

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1. Sejarah Perusahaan

PT Gramedia Asri Media merupakan anak perusahaan dari Kompas Gramedia, sebuah perusahaan media massa di Indonesia yang berdiri sejak 17 Agustus 1963. Sejak awal berdirinya, Kompas Gramedia telah memiliki komitmen untuk memberikan pendidikan dan pengetahuan kepada masyarakat, didemonstrasikan melalui peluncuran Majalah Intisari oleh P.K. Ojong dan Jakob Oetama.

Gramedia.com, sebagai toko buku online terbesar di Indonesia, dikelola oleh PT Gramedia Asri Media sejak tahun 2016. Toko ini awalnya berkembang dari Toko Gramedia Matraman, dengan fokus pada penjualan buku berkualitas, alat tulis, dan perlengkapan kantor melalui platform online. Sejak tahun 2009, Gramedia telah merambah bisnis online, mengintegrasikan toko buku konvensional dengan konsep virtual store.

Gramedia.com tidak hanya menjadi gerai toko online tetapi juga menjadi jawaban dari PT Gramedia Asri Media untuk memenuhi kebutuhan platform digital secara menyeluruh, baik di internal Kompas Gramedia maupun eksternal, dengan tujuan menyebarkan informasi dan pengetahuan di seluruh Indonesia.

Sebagai bagian dari Group of Retail & Publishing (GoRP), PT Gramedia Asri Media fokus pada penjualan buku dan produk terkait secara online. Gramedia.com, yang dioperasikan oleh PT Gramedia Asri Media, kini terintegrasi dengan lebih dari 100 cabang toko Gramedia di seluruh Indonesia, memungkinkan pelanggan untuk berbelanja dan melakukan pembelian dari toko Gramedia terdekat mereka. Selain itu, Gramedia.com juga menyediakan produk Gramedia Digital, seperti buku digital (eBook), memberikan lebih banyak opsi kepada para pelanggan.

2.2. Visi Misi Perusahaan

Visi dari Gramedia.com adalah memberikan Kenyamanan dan kepuasan para pelanggan dalam berbelanja serta memberikan pelayanan yang terbaik dengan dukungan manajemen yang proaktif dan kreatif.

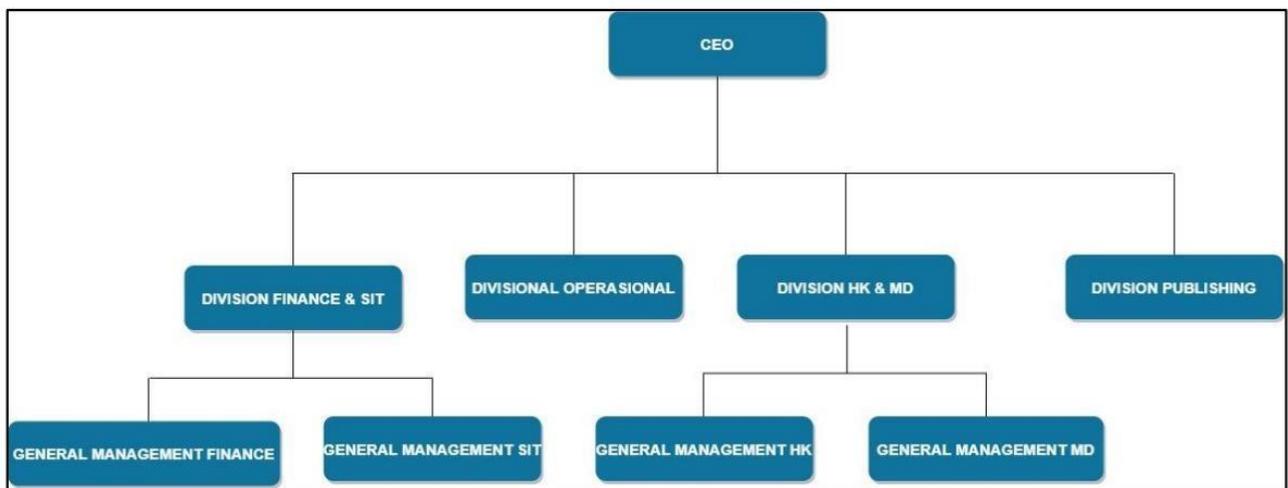
Misi dari Gramedia.com adalah meningkatkan literasi dan memberikan kemudahan akses pada dunia pengetahuan di seluruh Indonesia dengan memanfaatkan teknologi. Mengembangkan fitur-fitur produk pada Gramedia.com agar dapat meningkatkan kualitas penjualan dan kualitas pelayanan.

2.3. Logo Perusahaan

Gramedia.com

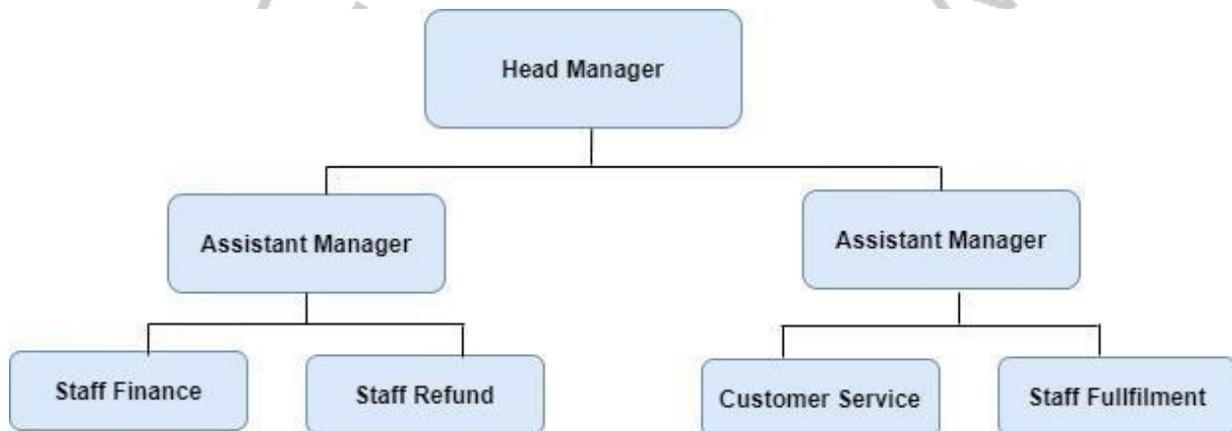
Gambar 2.1 Logo Perusahaan

2.4. Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi GoRP

2.5. Struktur Organisasi Terkait Dengan Analisa



Gambar 2.3 Stuktur Organisasi Gramedia.com

Adapun tanggung jawab dan wewenang dari tiap bagian pada struktur organisasi Gramedia.com, antara lain :

1. *Head Manager:*

- a. Bertanggung jawab merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengawasi, dan menganalisis seluruh kegiatan dan proses penganggaran di perusahaan.
- b. Merancang dan mengendalikan kebijakan perusahaan untuk mencapai kinerja maksimal. Memastikan strategi perusahaan dilaksanakan dengan efektif dan optimal oleh setiap departemen.
- c. Mengambil keputusan dan merumuskan kebijakan guna meningkatkan kemajuan perusahaan. Menetapkan prosedur dan standar perusahaan.

2. *Assistant Manager Finance:*

- a. Bertugas merencanakan, mengelola, dan mengawasi proses penganggaran serta kebijakan di perusahaan, memastikan berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
- b. Memastikan setiap departemen menjalankan strategi perusahaan secara efektif dan optimal.
- c. Merekam catatan keuangan dalam format digital dan fisik.
- d. Bertanggung jawab menyetujui penggunaan dana.

3. *Assistant Manager Operasional:*

- a. Melakukan koordinasi aktivitas produksi dan distribusi unit operasional. Berperan aktif dalam perencanaan dan koordinasi penyusunan anggaran operasional.
- b. Mengkoordinasikan dan mengawasi implementasi sistem dan prosedur dari unit operasional.
- c. Terlibat dalam pengembangan SOP unit operasional. Mengkoordinasikan dengan vendor untuk kegiatan operasional.

4. *Staff Finance :*

- a. Membuat laporan piutang mingguan dan bul. Memeriksa semua data yang masuk ke bank.
- b. Memeriksa data-data tagihan yang belum dialokasikan.
- c. Membuat faktur pajak dan laporan keuangan.
- d. Mengelola Kas Kecil untuk kegiatan operasional

5. *Staff Admin Refund:*

- a. Melakukan Reimburse Testing Payment Order
- b. Melakukan Pengisian saldo e-wallet
- c. Mengelola Pengembalian Dana Customer

6. *Staf Fullfilment :*

- a. Mengkoordinasikan dengan Toko untuk Proses Transfer Order (TO) atas ketersediaan produk dan pesanan reseller.
- b. Penerimaan buku pada bagian gudang
- c. Mengkoordinasikan, bernegosiasi dan follow up dengan supplier dan buyer.
- d. Mengkoordinasikan Produk yang terkendala (Produk salah, Produk tidak sesuai dengan pesanan, dan Buku tidak tersedia) dan
- e. Membantu Customer Support untuk menindaklanjuti komplain.
- f. Melakukan proses Shipment
- g. Membuat laporan pengiriman pesanan.

7. *Customer Support :*

- a. Melakukan pelayanan customer via chat melalui Live chat, Whatsapp, Market place dan Media sosial.
- b. Menginformasikan kembali
- c. Membantu proses keluhan dan komplain Customer dan mengkoordinasikan dengan unit lain.
- d. Memberi informasi kepada Toko dan Customer untuk program yang sedang berjalan.
- e. Membuat laporan keluhan dan komplain.
- f. Melakukan broadcast ke pelanggan terhadap penawaran promosi yang akan atau sedang berjalan pada Gramedia.com

2.6. Kegiatan Umum Perusahaan

PT Gramedia Asri Media adalah bagian dari Kompas Gramedia Group dan mengelola serangkaian toko buku yang dikenal sebagai Toko Buku Gramedia yang tersebar di berbagai kota di Indonesia. Toko buku ini didirikan pada 2 Februari 1970 oleh P.K. Ojong, pendiri Kompas Gramedia, dengan tujuan mendukung penyebaran produk pendidikan dan informasi sebagai bagian dari usaha meningkatkan tingkat pendidikan di masyarakat Indonesia menuju ke arah masyarakat yang berpegang teguh pada Pancasila. Perusahaan ini menjual berbagai jenis buku yang diproduksi melalui kerjasama dengan beberapa penerbit, termasuk Gramedia Pustaka Utama, Elex Media Komputindo, Gramedia Widya Sarana, Bhuana Ilmu Populer, dan Gramedia Majalah. Selain itu, mereka juga bekerjasama dengan penerbit internasional seperti Prentice Hall, McGraw Hill, Addison Wesley, dan lainnya.

Gramedia.com adalah situs web yang dimiliki dan dioperasikan oleh PT Gramedia Asri Media, yang merupakan bagian dari Kelompok Kompas Gramedia (KKG). Perusahaan ini adalah salah satu dari banyak anak perusahaan di bawah KKG dan memiliki fokus pada bisnis penjualan buku dan produk-produk terkait di dunia online. Berikut untuk kegiatan umum dari Gramedia.com :

- Penjualan Buku: Gramedia.com adalah platform e-commerce yang mengkhususkan diri dalam penjualan buku-buku dari berbagai genre, termasuk buku fiksi, non-fiksi, pendidikan, buku anak-anak, majalah, dan sebagainya. Mereka juga menjual produk-produk terkait seperti alat tulis, perlengkapan sekolah, dan barang-barang lainnya yang terkait dengan literasi dan pendidikan.
- Pengiriman: Gramedia.com menyediakan layanan pengiriman buku dan produk-produk mereka ke seluruh Indonesia. Pengguna dapat memesan buku secara online dan mendapatkan pengiriman ke alamat yang diinginkan.
- Keanggotaan: Gramedia.com juga memiliki program keanggotaan atau loyalitas yang diberikan pelanggan untuk mendapatkan manfaat khusus seperti diskon, penawaran eksklusif, atau poin hadiah.
- Penawaran Digital: Selain buku fisik, Gramedia.com juga mungkin menawarkan buku digital (e-books) atau konten digital lainnya yang dapat diunduh oleh pelanggan.