

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil dan Sejarah Perusahaan

Shenelin merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri *fashion*. Shenelin menjual baju dan celana berbahan premium yang cocok untuk *daily wear* khusus wanita. Tak terasa, *brand fashion* lokal ini sudah berdiri selama 4 tahun lamanya, yakni dibangun pada tahun 2020. Shenelin sendiri sangat mengedepankan kepuasan pelanggannya dalam berbelanja, hal ini dibuktikan dengan salah satu *brand promise* nya, yakni penukaran produk gratis apabila tidak sesuai dengan ekspektasi *customer*. Masih banyak lagi penjelasan mengenai sejarah dan profilnya, penulis akan menjabarkan sejarah lengkap dan profil perusahaan Shenelin pada sub-bab berikut.

2.1.1 Profil Perusahaan

Menurut Philip Kotler (2000), *company profile* merupakan sarana pemasaran yang berfungsi untuk membangun citra serta reputasi perusahaan, sekaligus menumbuhkan kepercayaan di pasar. Profil ini juga memaparkan secara rinci produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan. Sama halnya dengan Shenelin yang memiliki profil perusahaan yang jelas untuk meningkatkan *brand awareness* dan kepercayaan *customer*-nya. Profil perusahaan tersebut berupa visi, misi, dan deskripsi rinci mengenai perusahaan.

2.1.1.1 Logo Perusahaan

Logo Shenelin memiliki filosofi dan meyakini bahwa setiap individu dan setiap bentuk tubuh memiliki keindahan yang perlu diapresiasi, terutama melalui pakaian yang sesuai. Logo Shenelin menggambarkan kombinasi dari huruf 'S' dan siluet tubuh perempuan. Titik kecil di bagian atas melambangkan "kepala" yang memperkuat kesan bahwa logogram tersebut menyerupai sosok wanita.



Gambar 2.1 Logo Shenelin
Sumber: Shenelin (2024)

2.1.1.2 Visi Misi Perusahaan

Visi Shenelin adalah memberi dorongan terhadap wanita agar memiliki kepercayaan diri, sehingga mereka dapat mengekspresikan diri dan menjadi inspirasi bagi orang lain. Melalui produk *fashion* yang berkualitas dan nyaman, Shenelin berharap dapat membantu setiap wanita tampil percaya diri dan menciptakan dampak positif di lingkungan sekitar.

Sedangkan misi Shenelin adalah memberikan pengalaman pelanggan yang mengesankan (*extraordinary customer experience*). Shenelin berusaha melampaui ekspektasi dan selalu berkomitmen untuk memberikan yang terbaik kepada setiap pelanggan. Melalui pelayanan unggul dan produk berkualitas, Shenelin berfokus pada kepuasan serta membangun hubungan jangka panjang dengan para pelanggan.

2.1.1.3 Core Values

Shenelin berkomitmen untuk menjalankan bisnisnya dengan nilai-nilai inti yang mendukung pertumbuhan, kolaborasi, dan pelayanan terbaik. Perusahaan mendorong peningkatan berkelanjutan, di mana setiap individu dapat berkembang secara pribadi dan profesional. Selain itu, Shenelin selalu berupaya melampaui ekspektasi dalam setiap hasil yang dicapai. Berikut adalah *core values* dari Shenelin:

a. *Continuous Improvements*

Shenelin percaya bahwa setiap individu memiliki kesempatan untuk terus belajar dan berkembang. Melalui berbagai pengalaman baru, baik secara pribadi maupun profesional, setiap anggota tim didorong untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Filosofi ini memungkinkan karyawan

untuk selalu berinovasi dan beradaptasi dalam menghadapi perubahan industri *fashion* yang dinamis.

b. Deliver “WOW” Results

Menurut Shenelin, pencapaian luar biasa adalah prioritas. Perusahaan berkomitmen untuk selalu melampaui ekspektasi dan memberikan hasil terbaik dalam setiap aspek operasionalnya. Prinsip ini memastikan bahwa pelanggan mendapatkan pengalaman yang tak terlupakan dan produk berkualitas tinggi, mencerminkan dedikasi tim terhadap kesempurnaan.

c. Grow Together as a Team

Shenelin meyakini bahwa keberhasilan hanya dapat dicapai melalui kerja sama tim yang kompak. Perusahaan mendorong pembelajaran bersama, komunikasi terbuka, dan kolaborasi erat di antara seluruh anggotanya. Dengan pendekatan ini, setiap anggota tim diharapkan terlibat dan berperan dalam kesuksesan bersama.

d. Happy to Help

Semangat untuk membantu menjadi landasan dalam budaya kerja Shenelin. Dengan kesediaan tulus untuk mendukung satu sama lain, perusahaan menciptakan lingkungan yang positif dan suportif. Nilai ini tidak hanya memperkuat hubungan internal antar anggota tim, tetapi juga membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan dan mitra bisnis.

2.1.2 Sejarah Perusahaan

Nama brand Shenelin terinspirasi dari para pendirinya, Sherra dan Nathanael, yang kini menjabat sebagai CEO dan Direktur. Namun, perjalanan menuju kesuksesan yang diraih Shenelin saat ini bukanlah hal instan. Pada tahun 2014, keduanya memulai bisnis sebagai *reseller online* dengan toko kecil yang dikelola berdua, menjual celana, pakaian, dan aksesoris. Namun, berkat kesuksesan dan pengalaman yang diperoleh, keduanya akhirnya memutuskan untuk membangun *brand fashion* dan manufaktur sendiri pada tahun 2020, yang kini dikenal sebagai Shenelin.

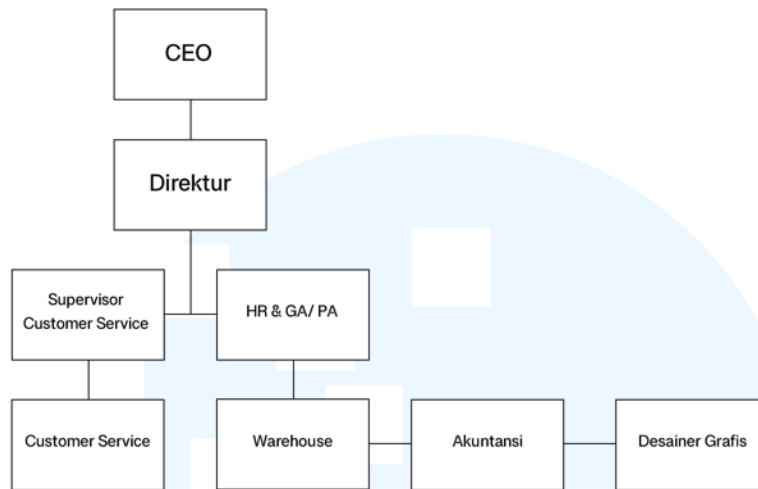
Saat ini, Shenelin telah berkembang dan memiliki tim profesional dari berbagai divisi, seperti *customer service*, HRD, akuntansi, *warehouse*, dan desainer grafis, yang mendukung operasional perusahaan. Divisi pertama yang direkrut oleh Shenelin adalah *customer service* pada tahun 2020. Menyusul dengan perekrutan HRD dan divisi *warehouse* pada akhir tahun 2020, serta perekrutan divisi *desain grafis* dan akuntansi pada tahun 2021.

Shenelin memasarkan produknya secara *online* melalui berbagai platform *marketplace*. Dimulai dengan Shopee pada tahun 2018, yang awalnya berfungsi sebagai toko *reseller*, Shenelin terus memperluas jangkauannya. Pada tahun 2020, Shenelin mulai menggunakan WhatsApp *Business* untuk mempermudah interaksi langsung dengan pelanggan. Ekspansi berlanjut pada tahun 2022 dengan bergabung di Tokopedia, Lazada, dan Zalora, dengan tujuan memperkuat kehadiran brand di pasar digital yang lebih luas.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Menurut Siswanto (2008), struktur organisasi berperan penting dalam mengatur pembagian tugas dan tanggung jawab, sekaligus menunjukkan bagaimana berbagai fungsi dan aktivitas yang beragam saling terhubung secara sistematis hingga batas tertentu. Hal serupa diterapkan di Shenelin, di mana perusahaan memiliki tim yang terstruktur dengan jabatan dan tugas yang berbeda. Berikut adalah bagan struktur organisasi perusahaan Shenelin:

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 2.2 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan Shenelin
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Berikut adalah detail tugas masing-masing anggota berdasarkan bagan struktur organisasi perusahaan Shenelin:

1. CEO (*Chief Operating Officer*)

CEO Shenelin bertanggung jawab atas pengelolaan operasional dan pelaksanaan strategi bisnis perusahaan. Selain memastikan kelancaran proses internal, CEO juga mengawasi produksi kain dan hubungan dengan supplier, menjalin kerja sama dengan konveksi, serta menetapkan konten yang akan digunakan sebagai iklan di media sosial. CEO juga memegang *control* penuh seluruh *marketplace* Shenelin dan mengawasinya.

2. Direktur

Direktur Shenelin bertanggung jawab dalam mengawasi dan memastikan kinerja setiap divisi berjalan dengan efektif dan selaras dengan tujuan perusahaan. Selain itu, direktur memberikan arahan strategis kepada masing-masing divisi agar mampu mencapai target yang telah ditetapkan dan meningkatkan produktivitas secara berkesinambungan. Direktur juga bertanggung jawab untuk menentukan konten-konten yang harus di upload ke media social

Shenelin untuk meningkatkan *engagement* dan menarik perhatian customer.

3. *Supervisor Customer Service*

Supervisor Customer Service Shenelin bertanggung jawab memastikan kualitas pelayanan pelanggan berjalan optimal dan sesuai standar perusahaan. Tugas utamanya meliputi memonitor kinerja tim *customer service*, memberikan arahan, serta solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan. Selain itu, supervisor berperan dalam menangani keluhan pelanggan yang lebih kompleks, memastikan proses retur dan pengembalian sesuai SOP, serta menjaga hubungan baik dengan konsumen. Supervisor juga melakukan evaluasi bagi tim untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan.

4. *Customer Service*

Tugas dan tanggung jawab *customer service* di Shenelin meliputi penanganan dan pengelolaan penjualan melalui platform *e-commerce*. Hal ini mencakup merespons pelanggan di berbagai platform, merekap pesanan, mencetak struk, dan memproses pengembalian sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain itu, tim juga bertanggung jawab menangani keluhan pelanggan dan melakukan tindak lanjut untuk mendapatkan *feedback* dan *review*. Shenelin turut aktif melakukan *live streaming* di berbagai platform *marketplace*, seperti Shopee dan TikTok, sebagai bagian dari strategi pemasaran untuk meningkatkan interaksi dan penjualan.

5. HR & GA/ PA (*Human Resource & General Affair/ Personal Assistant*)

Seorang HR & GA (*Human Resources & General Affairs*) di Shenelin memiliki peran penting dalam mengelola sumber daya manusia dan kebutuhan operasional perusahaan. Tugasnya mencakup proses rekrutmen, *onboarding* karyawan baru, dan manajemen evaluasi kinerja. HR & GA Shenelin juga merangkap sebagai PA atau *personal assistant*. Tugas utamanya meliputi pengelolaan jadwal, koordinasi

pertemuan, serta membantu CEO dan direktur komunikasi dengan konveksi dan supplier.

6. *Warehouse*

Divisi *warehouse* di Shenelin memiliki peran penting dalam memastikan operasional logistik berjalan efisien. Tugas utama mereka meliputi *packing* produk yang akan dikirim dan melakukan pengecekan stok secara rutin untuk menjaga ketersediaan barang. Selain itu, tim *warehouse* bertanggung jawab untuk membongkar dan mengukur produk baru, memastikan setiap *item* melalui proses *quality control* agar sesuai dengan standar kualitas perusahaan. Selain aktivitas operasional, tim *warehouse* turut berkontribusi dengan menjahit produk jika diperlukan dan terlibat dalam *live streaming* untuk meningkatkan interaksi dengan konsumen di berbagai platform *marketplace*.

7. Akuntansi

Akuntan di Shenelin memiliki peran krusial dalam memastikan pengelolaan keuangan berjalan lancar dan akurat. Tugas akuntan mencakup input transaksi harian, cek mutasi rekening, serta input pembayaran dan pengeluaran (*expense*) perusahaan. Selain itu, akuntan juga bertanggung jawab untuk memeriksa invoice dan mencatat pembelian barang dengan teliti. Akuntan di Shenelin tidak hanya mengelola transaksi, tetapi juga melakukan analisis data keuangan dan secara berkala memperbarui laporan penjualan per produk, yang membantu perusahaan dalam merumuskan strategi dan meningkatkan efisiensi operasional.

