



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

2.1 Profil PT Tokopedia

Tokopedia merupakan suatu *e-commerce* di Indonesia yang mengusung model bisnis *marketplace*. *Marketplace* adalah “pasar elektronik” atau pasar di internet yang menjadi tempat berlangsungnya jual beli dimana *seller* (penjual) dan *buyer* (pembeli) dapat bertemu. *Marketplace* adalah sebuah model bisnis *e-commerce* dengan konsep C2C (*Consumer to Consumer*) dimana baik *seller* maupun *buyer* sama-sama berperan sebagai *consumer*. Tokopedia memungkinkan setiap individu, toko kecil dan *brand* untuk membuka dan mengelola toko *online*. Sejak diluncurkan sampai hingga saat ini, layanan dasar Tokopedia bisa digunakan oleh semua orang secara gratis.

Dikutip dari Tokopedia.com, Tokopedia telah berdiri selama delapan tahun dan memiliki program untuk mendukung para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan perorangan untuk mengembangkan usaha mereka dengan memasarkan produk secara *online*. Tokopedia menawarkan jutaan produk yang terbagi dalam 25 kategori besar meliputi pakaian *fashion* wanita, *fashion* pria, *fashion* muslim, *fashion* anak, kecantikan, kesehatan, perawatan tubuh, *handphone* dan tablet, laptop dan aksesoris, komputer dan aksesoris, elektronik, kamera, *gaming*, ibu dan bayi, rumah tangga, dapur, makanan dan minuman, souvenir, kado, dan hadiah, buku, otomotif, olahraga, film dan musik, perlengkapan alat kantor, mainan dan hobi, *software*. Selain itu Tokopedia juga menawarkan pembayaran digital yang terbagi dalam 24 kategori besar yaitu, paket data, pulsa, Telkom, pasca bayar, *roaming*, pinjaman modal, listrik PLN, air PDAM, gas PGN, TV kabel, Asuransi, Pasang TV kabel, *Voucher game*, *streaming*, Tokopedia *gift card*, hiburan, kartu *credit*, pajak, tiket kereta api, pinjaman *online*, BPJS, angsuran kredit, donasi, *Gift Card*.

Kantor PT Tokopedia beralamat di Tokopedia *Tower*, lantai 46-53, Jalan Prof Dr.Satrio Kav 11, Kelurahan Karet Semanggi, Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan-

12930. Tokopedia dapat diakses melalui Tokopedia.com, dan dapat diunggah aplikasinya melalui *Android* maupun *Appstore*.

2.1.1 Sejarah Perusahaan

Mengutip dari Fajrina, sejarah PT Tokopedia bermula dari tahun 2007, saat dua *co-founder* perusahaan, William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison berusaha memecahkan masalah yang ada antara penjual dan pembeli *online* di Indonesia, mulai dari masalah teknis, biaya, koneksi ke bank, koneksi ke logistik, sulitnya pemasaran, hingga banyaknya penipuan berupa aktivitas yang dilakukan para peretas untuk mencuri data-data rahasia pengguna situs online dengan membuat situs palsu yang menyerupai suatu situs resmi perusahaan dan mengajak pengguna untuk masuk ke situs palsu tersebut. Pada masa awal PT Tokopedia resmi didirikan pada tanggal 9 Februari 2009. Beberapa bulan setelah PT Tokopedia berdiri, bertepatan dengan perayaan hari kemerdekaan Indonesia, situs tokopedia.com resmi diluncurkan ke publik pada tanggal 17 Agustus 2009 dibawah naungan PT Tokopedia. Selain terhambat pada sulitnya mencari pendanaan dari *investor*, pada awal perjalanannya PT. Tokopedia juga kesulitan dalam mencari sumber daya manusia. Bisnis internet yang belum berkembang membuat kurangnya ketertarikan sumber daya manusia berpotensi untuk bergabung dengan PT. Tokopedia. Pada awal berdiri, PT. Tokopedia hanya berisikan empat orang karyawan. Namun seiring dengan berjalannya waktu, jumlah karyawan Tokopedia terus bertambah, hingga pada tahun 2016, jumlah karyawan PT. Tokopedia mencapai 700 orang (“Kisah Pendiri Tokopedia yang Sempat Diremehkan, 2014, Para 2, Para 5).

