

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Ruparupa adalah salah satu *platform e-commerce* terkemuka di Indonesia yang beroperasi di bawah naungan Kawan Lama Group dengan kantor pusat berlokasi di *Head Office* Kawan Lama seperti pada Gambar 2.1. *Platform* ini resmi memulai operasinya pada 27 April 2016, menghadirkan berbagai produk dari merek ternama seperti AZKO, INFORMA, INFORMA Electronics, Krisbow, Toys Kingdom, Pendopo, Pet Kingdom, SELMA, ATARU, hingga EYE SOUL. Dengan mengusung konsep *omnichannel*, Ruparupa menggabungkan pengalaman belanja *online* dan *offline*, memungkinkan pelanggan untuk menikmati kemudahan berbelanja dari mana saja dengan tetap memiliki opsi untuk melihat dan mengambil produk langsung di toko fisik. Gambar 2.2 menampilkan logo perusahaan Ruparupa, yang mencerminkan komitmen dalam membangun hubungan dengan pelanggan serta mendukung mereka dalam meningkatkan kualitas hidup melalui layanan yang optimal. Keunggulan ini membuat Ruparupa menjadi salah satu pelopor dalam industri *e-commerce* Indonesia yang terus berkembang pesat.

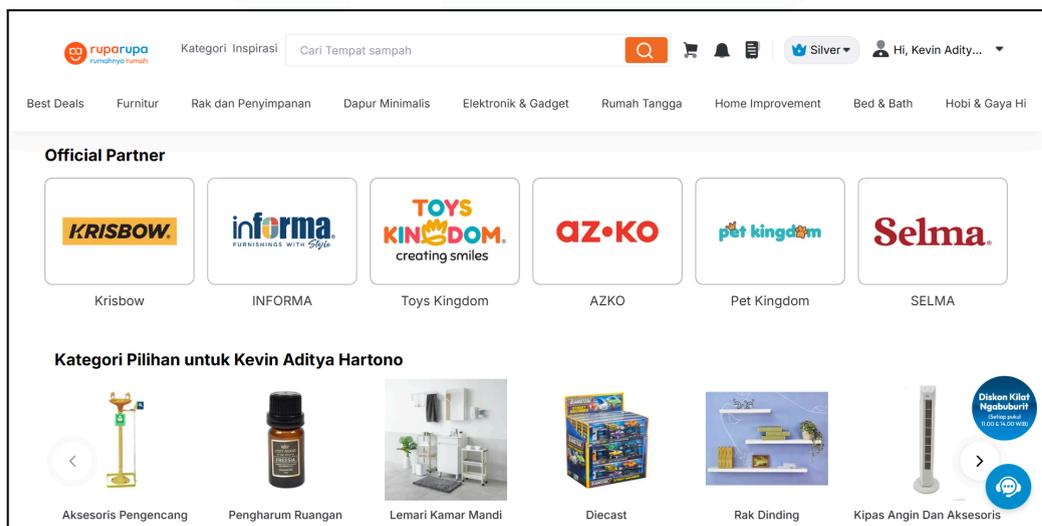


Gambar 2.1 *Head Office* Kawan Lama Group



Gambar 2.2 Logo Perusahaan RUPARUPA

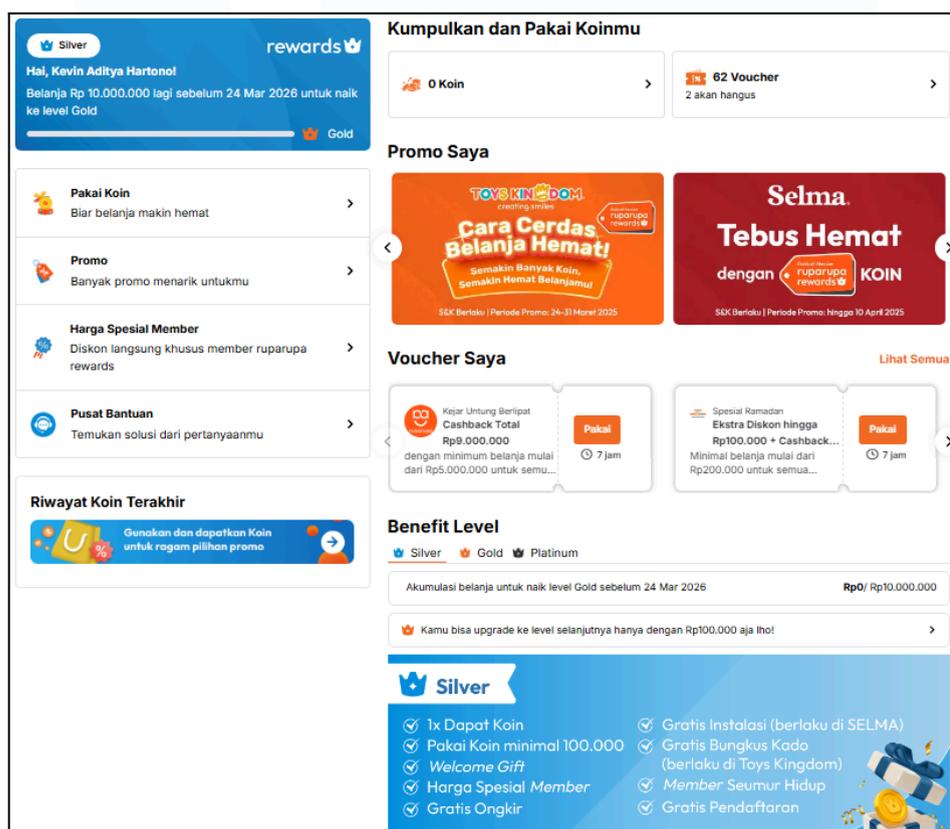
Sebagai bagian dari transformasi digital Kawan Lama Group, RUPARUPA menghadirkan layanan inovatif bernama STOPS (*Store Pick-Up Service*). Layanan ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan produk secara daring dan mengambilnya di toko pilihan mereka yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan adanya STOPS, pelanggan tidak hanya dapat menghemat waktu tetapi juga memastikan ketersediaan produk yang mereka butuhkan sebelum datang ke toko. Inovasi ini sangat relevan bagi masyarakat perkotaan yang memiliki mobilitas tinggi dan menginginkan pengalaman belanja yang lebih praktis dan efisien.



Gambar 2.3 Tampilan Website RUPARUPA

Gambar 2.3 memperlihatkan tampilan *website* RUPARUPA yang menawarkan lebih dari 10.000 jenis produk dari semua *bisnis unit* Kawan Lama Group yang mencakup berbagai kategori, mulai dari *furniture*, peralatan rumah tangga, perlengkapan dapur, otomotif, elektronik, hingga mainan anak. Dengan katalog produk yang begitu luas, *platform* ini bertujuan untuk menjadi solusi belanja satu atap bagi pelanggan dengan berbagai kebutuhan. Selain menghadirkan harga

kompetitif dan layanan pelanggan yang responsif, Ruperupa juga memiliki program loyalitas Ruperupa *rewards*, yang memberikan berbagai keuntungan bagi pelanggan setia seperti yang tertera pada Gambar 2.4. Program ini terdiri dari beberapa level keanggotaan, yaitu *Silver*, *Gold*, dan *Platinum*, yang dapat dicapai dengan akumulasi belanja tertentu. Setiap anggota juga dapat mengumpulkan koin Ruperupa dari transaksi yang dilakukan dan menukarkannya untuk berbagai promo serta diskon eksklusif, seperti potongan harga produk, *cashback*, hingga membeli produk menggunakan koin. Dengan sistem loyalitas yang menarik, program tukar koin yang menguntungkan, serta beragam keuntungan eksklusif lainnya, Ruperupa terus berupaya memberikan pengalaman belanja yang lebih hemat, nyaman, dan menyenangkan bagi pelanggan.



