hunian dan bisnis.
- c. PT Toys Games Indonesia. Toys Kingdom, merupakan penyedia mainan dan hobi untuk semua kalangan.
- d. PT Foods Beverages Indonesia. Chatime, merupakan penyedia minuman *brewed tea* asal Taiwan dan Gindaco Takoyaki, merupakan panganan takoyaki khas Jepang.
- e. Cupbop, merupakan panganan khas korea dengan julukan *korean BBQ in a cup*.
- f. Pendopo, merupakan pusat batik dan kerajinan tradisional.
- g. Pet Kingdom, merupakan pusat fasilitas perawatan dan kebutuhan hewan peliharaan terlengkap.

### 2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Kawan lama memiliki visi menjadi perusahaan yang berbasis kelas dunia atau WORLD CLASS dalam bidang komersial dan peralatan maupun kelengkapan industri.

*Widest Range & Network*

*Operational & Service Excellent*

*Respected Organization*

*Leading Supply Company*

*Dynamic & professional management*

*Continous Learning Organization*

*Latest Information Technology*

*Access to Global Market*

*Sense of Pride & Happiness*

*Sharing Industrial Expertise*

Kawan Lama juga memiliki misi sebagai berikut:

*To be partner for our customer and business partners in providing professional tools, equipment and machinery with exceptional service excellence.*

“Menjadi mitra bagi para pelanggan dan rekan bisnis dalam menyediakan peralatan dan mesin profesional dengan keunggulan layanan yang luar biasa.”

## 2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Di Kawan Lama Retail, penulis berada dalam naungan tim *Customer Relations Management (CRM)* dan *Public Relations (PR)*, yang dipimpin langsung oleh Prita Wardhani selaku Customer & Public Relations Manager. Berikut beberapa peran divisi terkait ruang lingkup kerja penulis.

a. *Customer Relation Management*

Menjalin hubungan baik dengan para *stakeholder* Kawan Lama Retail, baik internal dan eksternal. Melayani dan memberikan solusi kepada pelanggan terkait kerjasama maupun transaksi produk Kawan Lama Retail. Kemudian juga melakukan beberapa riset tentang perkembangan retail yang ada di Indonesia.

b. *Public Relations*

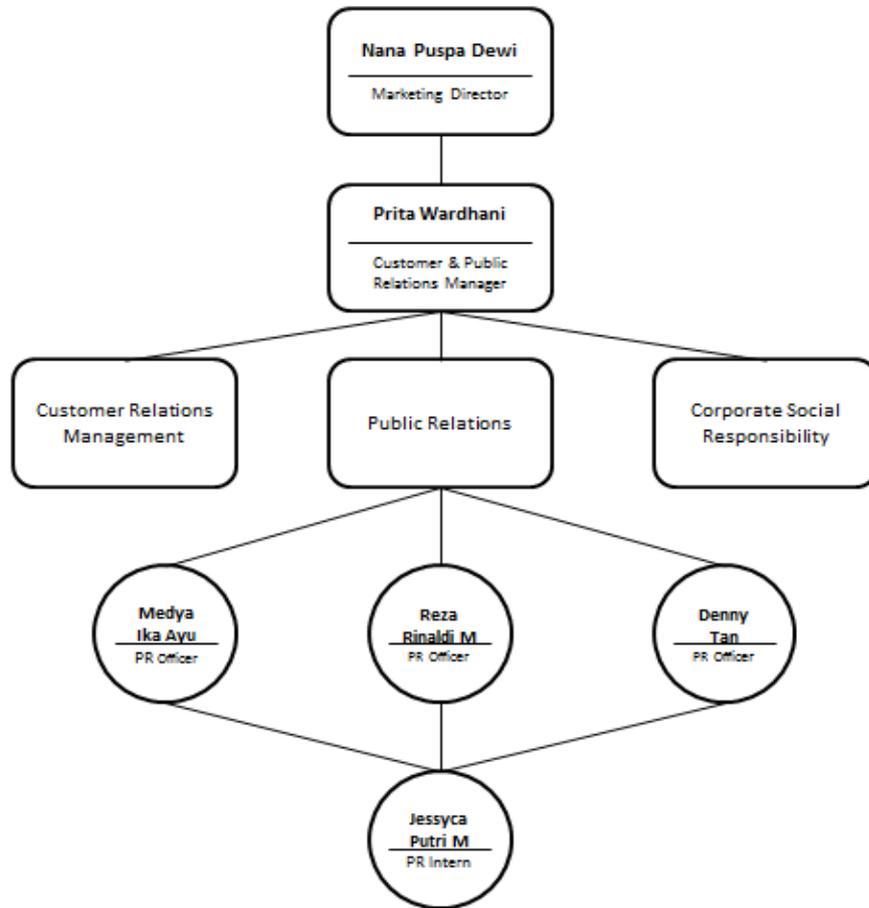
Menjalin hubungan baik dengan para media, yang menjadi sarana eksistensi Kawan Lama Retail. Mengatur jadwal dan undangan kepada media agar dapat hadir dalam acara-acara yang diadakan Kawan Lama Retail, seperti pembukaan toko, konferensi pers, kunjungan ke kantor media, dan lain sebagainya.

c. *Corporate Social Responsibility*

Mengembangkan dan membuat kegiatan sosial yang dilaksanakan Kawan Lama Retail untuk membantu sesama. Seperti penanaman pohon, berbagi kasih dengan anak yatim, dan lain sebagainya.

U M N  
U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

Bagan 2.2 Struktur Organisasi Divisi Customer Relations Management



UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA