

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Rukita Bhinneka Indonesia, dikenal sebagai Rukita, adalah perusahaan teknologi properti (*proptech*) yang didirikan pada tahun 2019. Perusahaan ini bertujuan untuk menyediakan solusi hunian sewa jangka panjang yang nyaman dan bebas repot melalui layanan *end-to-end* di Indonesia. (2023, Swa.co.id)

Rukita menawarkan layanan manajemen properti yang terintegrasi dan berbasis teknologi, memungkinkan pemilik properti untuk mengubah aset mereka menjadi properti sewa dengan hasil tinggi. Selain itu, Rukita juga menyediakan solusi hunian berkualitas bagi penyewa, termasuk hunian mahasiswa yang terjangkau, ruang coliving dengan fasilitas lengkap, serta apartemen dan rumah tapak dengan skema pembayaran bulanan. (<https://www.acesawards.com/>)

Dengan fokus pada komunitas, kenyamanan, dan pengalaman, Rukita terus mendorong batas kualitas hidup dengan harga terjangkau. Perusahaan ini telah berkembang pesat dan kini tersedia di 21 kota besar di Pulau Jawa, Sumatra, dan Bali, melayani lebih dari 30.000 penghuni. (2024, www.lokerpedia44.com)

Rukita juga telah menerima pengakuan atas inovasinya, termasuk penghargaan "*Best Proptech Start Up - Indonesia*" pada ajang Global Brands Magazine Awards 2022. Penghargaan ini mencerminkan komitmen Rukita terhadap inovasi, kualitas, layanan pelanggan, dan pengembangan sistem *proptech* yang kuat di Indonesia. (2022, <https://kalteng.antaranews.com/>)

Dengan tagline "*Home that grows with you*" Rukita berkomitmen untuk menyediakan solusi hunian yang dapat berkembang seiring kebutuhan penghuninya, dari masa kuliah hingga membangun keluarga dan seterusnya.

2.2 Visi Misi

Visi

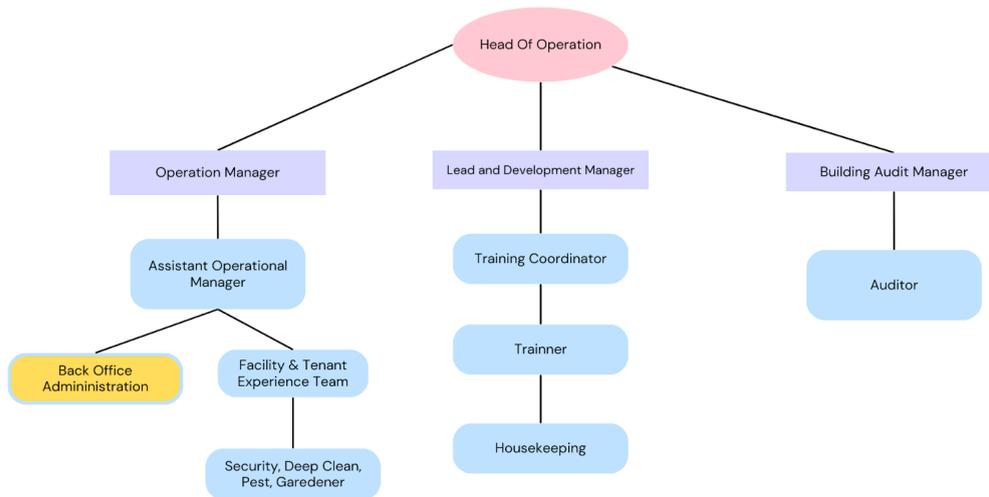
Menjadi perusahaan teknologi properti terdepan di Indonesia yang menyediakan solusi hunian sewa jangka panjang yang nyaman, terjangkau, dan bebas repot melalui layanan end-to-end berbasis teknologi.

Misi

- 1) Meningkatkan kualitas hidup urban melalui penyediaan hunian yang nyaman dan terjangkau bagi penyewa.
- 2) Memberdayakan pemilik properti untuk mengoptimalkan aset mereka menjadi properti sewa dengan hasil tinggi melalui layanan manajemen properti yang terintegrasi dan berbasis teknologi.
- 3) Membangun komunitas hunian yang mendukung kenyamanan dan pengalaman tinggal yang lebih baik bagi para penghuni.
- 4) Terus mendorong batas kualitas hidup melalui inovasi dan layanan pelanggan yang unggul.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam pelaksanaan magang, posisi yang diisi adalah bagian Back Office Administration yakni di bawah divisi Operasional. Berikut adalah struktur PT Rukita Bhinneka Indonesia



Gambar 2.1 Struktur Perusahaan Rukita
Sumber: Rukita, 2025

2.3.1 Kedudukan dalam Struktur Organisasi

Selama menjalani program magang di PT Rukita Bhinneka Indonesia, penulis menempati posisi sebagai **Back Office Administration** di bawah pengawasan langsung **Assistant Operational Manager**. Posisi ini berada dalam divisi **Operasional** yang dikepalai oleh **Head of Operation**. Dalam menjalankan tugas, penulis juga berkoordinasi dengan berbagai pihak internal seperti **Facility & Tenant Experience Team**, serta eksternal seperti **vendor laundry**.

Posisi ini merupakan bagian dari struktur back office yang berfokus pada pengelolaan data dan dukungan administrasi untuk mendukung kegiatan operasional lapangan, khususnya dalam layanan *laundry* kepada Penghuni.

2.3.2 Alur Kerja dan Koordinasi

Dalam pelaksanaan tugas harian dan bulanan, berikut adalah alur kerja dan koordinasi yang penulis jalani:

2.3.2.1 Koordinasi Vertikal:

penulis melaporkan dan berdiskusi langsung dengan Assistant Operational Manager terkait progress pekerjaan, kendala operasional, serta permintaan penyelarasan data Penghuni dan *laundry*.

Dalam beberapa kasus eskalasi, informasi juga diteruskan oleh atasan ke Operation Manager untuk pengambilan keputusan strategis.

2.3.2.2 Koordinasi Horizontal:

penulis berkomunikasi dan berkoordinasi rutin dengan tim Facility & Tenant Experience jika terdapat laporan atau kendala lapangan yang berdampak pada layanan *laundry*, seperti penggantian kamar atau pergantian Penghuni.

penulis juga berhubungan langsung dengan pihak vendor *laundry* untuk mengirimkan informasi pembelian add-ons, menindaklanjuti kasus *laundry*, atau verifikasi pemrosesan pakaian.

Untuk penanganan keluhan dan eskalasi kasus, penulis menerima laporan dari tim Customer Service yang kemudian penulis analisis, proses, dan laporkan kembali hasilnya.

2.2.3. Alur Informasi Tugas Operasional

Berikut gambaran alur kerja secara umum:

1) Data Masuk dari Aplikasi Rukita:

Pembelian *add-ons laundry* masuk otomatis ke sistem dan penulis

input serta konfirmasi ke vendor.

2) Update Informasi Benefit ke Penghuni:

penulis mengelola data benefit *laundry* Penghuni dan membagikannya secara berkala melalui grup komunitas WhatsApp.

3) Penyesuaian Data Checkout:

Penghuni yang melakukan checkout penulis tandai di sistem dan data *laundry*-nya disesuaikan untuk menghindari konflik data dengan penghuni baru.

4) Eskalasi dan Tindak Lanjut Kasus *Laundry*:

penulis menerima laporan dari Customer Service, menganalisis kasus, melakukan komunikasi dengan vendor/housekeeping, hingga laporan tersebut selesai ditangani dan dicatat.