Gambar 2.4 Tampilan Ruperupa Rewards

Melalui berbagai layanan unggulan seperti gratis ongkir, cicilan 0%, garansi 14 hari, serta kemudahan pengembalian di toko mana saja, Ruperupa semakin memperkokoh posisinya sebagai *platform e-commerce* terpercaya. Berkat

dukungan ekosistem ritel Kawan Lama Group yang luas, Ruperupa dapat menjangkau pelanggan di berbagai daerah dengan layanan yang cepat dan efisien. Dengan terus berinovasi dan beradaptasi terhadap kebutuhan pelanggan, Ruperupa dapat menjadi solusi belanja utama bagi masyarakat Indonesia dalam menghadirkan kemudahan dalam setiap aspek kehidupan.

2.1.1 Visi Misi Perusahaan

Dalam menghadapi persaingan industri ritel yang semakin berkembang, Ruperupa menetapkan arah strategis melalui visi dan misi yang jelas. Visi dan misi ini menjadi landasan utama dalam menyediakan produk berkualitas serta layanan yang memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Berikut adalah visi dan misi yang diusung oleh Ruperupa.

2.1.1.1 Visi Perusahaan

Ruperupa memiliki visi untuk menjadi pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan rumah tangga dengan menyediakan produk yang selalu dapat diandalkan dan hadir di setiap momen kehidupan pelanggan. Dengan fokus pada kualitas dan ketersediaan produk, Ruperupa berupaya untuk menjadi solusi belanja yang praktis dan terpercaya bagi masyarakat Indonesia.

2.1.1.2 Misi Perusahaan

Dalam mewujudkan visinya, Ruperupa mengusung misi dalam memberikan pengalaman belanja yang mulus, baik secara *online* maupun *offline*, guna memastikan kenyamanan dan kemudahan bagi konsumennya. Dengan membangun portofolio produk yang mencakup rumah tangga, gaya hidup, dan hobi, Ruperupa tidak hanya berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga menginspirasi mereka dalam kehidupan sehari-hari. Kombinasi layanan *omnichannel*, produk berkualitas, serta program loyalitas yang menarik menjadikan Ruperupa sebagai destinasi belanja yang inovatif dan terpercaya bagi konsumen di Indonesia.

2.1.2 Nilai Perusahaan

Ruparupa memiliki beberapa nilai inti yang diterapkan kepada setiap karyawan sebagai pedoman dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan serta menghadapi persaingan bisnis. Nilai-nilai ini dirangkum dalam prinsip "*we CARE*", yang mencerminkan komitmen Ruparupa dalam menciptakan pengalaman belanja yang berkualitas dan terpercaya.

1. *Care & Delight*

Ruparupa selalu berupaya mencari cara inovatif dalam memberikan pelayanan yang menyenangkan kepada pelanggan. Dengan mendengarkan kebutuhan pelanggan, Ruparupa berkomitmen untuk terus berkembang dan menghadirkan solusi terbaik secara berkelanjutan.

2. *Awesome Teamwork*

Sebagai satu keluarga besar, Ruparupa mendorong budaya kerja sama dan kepedulian antar sesama tim serta pelanggan. Setiap individu saling membantu dalam mencapai tujuan bersama, memberikan inspirasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan suportif.

3. *Reliable*

Ruparupa berusaha menjadi *platform* yang terpercaya dan andal dengan menyediakan produk berkualitas serta harga yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Melalui pengalaman belanja *omnichannel* yang terintegrasi, Ruparupa memastikan kenyamanan dan kemudahan bagi setiap pelanggan.

4. *Excellence*

Ruparupa terus berinovasi untuk menjadi lebih baik dari hari ke hari dalam segala aspek bisnisnya. Dengan semangat perbaikan yang berkelanjutan, Ruparupa berharap dapat menciptakan pengalaman belanja yang membawa dampak positif bagi pelanggan dan masyarakat luas.