Tokopedia mendapat antusiasme dari berbagai kalangan *merchant* dan *customer*. Pada awal bulan berdirinya Tokopedia berhasil menggandeng 509 *merchants* dengan 4560 *members*. Jumlah tersebut terus bertambah hingga pada ulang tahun pertamanya pada tanggal 17 Agustus 2010 Tokopedia berhasil menggaet 2659 *merchants* dengan 44785 *members*. Jumlah itu kian bertambah hingga sekarang, saat PT Tokopedia menginjak umur 7 tahun.

PT Tokopedia mendapatkan *seed funding* (pendanaan awal) dari PT Indonusa Dwitama pada tahun 2009. Kemudian pada tahun-tahun berikutnya, PT Tokopedia kembali mendapatkan suntikan dana dari pemodal *ventura global* seperti *East Ventures* (2010), *Cyber Agent Ventures* (2011), *Netprice* (2012), dan *Softbank Ventures Korea* (2013). Hingga Oktober 2014, PT Tokopedia berhasil mencetak sejarah sebagai perusahaan teknologi pertama di Asia Tenggara, yang menerima investasi sebesar USD 100 juta atau sekitar Rp 1,2 triliun dari perusahaan yang mendanai sejumlah perusahaan besar seperti *Apple*, *CISCO*, dan *Oracle*, yaitu *Sequoia Capital* dan *Softbank Internet and Media Inc (SIMI)*. Selain beberapa perusahaan tersebut, SIMI juga mendanai *Yahoo*, *Google*, *Linkedin*, *Youtube*, *Whatsapp*, dan *Instagram*, Novindari (2014, para 3, “5 hal menarik yang perlu Anda ketahui tentang Tokopedia”). Tidak sampai disitu, pada tanggal 17 Agustus 2017 yang bertepatan dengan ulang tahun Tokopedia ke 8, Tokopedia mengumumkan bahwa mereka telah menerima investasi dana sebesar 1,1 milyar dari Alibaba.

Untuk keahliannya mengelola bisnis daring di Indonesia, Tokopedia banyak menerima penghargaan seperti, *Marketeers of the Year 2014* untuk sektor *E-Commerce* pada acara *Markplus Conference 2015* yang digelar oleh *Markplus Inc* yang diselenggarakan pada tanggal 11 Desember 2014. Selain itu pada tanggal 12 Mei 2016, Tokopedia terpilih sebagai *Best Company in Consumer Industry* dari *Indonesia Digital Economy Award 2016*, Al Ayubbi (2016, para 4, “Tokopedia Sabet Penghargaan Best Company”)

U M N
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.1.2 Visi & Misi Perusahaan

Dikutip dari website perusahaan, Tokopedia memiliki visi dan misi yang menjadi fondasi dari perusahaan, antara lain adalah:

Visi Perusahaan : “Membangun Indonesia yang Lebih Baik Lewat Internet”

Tokopedia sebagai perusahaan internet Indonesia terus berusaha membangun bangsa Indonesia yang lebih baik lewat internet dengan memberikan kesempatan bagi semua individu untuk menciptakan peluangnya melalui Tokopedia.

Misi Perusahaan : sedangkan misi perusahaan adalah memiliki 3 DNA yang tertanam di Tokopedia antara lain, adalah :

1. “*Focus On Consumer*”

Focus On Consumer berkaitan dengan fokus utama dari PT. Tokopedia yaitu konsumen perusahaan. Kenyamanan, keamanan, kebutuhan, dan keinginan konsumen selalu menjadi fokus perusahaan dan motivasi untuk terus maju dan berkembang.

2. “*Growth Mindset*”

Growth mindset berarti suatu pola pikir yang berkembang dimana suatu ide tidak berhenti apabila menemukan suatu kebuntuan, melainkan terus mencari alternatif ide lainnya. *Growth mindset* berkaitan dengan pemikiran yang terbuka dan tidak kaku.