8. *Graphic Designer*

Tugas *graphic designer* di Shenelin meliputi berbagai aspek kreatif yang mendukung strategi *branding* dan pemasaran perusahaan. Desainer grafis bertanggung jawab untuk membuat dan merancang materi iklan, baik cetak maupun digital, guna memperkuat kampanye *branding*. Selain itu, mereka mengembangkan visual utama serta materi pendukung untuk berbagai kampanye pemasaran. Grafis desainer

Shenelin juga berkontribusi dalam pengelolaan situs *web* dan buletin, serta mendesain materi grafis seperti EDM (*Electronic Direct Mail*), poster, spanduk, dan *display* penjualan. Dokumentasi dan pengarsipan seluruh *file* desain juga merupakan bagian penting dari tanggung jawab desainer grafis.

2.3 Portofolio Perusahaan

Dalam perkembangannya, Shenelin memiliki variasi desain yang merujuk kepada *branding* dan penjualan di *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, dan WhatsApp, yang menjadi platform utama. Desain-desain ini dirancang secara spesifik untuk mendukung kampanye penjualan serta berbagai *event* penting, seperti promo tanggal kembar, perayaan hari raya, *payday*, dan momen promosi lainnya, guna meningkatkan minat dan transaksi pelanggan. Selain di *marketplace*, Shenelin juga aktif memanfaatkan media sosial, terutama Instagram, sebagai sarana promosi dan *engagement* dengan audiens. Desain yang diunggah di media sosial difokuskan untuk menarik perhatian, memperkuat *brand awareness*, serta menjaga interaksi dengan konsumen melalui konten visual yang relevan dan menarik.

1. Banner Kolaborasi Shenelin X Innisfree (2022)

Pada tahun 2022, Shenelin berkolaborasi dengan Innisfree dalam sebuah *campaign* strategis untuk menarik perhatian publik. Setiap pembelian produk yang diberikan tanda khusus “Shenelin X Innisfree”, maka customer akan mendapat *skincare kit* dari Innisfree secara gratis. Untuk memperkuat dan memperluas jangkauan *campaign* ini, tim desainer grafis Shenelin merancang *banner* promosi yang ditampilkan di berbagai platform *marketplace*, seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dan Zalora. Kolaborasi ini tidak hanya meningkatkan *engagement* pelanggan, tetapi juga memperkuat citra brand melalui sinergi dengan brand kecantikan ternama.



Gambar 2.3 *Banner* Kolaborasi Shenelin X Innisfree
Sumber: Shenelin (2022)

2. *Banner* Promosi Tanggal Kembar 12.12 (2023)

Setiap *event* tanggal kembar, Shenelin secara konsisten mengadakan promosi spesial dan memberikan potongan harga menarik bagi *customer*. Pada *event* 12.12 di tahun 2023, Shenelin menawarkan diskon untuk semua produk, sekaligus merayakan momen Natal. *Banner* ini didesain untuk meningkatkan antusiasme *customer* terhadap promo yang berlaku, dan mendorong penjualan secara signifikan selama periode liburan.



Gambar 2.4 *Banner* Promo 12.12 Shenelin
Sumber: Shenelin (2023)

3. Instagram *Story* Poster Promosi Spesial Ramadhan (2024)

Pada April 2024, Shenelin meluncurkan promo spesial Ramadhan bertajuk "Buy 2 Get 3." Promo ini didesain dengan secara menarik dalam bentuk Instagram Story, yang dirancang oleh tim desainer grafis Shenelin. Tujuannya untuk meningkatkan interaksi dan menarik minat pelanggan selama momen Ramadhan.



Gambar 2.5 Poster *Story* Promosi Spesial Ramadhan Shenelin
Sumber: Shenelin (2024)

4. Poster *Feeds* Instagram Produk Jeans Signature (2024)

Poster ini merupakan salah satu poster promosi dari Shenelin yang dirancang dan di *post* di *feeds* Instagram Shenelin untuk membangun persepsi positif terhadap produk jeans mereka, khususnya bagi pengguna berukuran besar (*big size*). Desain ini mengangkat pesan bahwa ukuran tubuh bukan penghalang untuk tampil *stylish* dengan jeans.



Gambar 2.6 Poster *Feeds* Instagram Produk Jeans Signature
 Sumber: Shenelin (2024)

UMN
 UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA