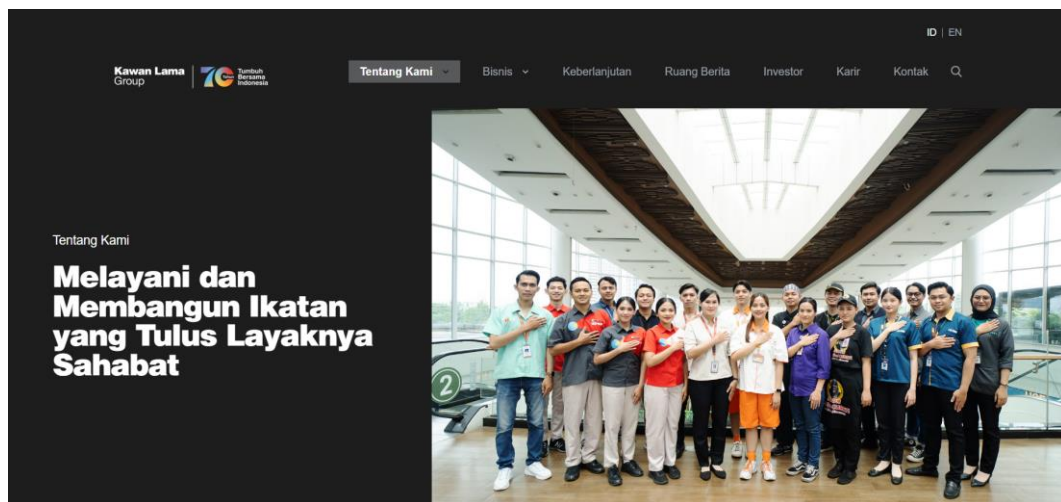


BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

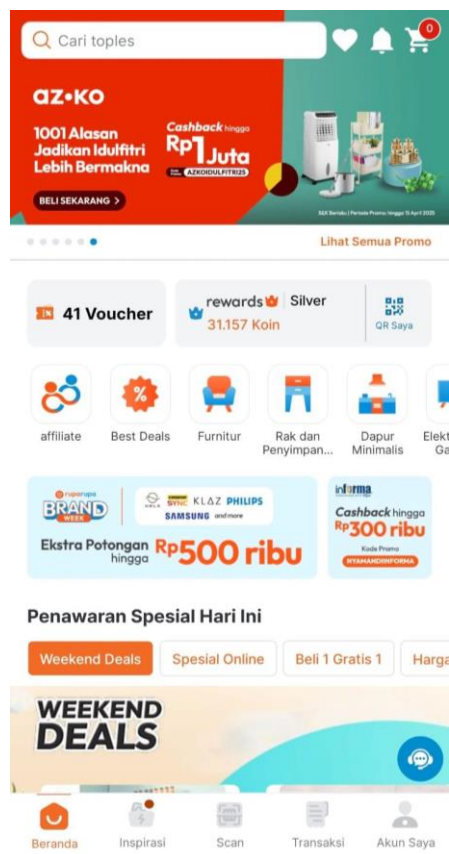
Untuk memberikan gambaran awal mengenai identitas perusahaan, berikut ditampilkan tampilan utama dari situs resmi Kawan Lama Group yang bisa dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Website Official Kawan Lama Group

Perusahaan Kawan Lama group memulai perjalanannya pada tahun 1955, diawali dengan dibukanya sebuah toko perkakas sederhana berukuran 3x3 meter di daerah Glodok, Jakarta, oleh Bapak Wong Jin bersama beberapa rekan dekatnya. Langkah awal inilah yang menjadi fondasi dari transformasi jangka panjang yang kemudian menjadikan Kawan Lama sebagai salah satu grup usaha terbesar di Indonesia saat ini. Pada tahun 1968, tongkat estafet kepemimpinan beralih kepada generasi kedua, yaitu Bapak Kuncoro Wibowo, putra dari pendiri perusahaan Kawan Lama Group. Di bawah kepemimpinan beliau, perusahaan mulai mengadopsi sistem manajemen yang lebih modern dan dapat memperluas jaringan mitra pemasok dari berbagai negara, yang dimana memperkuat posisi Kawan Lama di industri.

Transformasi yang besar pun terjadi pada tahun 1980, ketika nama perusahaan resmi berubah menjadi PT Kawan Lama Sejahtera, yang disertai dengan pembukaan cabang dan pusat distribusi di beberapa kota besar. Di tahun yang sama, kantor pusat perusahaan pun dipindahkan ke gedung empat lantai yang terletak di Glodok Jaya, Jakarta Barat, sebagai langkah strategis untuk mendukung ekspansi operasional. Memasuki tahun 1995, perusahaan pun memperkuat struktur korporasinya dengan mendirikan sejumlah bisnis baru di bawah naungan Kawan Lama Group, yaitu PT Multi Sesindo Selaras, PT Indo Kompresigma, dan PT ACE Hardware Indonesia yang kini menjadi AZKO, yang menjadi pelopor dalam perluasan lini bisnis ke berbagai sektor. Memasuki era 2000-an, Kawan Lama Group semakin agresif dalam berekspansi dengan pendekatan yang inovatif. Sejumlah *brand* dan unit usaha baru yang diluncurkan untuk menjawab kebutuhan pasar yang terus berkembang, mulai dari Informa, Toys Kingdom, Golden Dacron, Living World, Chatime, Pendopo, Living Plaza, Anumana, ruparupa, Cupbop, Pet Kingdom, dan lainnya.



Gambar 2.2 Tampilan Aplikasi ruparupa rewards

Perusahaan tidak hanya mengembangkan berbagai bisnis baru, tetapi juga selalu menghadirkan inovasi yang memperkuat ikatan dengan pelanggannya. Salah satu terobosan besar adalah integrasi program keanggotaan di seluruh *brand* yang dimiliki dalam satu sistem *membership* yang terpadu, yaitu ruparupa rewards yang bisa dilihat pada Gambar 2.2. Program ini memungkinkan pelanggan untuk memperoleh akses eksklusif ke promo khusus, diskon, pengalaman belanja yang lebih personal, hingga prioritas informasi produk terbaru. Langkah transformasional kembali dilakukan pada tahun 2023 melalui peluncuran identitas baru bertajuk Kawan Lama Solution, yang juga mencakup *rebranding* PT Krisbow Indonesia. Inisiatif ini menandai fase baru dalam perjalanan perusahaan menuju masa depan yang lebih adaptif dan berorientasi pada solusi yang terintegrasi untuk kebutuhan industri dan konsumen. Kini, Kawan Lama Group telah beroperasi di enam pilar bisnis strategis, yang mencakup *Industrial & Commercial*, *Customer Retail*, *Food & Beverage*, *Property & Hospitality*, *Commercial Technology*, serta *Manufacturing & Engineering*. Perusahaan pun tetap menunjukkan pertumbuhan berkelanjutan dengan semangat inovasi dan nilai-nilai inti yang kuat dalam menghadapi tantangan perubahan zaman.

2.1.1 Visi Misi

Sebagai perusahaan yang terus berkembang dan memiliki pondasi yang kuat sejak lama, Kawan Lama Group menetapkan visi dan misi sebagai pedoman utama mereka dalam menjalankan kegiatan bisnis dan operasionalnya yang dapat dilihat di Gambar 2.3..

Visi Kami	Lebih dari bisnis keluarga, kami adalah bisnis untuk keluarga.
Misi Kami	Memberikan nilai tambah untuk kehidupan yang lebih baik melalui pengembangan bisnis dan pertumbuhan berkelanjutan.

Gambar 2.3 Visi dan Misi Kawan Lama Group

a. Visi Perusahaan

Perusahaan Kawan Lama Group memiliki visi sebagai berikut:

“Lebih dari bisnis keluarga, kami adalah bisnis untuk keluarga”

Pernyataan ini mencerminkan komitmen dari perusahaan Kawan Lama Group untuk tidak hanya menjadi usaha yang diwariskan antar generasi, tetapi juga sebagai perusahaan yang terus bertumbuh dan berkembang untuk mendukung kebutuhan serta kesejahteraan keluarga dalam cakupan yang lebih luas. Kawan Lama Group tidak hanya ingin dikenal sebagai bisnis milik keluarga, namun juga sebagai mitra bagi seluruh keluarga di Indonesia dalam kehidupan sehari-hari melalui produk dan layanan yang bermanfaat.

b. Misi Perusahaan

Untuk mewujudkan visi tersebut, perusahaan Kawan Lama Group menetapkan satu misi utama, yaitu:

“Memberikan nilai tambah untuk kehidupan yang lebih baik melalui pengembangan bisnis dan pertumbuhan berkelanjutan”

Misi ini menunjukkan bahwa Kawan Lama Group tidak hanya fokus pada ekspansi bisnis semata, melainkan juga ingin memberikan kontribusi positif bagi masyarakat melalui inovasi yang terus-menerus dan pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan. Dengan kata lain, setiap langkah pengembangan usaha diarahkan untuk membawa manfaat jangka

panjang bagi pelanggan, karyawan, mitra bisnis, dan seluruh pemangku kepentingan lainnya di Kawan Lama Group.

2.1.2 Budaya Kawan Lama Group



Gambar 2.4 Budaya Kawan Lama Group

Kawan Lama Group memiliki penjelasan budaya perusahaan mereka yang tertera di *website* resminya yang dapat dilihat di Gambar 2.4. Perusahaan Kawan Lama Group menjunjung tinggi filosofi “*Bring Value for a Better Life*” sebagai dasar dari seluruh aktivitas bisnis dan operasionalnya. Prinsip inilah yang menjadi panduan utama dalam menghadirkan nilai tambah bagi kehidupan masyarakat luas, jadi tidak hanya melalui produk dan layanan, tetapi juga melalui kontribusi nyata terhadap kualitas hidup yang lebih baik bagi pelanggan, mitra kerja, dan seluruh pemangku kepentingan. Salah satu pilar utama dalam budaya kerja di Kawan Lama Group adalah pendekatan *human-centric*, yaitu menempatkan manusia sebagai pusat dari seluruh proses dan keputusan berorganisasi. Dalam rangka mengembangkan organisasi yang berkelanjutan, perusahaan telah berubah dari model kepemimpinan tradisional yang bersifat *top-down* menjadi model kepemimpinan yang berdasarkan pada empati dan kesadaran hati nurani. Pendekatan ini menitikberatkan pada pertumbuhan bersama, tujuan yang kolektif, dan juga kesejahteraan karyawannya sebagai fondasi utama dalam menjalankan strategi bisnis.

Budaya perusahaan yang dikembangkan Kawan Lama Group juga mengedepankan lingkungan kerja yang sehat, adaptif, dan tangguh. Hal ini mewujudkan melalui kepemimpinan yang konstruktif dan kolaboratif, sehingga mendorong setiap individu untuk bersinergi dalam menghadapi tantangan industri yang dengan cepat terus berubah. Kawan Lama Group percaya bahwa kekuatan budaya yang positif dapat menjadi pendorong utama dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Selain itu, perusahaan juga menanamkan semangat sebagai organisasi pembelajar yang terus berkembang. Transformasi yang berkelanjutan dianggap sebagai kunci untuk mempertahankan posisi kepemimpinan di berbagai sektor industri yang ada. Oleh karena itu, pengembangan pribadi setiap karyawan menjadi prioritas, serta diimbangi dengan strategi perusahaan yang dinamis dan sejalan dengan arah pertumbuhan jangka panjang. Kombinasi antara peningkatan kapasitas individu dan ketajaman strategi organisasi sangatlah penting untuk mendorong pertumbuhan dan inovasi yang berkelanjutan.

2.1.3 Nilai Perusahaan: *I AM ELITE*

Nilai Perusahaan Kami

Untuk menjawab tantangan perubahan zaman dan kompetisi bisnis serta mencapai visi dan misi, Kawan Lama Group menerapkan delapan nilai perusahaan (corporate values) yang berorientasi pada aspek manusia (human centric) dan biasa kami sebut sebagai "I AM ELITE".

Memahami pentingnya memberikan nilai tambah untuk para pemangku kepentingan, memaksimalkan kekuatan ilmu pengetahuan dan sumber daya untuk mendorong potensi personal dan organisasi hingga maksimal.	01. Innovative
Menghargai dan menanamkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab, tidak takut akan kegagalan, serta memastikan semua pekerjaan dilakukan dengan penuh integritas dan konsistensi.	02. Accountable
Meraih keseimbangan antara keahlian intrapersonal dan profesional, memiliki kemampuan untuk mengatasi batasan dan hambatan intrapersonal untuk menciptakan solusi terbaik sebagai hasil.	03. Mastery
Memiliki motivasi untuk selalu unggul, namun bukan untuk "mengalahkan" orang lain, tetapi untuk mengejar pertumbuhan dan target yang lebih tinggi bagi diri sendiri dan orang lain.	04. Excellence
Memimpin dengan memberikan contoh, serta memahami bahwa lebih dari otoritas dan otonomi, kepemimpinan adalah soal tanggung jawab yang dipikul.	05. Leadership
Konsisten, komitmen, dan selaras antara kata dan perbuatan, berani untuk tidak berhenti pada apa yang "baik", namun mendorong diri melakukan yang "benar" untuk keberlanjutan organisasi dan para pemangku kepentingan.	06. Integrity
Menempatkan pertumbuhan bersama di atas kepentingan pribadi, memiliki kesadaran bahwa keberhasilan hanya dapat dicapai saat saling melengkapi, memahami bahwa setiap posisi di perusahaan adalah sama pentingnya.	07. Teamwork
Bukan hanya sekadar rasa "senang" namun komitmen untuk tetap positif dan termotivasi walaupun terdapat tantangan — menghadapi segala hal dengan minat dan perhatian yang sama.	08. Enthusiasm

Gambar 2.5 Nilai Perusahaan Kawan Lama Group

Sebagai perusahaan yang terus bertumbuh dan berinovasi selama lebih dari lima dekade, Kawan Lama Group menyadari pentingnya memiliki fondasi nilai yang kuat untuk menjaga konsistensi arah serta budaya organisasi. Untuk itu, Kawan Lama group menciptakan delapan nilai utama yang terangkum dalam akronim I AM ELITE yang dapat dilihat di Gambar 2.5, yang dimana nilai-nilai ini menjadi kompas moral dan perilaku bagi seluruh insan Kawan Lama Group dalam menjalankan peran mereka, baik dalam lingkup internal perusahaan maupun dalam berinteraksi dengan pelanggan, mitra bisnis, dan masyarakat luas.

Kedelapan nilai ini tidak hanya menjadi slogan semata, melainkan telah ditanamkan ke dalam berbagai kebijakan, sistem, hingga kegiatan operasional harian di perusahaan. Mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, evaluasi kinerja, hingga pengambilan keputusan yang strategis, semua

diarahkan untuk mencerminkan semangat dari I AM ELITE. Berikut adalah makna dan penerapan dari setiap elemen nilai tersebut:

a. Innovative

Inovasi merupakan napas dari setiap langkah strategis Kawan Lama Group dalam menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan. Perusahaan menanamkan pemikiran bahwa ide-ide segar dan pendekatan yang kreatif bukan sekedar pelengkap, melainkan kebutuhan krusial untuk tetap relevan dan kompetitif di tengah dinamika pasar. Melalui pemanfaatan ilmu pengetahuan, teknologi, dan sumber daya yang ada, Kawan Lama Group mendorong setiap individu untuk berpikir melampaui batas konvensional. Inovasi inilah yang menjadi alat transformatif yang memungkinkan perusahaan untuk menghasilkan solusi adaptif serta berdampak nyata bagi pelanggan, mitra usaha, dan masyarakat.

b. Accountable

Tanggung jawab personal dan rasa kepemilikan atas pekerjaan menjadi pondasi dari budaya kerja yang produktif. Kawan Lama Group menumbuhkan semangat akuntabilitas dengan mendorong setiap individu untuk menyelesaikan tugas dengan penuh dedikasi, arah yang jelas, dan integritas yang tinggi. Nilai ini juga menekankan pentingnya mengatasi rasa takut dalam kegagalan, dan menggantinya dengan keberanian untuk mengambil keputusan serta keyakinan dalam mencapai tujuan/target. Dengan lingkungan yang menghargai kontribusi individu, akuntabilitas menjadi sarana untuk menciptakan atmosfer kerja yang suportif, efisien, dan terpercaya.

c. Mastery

Kawan Lama Group percaya bahwa kemajuan organisasi berbanding lurus dengan kemajuan setiap individu di dalamnya. Oleh karena itu, perusahaan menekankan pentingnya penguasaan tidak hanya dalam aspek teknis, tetapi

juga dalam keterampilan intrapersonal dan emosional. Dengan mendorong karyawan untuk terus mengembangkan kemampuan diri, baik dalam pengelolaan emosi, komunikasi, maupun kepemimpinan pribadi, perusahaan menciptakan lingkungan pembelajaran yang berkelanjutan. Dalam konteks ini, *mastery* berarti menjadi versi terbaik dari diri sendiri, sekaligus memberikan kontribusi strategis dalam keberhasilan kolektif tim dan organisasi.

d. *Excellence*

Di Kawan Lama Group, setiap individu didorong untuk memiliki pola pikir *growth mindset* untuk memperjuangkan standar yang lebih tinggi dari hari ke hari, bukan sebagai bentuk persaingan dengan orang lain, melainkan sebagai bentuk pencapaian terhadap potensi diri yang maksimal. Komitmen terhadap keunggulan ini mendorong terciptanya budaya kerja yang dinamis, dimana adanya semangat untuk memberikan hasil terbaik hadir secara konsisten dalam setiap aspek pekerjaan, mulai dari yang paling sederhana hingga yang berskala tinggi.

e. *Leadership*

Kepemimpinan di Kawan Lama Group tidak selalu berkaitan dengan jabatan atau otoritas, tetapi lebih kepada tanggung jawab moral dan sosial yang melekat pada setiap individu. Kepemimpinan didefinisikan sebagai kemampuan dalam memberikan contoh, menginspirasi, dan menciptakan ruang untuk berkembang bagi orang lain. Setiap orang diberdayakan untuk menjadi pemimpin dalam lingkungannya masing-masing dalam mendorong, membimbing, serta mendukung satu sama lain untuk mencapai performa yang optimal. Nilai ini juga memperkuat budaya kolaboratif dan menjunjung tinggi saling pengaruh positif.

f. *Integrity*

Nilai integritas ditegakkan dengan keyakinan bahwa keselarasan antara pikiran, ucapan, dan tindakan merupakan kunci untuk membangun kepercayaan yang kuat. Kawan Lama Group menanamkan prinsip bahwa integritas bukan hanya tentang mengikuti aturan, tetapi juga keberanian untuk melakukan hal yang benar, bahkan ketika tidak ada yang mengawasi. Sikap ini pun menjadi penghubung dalam menciptakan reputasi perusahaan yang kokoh, hubungan yang harmonis dengan pemangku kepentingan, serta fondasi untuk pertumbuhan jangka panjang yang berkelanjutan.

g. Teamwork

Kolaborasi menjadi kekuatan utama dalam menghadapi kesulitan dalam dunia kerja. Di Kawan Lama Group, semangat kerja tim didasari pada keyakinan bahwa setiap individu membawa kontribusi unik yang penting bagi keberhasilan tim. Oleh karena itu, perusahaan menumbuhkan budaya kerja yang mengedepankan empati, komunikasi terbuka, dan saling menghargai. Ketika setiap anggota tim mengutamakan tujuan bersama di atas kepentingan pribadi, maka terciptalah fondasi yang kuat untuk inovasi, efisiensi, dan pertumbuhan organisasi yang berkesinambungan.

h. Enthusiasm

Antusiasme merupakan energi positif yang menggerakkan setiap langkah menuju keberhasilan. Di lingkungan kerja yang dinamis dan menantang, sikap yang optimis dan semangat yang tinggi menjadi faktor utama dalam mempertahankan motivasi serta ketahanan emosional. Kawan Lama Group mendorong setiap individu untuk menghadapi tugas dan tantangan dengan semangat serta rasa ingin tahu yang tinggi. Semangat ini tidak hanya berdampak pada produktivitas individu, tetapi juga menciptakan atmosfer kerja yang inspiratif, menyenangkan, dan penuh dengan energi positif.

Secara keseluruhan, nilai-nilai I AM ELITE bukan hanya pedoman etika kerja, melainkan juga landasan dari setiap langkah strategis dan operasional perusahaan. Dengan menanamkan nilai-nilai ini ke dalam perilaku sehari-hari, perusahaan

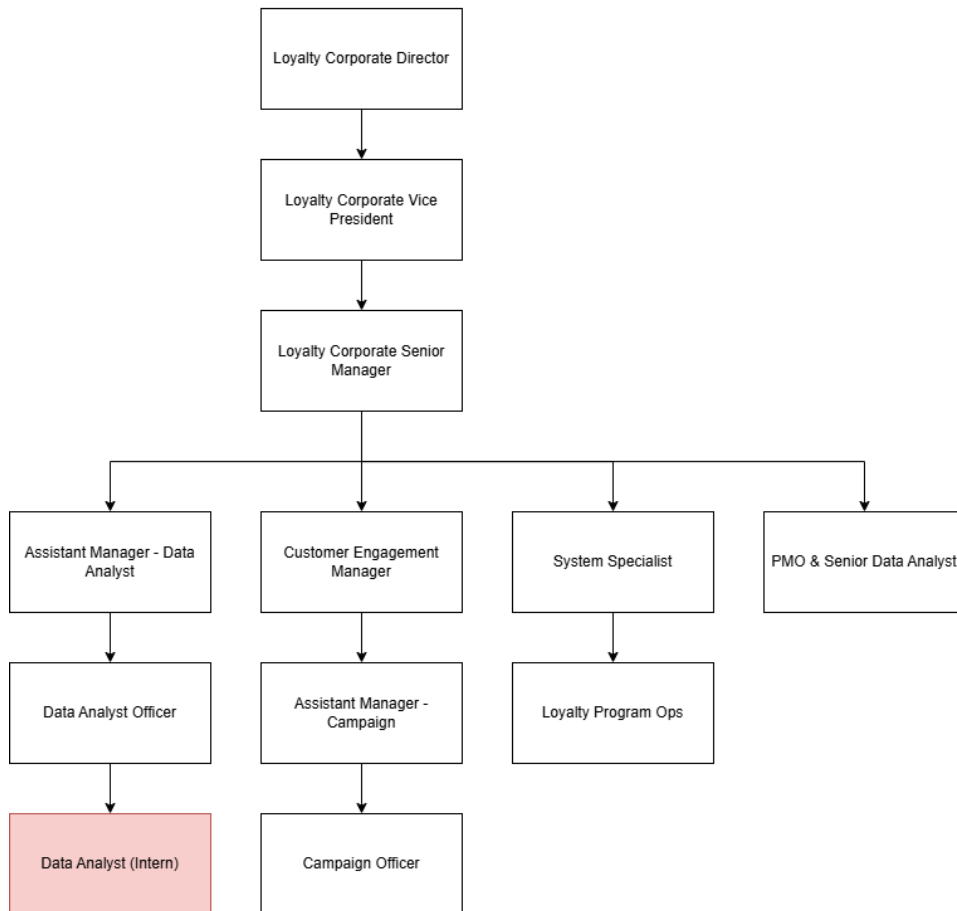
Kawan Lama Group berkomitmen untuk terus membangun organisasi yang tangguh, inklusif, dan berdampak luas bagi seluruh pemangku kepentingan.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam mendukung pertumbuhan dan keberlangsungan bisnis yang berkelanjutan, Kawan Lama Group membentuk berbagai departemen dengan spesialisasi masing-masing, salah satunya yaitu Departemen *Loyalty*. Departemen ini memiliki peran strategis dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan melalui pengelolaan program keanggotaan atau yang bisa disebut *loyalty program* lintas unit bisnis, seperti *AZKO*, *Informa*, *Toys Kingdom*, dan lainnya. Departemen *Loyalty* kini berdiri sendiri secara struktural dan tidak lagi berada di bawah Departemen *Strategic Marketing Service* (SMS). Dengan posisi yang independen ini, Departemen *Loyalty* memiliki keleluasaan untuk merancang, mengimplementasikan, serta mengevaluasi berbagai inisiatif loyalitas pelanggan yang selaras dengan visi dan misi perusahaan. Departemen ini memiliki fokus utama untuk mendorong retensi pelanggan, meningkatkan *engagement*, serta memberikan nilai tambah melalui kampanye dan program loyalitas yang relevan dan berbasis data.

Struktur organisasi Departemen *Loyalty* terdiri dari beberapa jenjang dan fungsi yang saling mendukung, dimulai dari posisi *Loyalty Corporate Director*, diikuti oleh *Vice President*, *Senior Manager*, hingga level operasional yang mencakup berbagai fungsi seperti *Data Analyst*, *Campaign*, *Customer Engagement*, *System Specialist*, serta *Program Operations*. Salah satu posisi yang turut mendukung kegiatan operasional harian di divisi data adalah *Data Analyst Intern*, yang bertugas dalam membantu tim dalam mengolah, menganalisis, dan menyediakan data untuk kebutuhan internal maupun *request* dari unit bisnis lain. Struktur organisasi lengkap Departemen *Loyalty* dapat dilihat pada Gambar 2.6.

Struktur Organisasi Departemen *Loyalty Program (Membership)*



Gambar 2.6 Struktur Organisasi Departemen *Loyalty Program (Membership)*

Dalam cakupan organisasi yang lebih luas, struktur Kawan Lama Group terdiri dari sejumlah departemen yang dimana masing-masing dibagi ke beberapa divisi berdasarkan fungsi spesifik. Setiap divisi dipimpin oleh seorang *leader* yang membawahi beberapa *officer*. Posisi *leader* ini bisa berupa *Director*, *Senior Manager*, *Manager*, atau *Assistant Manager*, tergantung pada ruang lingkup dan tingkat tanggung jawabnya di divisi. Dalam Divisi CRM - *Loyalty*, struktur pelaporan berlangsung secara bertahap, dimana *officer* bertanggung jawab langsung kepada *Assistant Manager*, yang kemudian melapor kepada *Division Senior Manager*, dan selanjutnya kepada *Department Senior Manager*. Khususnya dalam

tim *Data*, terdapat enam pegawai tetap dengan peran sebagai *Data Analyst*, serta 2 mahasiswa magang yang juga mengambil peran sebagai *Data Analyst (Intern)*.

Setiap mahasiswa magang memperoleh bimbingan langsung dari seorang *mentor*, yang merupakan anggota tetap tim *Data Analyst* dan lebih berpengalaman. *Mentor* memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan arahan teknis, mengajar, dan mendampingi pengembangan keterampilan profesional magang. Selain itu, proses magang juga berada di bawah pengawasan langsung dari *Division Senior Manager*, yang berperan untuk memberikan pengarahan strategis, memastikan keselarasan tugas dengan tujuan perusahaan, serta melakukan evaluasi terhadap kinerja para magang secara berkala untuk mendukung pertumbuhan profesional mereka di lingkungan kerja.