3. “*Make It Happen, Make It Better*”

Make It Happen, Make It Better memiliki makna untuk menjadikan suatu hal terjadi, dan menjadikan hal itu lebih baik lagi. Segala hal yang diproduksi oleh pihak perusahaan tidak berhenti begitu saja, melainkan terus dikembangkan untuk menjadi lebih baik dan lebih baik lagi.

2.1.3 Logo Perusahaan

Tokopedia memiliki logo yang unik berupa burung hantu hijau dimana burung hantu hijau tersebut memiliki filosofi:

Gambar 2.1 Logo PT Tokopedia



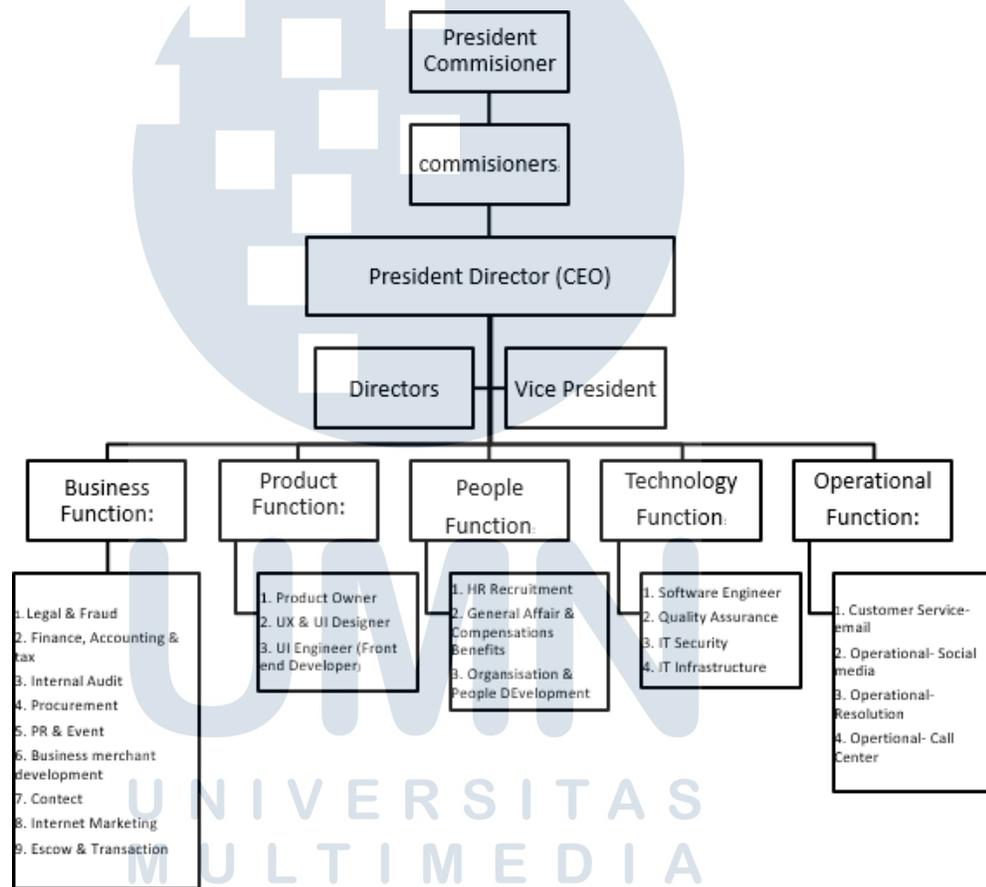
(Sumber : Tokopedia.com)

Filosofi dibalik logo ini adalah :

- Tas belanja melambangkan Tokopedia merupakan bisnis yang bergerak di bidang jual-beli atau perdagangan
- Filosofi burung hantu digambarkan sebagai karakter yang bijaksana, ia jarang berkicau dan lebih banyak melihat/ mendengar, melambangkan karakter perusahaan yang sedikit berbicara dan banyak mendengar.
- Filosofi burung hantu yang suka berdiam seperti patung tidak banyak tingkah seperti burung lainnya, melambangkan karakter perusahaan yang rendah hati.
- Filosofi burung hantu dengan kemampuan lehernya dapat berputar 360 derajat, melambangkan karakter perusahaan yang teliti dan melihat semua hal dari segala arah.
- Warna hijau melambangkan kedamaian dan ketenangan

2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi ialah suatu susunan dari berbagai macam komponen atau unit kerja dalam sebuah perusahaan. Demi terciptanya kinerja yang lebih terstruktur, Tokopedia memiliki struktur organisasi perusahaan. Dalam struktur organisasi terdapat pembagian kerja atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan serta adanya berbagai spesialisasi dari sebuah pekerjaan, saluran perintah ataupun penyampaian laporan demi kepentingan alur perusahaan.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi per September 2017

2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

2.2.1 Gambaran Umum Business Function

Di PT. Tokopedia, unit kerja dibagi menjadi lima unit yaitu *Business Function*, *Operational Function*, *People Function*, *Product Function*, dan

Technology Function. Seperti namanya, *Business Function* merupakan unit yang berperan pada pengembangan dan peningkatan bisnis perusahaan. Di dalam unit *Business Function* terdapat divisi-divisi yang mendorong berjalannya bisnis PT. Tokopedia. Divisi yang berada di dalam unit *Business Function* antara lain:

1. *Legal and Fraud*

Memiliki tanggung jawab untuk perizinan yang bertugas menangani permasalahan hukum, baik untuk masalah perdata maupun pidana. Di Tokopedia, divisi ini mengurus segala permasalahan skala menengah, legal, menangani semua hal termasuk dokumen dan permasalahan hukum.

2. *Finance, Accounting, and Tax*

Bertanggung jawab dalam menangani, mencatat, meng-kalkulasi dan menganalisa serta membuat strategi pajak berkaitan dengan kejadian/transaksi ekonomi perusahaan. laporan akuntansi pajak disusun serta disajikan dengan berdasar pada peraturan perpajakan yang berlaku walaupun ada ketidakcocokan aturan antara akuntansi pajak dengan pedoman laporan keuangan.

3. *Internal Audit*

Memiliki tugas untuk melakukan pemeriksaan dan pengawasan internal atas pengendalian yang dilakukan manajemen perusahaan, apakah telah berjalan dengan baik serta efektif, dan sudah dijalankan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk tujuan pihak manajemen dan internal perusahaan.

4. *Procurement*

Tujuan utama bagian procurement sendiri dalam Tokopedia adalah bagaimana cara mereka mendapatkan barang atau jasa yang diperlukan perusahaan dengan harga, layanan puna jual, kualitas, kuantitas terbaik yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan/organisasi.

5. *PR and Event*

Memiliki tanggung jawab dalam menunjang kegiatan manajemen dalam pencapaian tujuan perusahaan, menciptakan citra positif dan kepercayaan publik,serta membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik (eksternal dan internal).

Membangun proses komunikasi dua arah antara perusahaan dengan public dan melayani keinginan publik, demi terwujudnya tujuan dan kebaikan bersama.

6. *Business Merchant Development*

Upaya perusahaan untuk meningkatkan fungsi *marketing* serta melakukan penjualan, mencapai target penjualan.

7. *Content*

Memiliki tanggung jawab dalam menulis artikel-artikel atau konten-konten yang berguna untuk membangun branding serta memenuhi kebutuhan perusahaan.

8. *Internet Marketing*

Bertugas dalam melakukan aktivitas meliputi pembuatan produk periklanan, pencarian prospek calon pembeli, serta penulisan kalimat atau konten digital untuk menjual barang dan jasa.

9. *Escrow and Transaction*

Memiliki tanggung jawab dalam melayani pihak ketiga (*customer*) agar tercipta kepercayaan antara penjual dan pembeli yang bertransaksi di Tokopedia

2.2.2 Tim PR and Event

Tim *PR and Event* merupakan salah satu divisi yang berada di dalam unit *Business Function* yang fokus pada pengembangan dan pengelolaan citra perusahaan di mata publik dengan menggunakan fungsi *public relation* dan *event marketing*. Tim *PR and Event* terbagi menjadi *Public Relation Specialist* serta *Marketing Communication & Event Specialist*