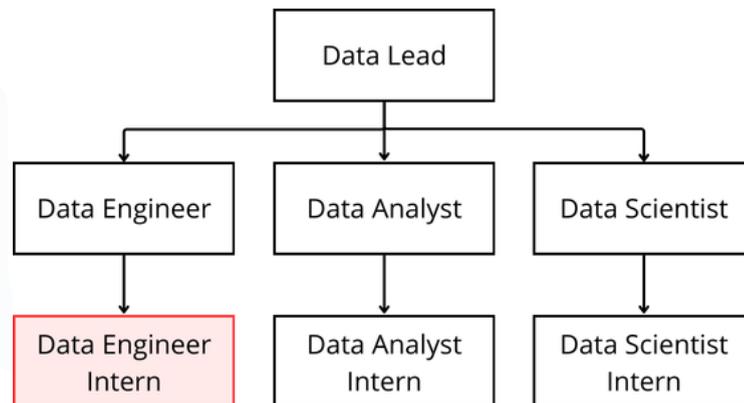
Dengan menerapkan nilai-nilai *Care & Delight*, *Awesome Teamwork*, *Reliable*, dan *Excellence*, Ruparupa berkomitmen untuk memberikan pengalaman belanja yang inovatif, terpercaya, dan bermakna bagi setiap pelanggan. Prinsip "*we CARE*" tidak hanya menjadi pedoman dalam

memberikan layanan terbaik, tetapi juga mendorong pertumbuhan berkelanjutan bagi perusahaan dan seluruh tim yang terlibat.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Tim Data di RupaRupa merupakan bagian dari tim *Marketing Analytic and Experience* (MAX) yang berperan strategis dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data guna meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Dengan memanfaatkan data secara optimal, Tim Data bertanggung jawab dalam mengolah, menganalisis, serta menyajikan informasi yang akurat dan relevan bagi berbagai divisi di perusahaan. Mulai dari mengembangkan model prediktif hingga membangun infrastruktur data yang andal, Tim Data memastikan bahwa setiap keputusan bisnis didasarkan pada wawasan yang mendalam dan berbasis fakta. Hal ini memungkinkan RupaRupa untuk terus berinovasi, meningkatkan layanan, serta mempertahankan daya saing di industri *e-commerce*.

Tim Data di RupaRupa dipimpin oleh seorang *Data Lead*, yang mengawasi seluruh aspek pengelolaan data dan pengambilan keputusan berbasis data. Di bawahnya, terdapat tiga divisi utama, yaitu *Data Scientist*, *Data Engineer*, dan *Data Analyst*, dengan total 16 anggota, seperti yang tertera pada Gambar 2.5.



Gambar 2.5 Struktur Tim Data RupaRupa

Divisi *Data Scientist* terdiri dari 2 *Data Scientist* dan 1 *Data Scientist Intern*, yang bertugas menganalisis data menggunakan model statistik serta machine learning untuk menemukan pola dan mengembangkan algoritma prediktif. Divisi *Data Engineer*, yang mencakup 2 *Data Engineer* dan 3 *Data Engineer Intern*, bertanggung jawab dalam membangun serta mengelola infrastruktur dan pipeline

data agar dapat diakses secara efisien oleh tim lain. *Data Engineer Intern* berkontribusi dalam pengembangan *pipeline* data, menjaga kualitas data, serta membantu proses transformasi dan pemrosesan data agar dapat digunakan secara optimal oleh seluruh tim di RUPARUPA. Sementara itu, divisi *Data Analyst*, yang terdiri dari 3 *Data Analyst* dan 5 *Data Analyst Intern*, berperan dalam mengolah serta menganalisis data untuk menghasilkan laporan dan dashboard yang mendukung pengambilan keputusan bisnis. *Data Analyst Intern* membantu dalam pengumpulan serta pembersihan data guna memastikan keakuratan serta kualitas informasi yang dihasilkan.

