

BAB 2

GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah RMODA



Gambar 2.1 *Company Profile Rmoda Studio*

Sumber : <https://www.rmoda.co.id/about-us/>

RMODA *Workshop* didirikan pada tahun 1989 sebagai sebuah bengkel yang awalnya bertugas menangani pekerjaan pengecatan kendaraan serta perbaikan bodi, terutama untuk keperluan klaim asuransi kendaraan (Breef, 2023). Sejak berdirinya, RMODA *Workshop* terus mengalami perkembangan yang signifikan, menjadikannya sebagai entitas bisnis yang berkembang pesat hingga saat ini. Selama perjalanannya, RMODA *Workshop* telah berevolusi menjadi serangkaian unit bisnis yang berbeda, masing-masing mengisi segmen pasar dan memenuhi kebutuhan yang beragam:

1. RMODA *rent-a-car*

Unit bisnis ini menyediakan jasa rental mobil bagi pelanggan yang membutuhkan kendaraan untuk berbagai keperluan, mulai dari wisata hingga perjalanan bisnis. Dengan armada yang beragam, RMODA *rent-a-car* menawarkan pilihan mobil yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan.

2. RMODA *autospa*

Fokus pada pelayanan *coating* dan *detailing*, RMODA autospa menyediakan layanan untuk merawat dan mempercantik kendaraan bagi target *audiens* menengah. Proses *detailing* yang teliti dan teknologi *coating* terkini menjadi keunggulan layanan yang ditawarkan oleh RMODA autospa.

3. RMODA *bodywork*

Unit bisnis ini mengkhususkan diri dalam layanan pengecatan ulang dan perbaikan bodi kendaraan. Dengan tim ahli yang berpengalaman dan fasilitas yang memadai, RMODA *bodywork* mampu mengembalikan tampilan kendaraan menjadi seperti baru setelah mengalami kerusakan.

4. RMODA *carwash*

Menyediakan layanan cuci mobil ekspres yang cepat dan efisien, RMODA *carwash* memenuhi kebutuhan pelanggan yang menginginkan pelayanan cuci mobil yang berkualitas dalam waktu yang singkat. Dengan teknologi cuci mobil terkini dan produk pembersih yang ramah lingkungan, RMODA *carwash* memberikan hasil cuci mobil yang memuaskan tanpa mengorbankan waktu pelanggan.



Gambar 2.2 Logo Rmoda Workshop

Sumber : <https://www.rmoda.co.id/about-us/>

Pada tahun 2020, RMODA Studio lahir sebagai salah satu unit bisnis dari grup RMODA, mengkhususkan diri dalam kosmetik kendaraan dengan segmentasi untuk kendaraan premium. Membedakan dirinya dari bengkel-bengkel otomotif konvensional, RMODA Studio menawarkan

konsep layanan eksklusif yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama, dengan fokus pada kualitas dan detail.

Salah satu layanan unggulan yang ditawarkan oleh RMODA Studio adalah *Paint Protection Film* (PPF), sebuah teknologi perlindungan cat kendaraan yang mampu melindungi permukaan mobil dari serpihan jalan seperti kerikil atau batu. Keistimewaan layanan PPF dari RMODA Studio terletak pada fitur *self-healing properties*, di mana goresan atau lecet halus pada cat mobil akan menghilang secara alami dalam waktu singkat, menjaga tampilan mobil selalu segar dan terawat.

Tak hanya itu, RMODA Studio juga menawarkan layanan *Spray Paint Protection Film* (SPPF). Layanan ini memungkinkan para pemilik kendaraan premium untuk mengubah warna kendaraan mereka tanpa merusak cat asli. Dengan teknologi canggih ini, pemilik kendaraan dapat menyesuaikan tampilan mobil sesuai dengan preferensi mereka, dan jika suatu saat ingin mengembalikan warna asli mobil, lapisan SPPF dapat dengan mudah dicabut tanpa meninggalkan bekas permanen.

Selain itu, RMODA Studio menyediakan layanan pelapisan (*coating*) yang bertujuan untuk melindungi cat kendaraan dari paparan sinar UV, goresan ringan, dan faktor lingkungan lainnya. Proses pelapisan yang dilakukan oleh para ahli di RMODA Studio dilakukan dengan sangat hati-hati dan teliti, menghasilkan lapisan pelindung yang kuat dan tahan lama.

Seluruh layanan yang ditawarkan oleh RMODA Studio memenuhi standar kualitas tinggi, menggunakan produk-produk perawatan premium dan proses pengerjaan yang mengutamakan detail. Ini menjadikan RMODA Studio sebagai pilihan utama bagi para pecinta mobil premium yang menginginkan perawatan terbaik untuk kendaraan kesayangan mereka. Dengan pengalaman bertahun-tahun dalam industri otomotif dan komitmen

untuk memberikan layanan terbaik, RMODA Studio siap memberikan pengalaman yang memuaskan bagi setiap pelanggannya.



Gambar 2.3 Tampak Dalam Bengkel Rmoda Studio

Sumber: *Feed* Instagram @rmoda.studio

Pada tahun 2023, RMODA Studio memutuskan untuk memperluas visinya dan meningkatkan layanan dengan menambahkan fasilitas *lounge* bersama *Coffeeshop* yang menyenangkan. Langkah ini didorong oleh keinginan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik dan menyenangkan bagi pelanggan yang menunggu kendaraan mereka dicuci atau proses pembayaran selesai. RMODA Studio ingin menghadirkan ruang yang nyaman di mana pelanggan bisa bersantai, menikmati waktu tunggu mereka dengan lebih produktif atau sekadar menikmati suasana yang lebih santai.

Dalam upayanya untuk mewujudkan visi ini, RMODA Studio menjalin kemitraan dengan *Sidecar Coffee*, yang dikenal sebagai penyedia kopi berkualitas tinggi dan minuman non-kopi yang menyegarkan. Menu mereka juga menawarkan beragam pilihan makanan ringan yang menggugah selera, seperti *toast* dan makanan ringan lainnya yang cocok untuk menemani

minuman yang ditawarkan. Tujuan dari kemitraan ini adalah untuk menciptakan sebuah ruang yang tidak hanya berfungsi sebagai lounge tetapi juga sebagai tempat yang dapat dinikmati oleh semua pelanggan. Baik mereka yang datang untuk layanan detailing kendaraan premium maupun mereka yang sekadar ingin menikmati secangkir kopi yang nikmat.

Namun, perjalanan menuju realisasi visi ini tidak berjalan mulus. Kesepakatan sewa tahunan awal dengan *Sidecar Coffee* menghadapi berbagai kendala yang tak terduga. Masalah operasional dan ketidakcocokan dalam manajemen antara RMODA Studio dan pengelola *Sidecar Coffee* menjadi hambatan besar. Perbedaan pandangan dalam menjalankan bisnis dan visi yang berbeda dalam pelayanan pelanggan menyebabkan ketegangan yang akhirnya menghalangi keberhasilan kemitraan ini.

Menghadapi situasi ini, RMODA Studio memutuskan untuk mengambil langkah yang berani. Dengan dukungan dari pemilik saham dan beberapa investor lainnya, RMODA Studio memutuskan untuk mengambil alih kendali penuh atas *Sidecar Coffee*. Keputusan ini diambil untuk memastikan bahwa visi dan standar kualitas RMODA Studio dapat diterapkan secara konsisten di semua aspek bisnis, termasuk dalam operasional *Coffeshop*.



Gambar 2.4 *Sidecar Coffee* Tampak Depan

Sumber: *Feed* Instagram @sidecarcoffe.c0

Saat ini, *Sidecar Coffee* berada dalam fase pengembangan di bawah pengawasan langsung RMODA Studio. Dalam upaya untuk memberikan pelayanan terbaik, RMODA Studio bekerja sama dengan konsultan F&B yang terpercaya. Konsultan ini membantu mengarahkan dan mengelola semua upaya pengembangan, mulai dari desain interior, pemilihan menu, hingga pelatihan staf agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar tinggi yang diharapkan.

Pengembangan ini melibatkan perombakan total dari konsep sebelumnya, dengan fokus pada menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi pelanggan. Desain interior yang hangat dan modern dirancang untuk memberikan rasa nyaman dan relaksasi. Menu yang ditawarkan juga diperbarui dengan berbagai pilihan kopi spesial dan minuman non-kopi yang lebih beragam, serta makanan ringan yang disesuaikan dengan preferensi pelanggan. Dengan transformasi ini, RMODA Studio berharap dapat memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik secara keseluruhan. Fasilitas lounge yang dilengkapi dengan *Sidecar Coffee* yang baru dan lebih baik ini diharapkan dapat menjadi tempat yang tidak hanya memenuhi kebutuhan praktis pelanggan yang menunggu, tetapi juga menjadi tempat yang dinikmati dan dinantikan oleh pelanggan. Pelanggan kini bisa menikmati kopi berkualitas tinggi atau minuman menyegarkan lainnya sambil menunggu layanan selesai. Mereka juga dapat menikmati makanan ringan yang lezat di lingkungan yang nyaman dan modern. Ini semua dirancang untuk membuat setiap kunjungan ke RMODA Studio menjadi pengalaman yang lebih menyenangkan dan memuaskan.

Transformasi ini juga mencerminkan komitmen RMODA Studio terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan. Dengan mengambil alih kendali *Sidecar Coffee*, RMODA Studio memastikan bahwa setiap aspek dari pengalaman pelanggan berada di bawah standar tinggi mereka. Ini berarti bahwa tidak hanya layanan kendaraan yang mendapatkan perhatian penuh,

tetapi juga setiap detail kecil dalam pengalaman pelanggan selama mereka berada di RMODA Studio.

Dengan langkah berani ini, RMODA Studio menunjukkan bahwa mereka siap untuk terus berinovasi dan meningkatkan layanan demi memenuhi dan melampaui ekspektasi pelanggan. Kolaborasi dengan konsultan F&B yang berpengalaman memberikan jaminan bahwa setiap upaya yang dilakukan akan membawa hasil yang positif dan berkelanjutan. Transformasi *Sidecar Coffee* adalah langkah nyata dalam mewujudkan visi RMODA Studio untuk menjadi yang terdepan dalam memberikan layanan terbaik di industri otomotif dan perawatan kendaraan premium. Ke depan, RMODA Studio berencana untuk terus memperluas dan memperbaiki layanan mereka, dengan selalu mendengarkan *Feedback* dari pelanggan dan beradaptasi dengan kebutuhan pasar. Dengan komitmen terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan, RMODA Studio siap menghadapi masa depan dengan penuh percaya diri dan optimisme.

Penulis sendiri melakukan kegiatan magang di RMODA Studio sebagai *Social Media Specialist* yang bertempat di BSD dengan fasilitas seluas 2300 meter. Dan pada dasarnya, seluruh penjualan RMODA Studio dapat dicapai dari Social Media dan tidak ada satupun walk in. Maka dari itu, kita mengetahui bahwa RMODA Studio memiliki engagement dan mementingkan konten yang berkualitas. Untuk sekarang RMODA memiliki akun instagram dengan jumlah followers sebanyak 66.9k. Sebagai *Social Media Specialist*, saya bertugas untuk memantain konten yang sudah berjalan selama ini dan menciptakan inovasi konten baru agar RMODA Studio terus memproduksi konten yang berkualitas.

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



Gambar 2.5 Logo Rmoda Studio

Sumber: *Feed* Instagram @rmoda.studio

2.2 Visi Misi RMODA Studio

Visi dan misi Rmoda Studio sebagai pionir dalam memberikan pelayanan terbaik di setiap kota dan berbagi informasi serta tips dan trik kepada pelaku bisnis serupa dapat dirumuskan sebagai berikut:

Visi

Menjadi pionir dalam industri otomotif kosmetik kendaraan premium dengan reputasi yang tak tertandingi dalam memberikan pelayanan terbaik di setiap kota, sambil berperan sebagai sumber informasi dan pengetahuan bagi pelaku bisnis serupa.

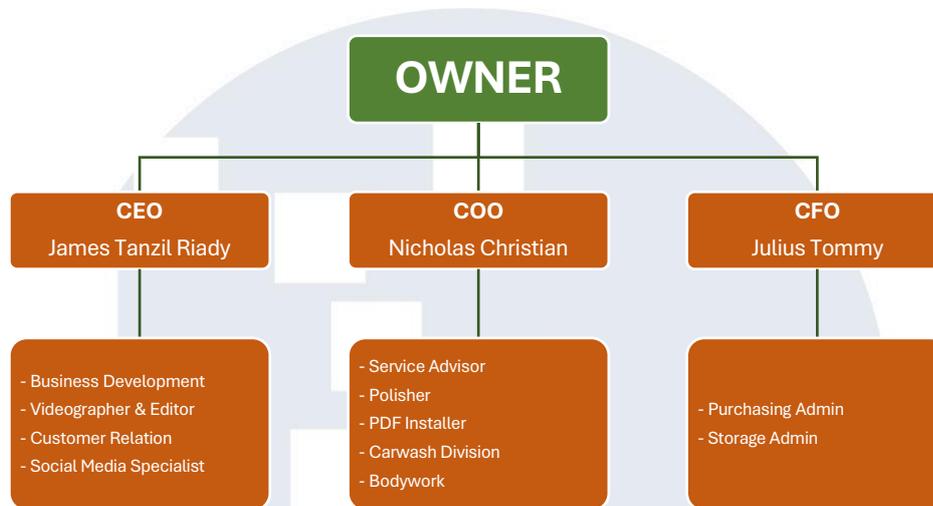
Misi

1. Memberikan pelayanan terbaik yang mengutamakan kualitas, kepuasan pelanggan, dan inovasi dalam teknologi otomotif kosmetik.
2. Menjadi pusat pengetahuan dan sumber informasi bagi pelaku bisnis serupa dalam industri otomotif kosmetik, dengan berbagi tips, trik, dan best practices yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan keberhasilan bisnis mereka.
3. Membangun jaringan dan kemitraan yang kuat dengan produsen produk otomotif terkemuka serta bengkel-bengkel serupa di berbagai kota untuk pertukaran informasi dan kolaborasi yang saling menguntungkan.

4. Mengembangkan tim yang terampil, berpengetahuan luas, dan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan serta menjaga reputasi Rmoda Studio sebagai pionir dan pemimpin dalam industri.
5. Memanfaatkan strategi pemasaran yang cerdas dan efektif untuk memperluas pangsa pasar, meningkatkan visibilitas merek, dan menarik pelanggan baru yang menghargai kualitas terbaik dalam perawatan kendaraan premium. Dengan visi dan misi ini, Rmoda Studio bertekad untuk tidak hanya menjadi pemimpin dalam memberikan pelayanan terbaik di setiap kota, tetapi juga menjadi sumber inspirasi dan pengetahuan bagi pelaku bisnis serupa dalam industri otomotif kosmetik.



2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.6 Struktur Organisasi PT Rmoda Studio

Sumber : Olah Data Peneliti 2024

PT Rmoda Studio adalah sebuah perusahaan yang memiliki struktur organisasi yang terdiri dari total empat pemilik (*owner*) dan tiga individu yang berperan dalam manajemen perusahaan. Struktur organisasi ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap aspek dari operasional perusahaan dijalankan dengan efisien dan efektif. Dalam jajaran struktur organisasi PT Rmoda Studio, setiap *owner* yang terlibat dalam manajemen memiliki tanggung jawab yang spesifik dan penting untuk kesuksesan perusahaan. Mereka bertanggung jawab kepada seluruh pemegang saham, termasuk diri mereka sendiri, memastikan bahwa perusahaan beroperasi dengan baik dan mencapai tujuan strategisnya (www.rmoda.co.id).

Dalam manajemen PT Rmoda Studio, terdapat tiga divisi besar yang dibentuk untuk mengelola berbagai aspek operasional perusahaan. Divisi-divisi ini adalah *Chief Executive Officer (CEO)*, *Chief Operating Officer (COO)*, dan *Chief Finance Officer (CFO)*.

James Tanzil Riady memegang posisi sebagai *Chief Executive Officer (CEO)* di PT Rmoda Studio. Sebagai CEO, James bertanggung jawab untuk mengembangkan strategi bisnis perusahaan dan memastikan bahwa strategi ini diimplementasikan dengan sukses. Salah satu tanggung jawab utama

James adalah supervisi pengembangan bisnis, yang melibatkan pencarian peluang baru untuk pertumbuhan dan ekspansi. Selain itu, James juga bertanggung jawab untuk mengawasi tim *videographer* dan *editor*, yang berperan penting dalam produksi konten visual untuk perusahaan. Konten visual ini tidak hanya digunakan untuk pemasaran tetapi juga untuk berbagai proyek klien yang memerlukan layanan video. Selanjutnya, James juga mengelola hubungan pelanggan (*customer relation*) untuk memastikan bahwa semua interaksi dengan klien berjalan dengan baik dan memuaskan. Ini termasuk menangani umpan balik dari pelanggan dan memastikan bahwa setiap masalah yang muncul diselesaikan dengan cepat dan efisien.

Nicholas Christian menjabat sebagai *Chief Operating Officer* (COO) di PT Rmoda Studio. Nicholas bertanggung jawab atas operasional sehari-hari perusahaan, memastikan bahwa semua proses berjalan lancar dan efisien. Nicholas dibantu oleh beberapa divisi yang berada di bawah pengawasannya.

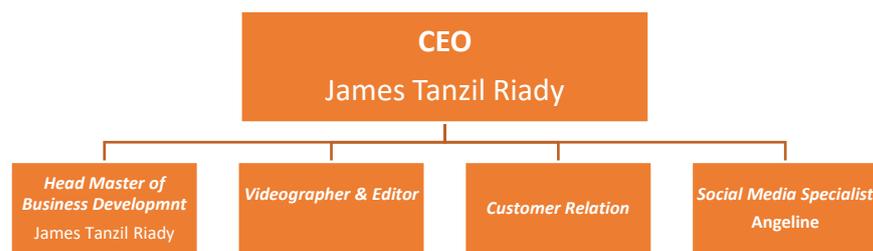
Salah satu divisi penting di bawah COO adalah *service advisor*. Divisi ini bertugas untuk memberikan saran dan layanan kepada pelanggan, memastikan bahwa mereka mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, ada *divisi polisher* yang bertanggung jawab untuk menjaga kualitas dan penampilan akhir dari produk yang dihasilkan.

Divisi lainnya adalah PPF *installer* (*Paint Protection Film*), yang berfokus pada pemasangan film pelindung pada kendaraan untuk melindungi cat dari kerusakan. Divisi carwash juga berada di bawah COO, dengan tugas menjaga kebersihan dan perawatan kendaraan pelanggan. Terakhir, ada divisi *bodywork* yang menangani perbaikan dan pemeliharaan badan kendaraan (www.rmoda.co.id).

Julius Tommy menjabat sebagai *Chief Finance Officer* (CFO) di PT Rmoda Studio. Julius bertanggung jawab atas semua aspek keuangan perusahaan, memastikan bahwa perusahaan memiliki sumber daya yang cukup untuk beroperasi dan tumbuh. Julius mengawasi tim *purchasing* admin yang bertugas untuk mengelola pembelian dan pengadaan barang serta tim

storage admin yang bertanggung jawab atas manajemen inventaris dan penyimpanan barang.

Struktur organisasi PT Rmoda Studio dirancang untuk memaksimalkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan. Dengan tiga divisi besar yang dipimpin oleh CEO, COO, dan CFO, perusahaan mampu mengelola berbagai aspek bisnisnya dengan baik. James Tanzil Riady sebagai CEO berfokus pada pengembangan bisnis dan pengawasan tim kreatif serta hubungan pelanggan. Nicholas Christian sebagai COO memastikan bahwa operasional sehari-hari berjalan dengan lancar, didukung oleh berbagai divisi teknis dan layanan. Julius Tommy sebagai CFO mengelola keuangan perusahaan, memastikan stabilitas dan pertumbuhan finansial (www.rmoda.co.id).



Gambar 2.7 Struktur Organisasi Departemen PT Rmoda Studio

Sumber : Olah Data Peneliti 2024

Dengan struktur organisasi yang teratur dan tanggung jawab yang jelas, PT Rmoda Studio dapat mencapai tujuan strategisnya dan terus berkembang dalam industri yang kompetitif. Setiap individu dalam manajemen memiliki peran yang krusial dalam mendukung keberhasilan perusahaan, dan kerja sama yang baik antardivisi memastikan bahwa perusahaan dapat memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan.