

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

#### 2.1 Sejarah Perusahaan



• Gamber 2.1 Logo PT. Global Digital Niaga (Blibli) •

Blibli merupakan salah satu perusahaan belanja online asli Indonesia dengan tujuan yaitu fokus membangun ketertarikan berbelanja dengan menyesuaikan pilihan konsumen melalui platform perdagangan dengan menggunakan system yang menggabungkan semua saluran komunikasi dan penjualan yang aman untuk setiap gaya hidup yang terpercaya. Didukung oleh perusahaan pendanaan dan pengembang ekosistem industri digital yang berada di bawah naungan PT Djarum, Kusumo Martanto, Martin Hartono, dan beberapa pendiri lainnya mendirikan Blibli pada 2011. Hadir untuk menjawab peluang perkembangan industri ritel melalui implementasi teknologi, para pendiri termotivasi untuk menghadirkan solusi dari tantangan logistik yang menjadi isu bagi para pelaku usaha dalam menjangkau pasar yang lebih luas. Semangat tersebut membuat Blibli diarahkan untuk mendukung perekonomian negara secara berkelanjutan. Sejak awal, Blibli telah mengusung metode *managed marketplace* melalui sistem kurasi sedemikian rupa dalam menyediakan produk dan layanan berkualitas dari para penjual terpercaya. Untuk itu, Blibli bekerja sama dengan pemilik merek, distributor resmi, serta pemilik bisnis terpercaya, termasuk para

pelaku UMKM, untuk menjadi mitra penjual di dalam platform perusahaan. Nama Blibli merupakan kependekan dari “beli-beli”. Nama tersebut dipilih karena mudah diingat dan mudah diketik di mesin pencari.

Sejak berdiri pada tahun 2011, Blibli menghadirkan produk - produk yang dipilih dan dipilah melalui kerja sama dengan para penjual handal dan kemitraan dengan *merk* ternama. Saat ini, Blibli memiliki 20 kategori produk dengan pilihan produk yang berkualitas dari ratusan ribu mitra. Blibli juga menjadi *platform* belanja online dengan pilihan pembayaran dan pengiriman terlengkap di Indonesia, serta dikenal sebagai penyedia layanan gratis ongkir ,serta blibli menjadimin produk origina. Blibli menjalankan bisnis dengan model *business-to-business (B2B)*, *business-to-consumer (B2C)*, serta *business-to-business-to-consumer (B2B2C)* yang terintegrasi secara online maupun offline.

Pada tahun 2017, Blibli melakukan akuisisi terhadap Tiket.com. Akuisisi ini merupakan langkah strategis bagi Blibli untuk memperluas layanan e-commerce mereka dengan memasuki pasar tiket pesawat, hotel, dan acara. Dengan memperoleh Tiket.com, Blibli dapat menyediakan lebih banyak pilihan kepada pelanggan mereka dalam hal perjalanan dan hiburan, serta memperkuat posisi mereka di pasar e-commerce Indonesia. Pada tahun 2021, Blibli telah mengakuisisi salah satu perusahaan pengelola sejumlah supermarket yaitu PT Supra Boga Lestari Tbk, dengan tujuan untuk memperkuat strategi *system* yang menggabungkan semua saluran komunikasi dan penjualan.

## 2.2 Visi dan Misi Perusahaan

- Visi Perusahaan PT.Global Digital Niaga (Blibli)

Menjadi ekosistem perdagangan pilihan bagi konsumen dan institusi.

- Misi Perusahaan PT Global Digital Niaga (Blibli)

Menjadi *platform* atau media perdagangan dan gaya hidup yang dilakukan melalui *system* dilengkapi dengan gabungan semua saluran komunikasi dengan penjualan yang terpercaya.

## 2.3 Logo PT.Global Digital Niaga (Blibli)

Blibli menawarkan berbagai macam produk dan telah menyediakan pelayanan terbaik sehingga membuat pelanggan memiliki pengalaman berbelanja online di Blibli sangat berkesan baik. Perkembangan Blibli sangat meningkat setiap tahun nya jika dibandingkan dengan awal didirikan pada tahun 2022. Blibli akan terus berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan setiap pelanggan dengan memperluas kategori produk.



Gambar 2.2 Category Produk Blibli

Blibli memiliki karakteristik yang unik yaitu menyediakan promo yang berbeda – beda. Karena Blibli mengutamakan kepuasan customer dengan memberikan promo spesial dan harga produk yang paling menarik sehingga pelanggan tertarik untuk melakukan pembelian berulang di Blibli. Promo termurah atau dikenal “*Big Deals*”, promo dihari senin yaitu “Monday Mom’s day”, promo dihari selasa yaitu “*Tuesday Groceries*”, promo dihari rabu yaitu “Rabu Cantik”, promo dihari kamis yaitu “Kamis Ganteng”, promo dipenghujung minggu yaitu “*Week End Deals*” dan promo diakhir pulang yaitu “*Big Pay Day*”. Blibli dan para partnernya selalu bekerjasama untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

### Keamanan Belanja



### Metode Pembayaran



### Jasa Pengiriman



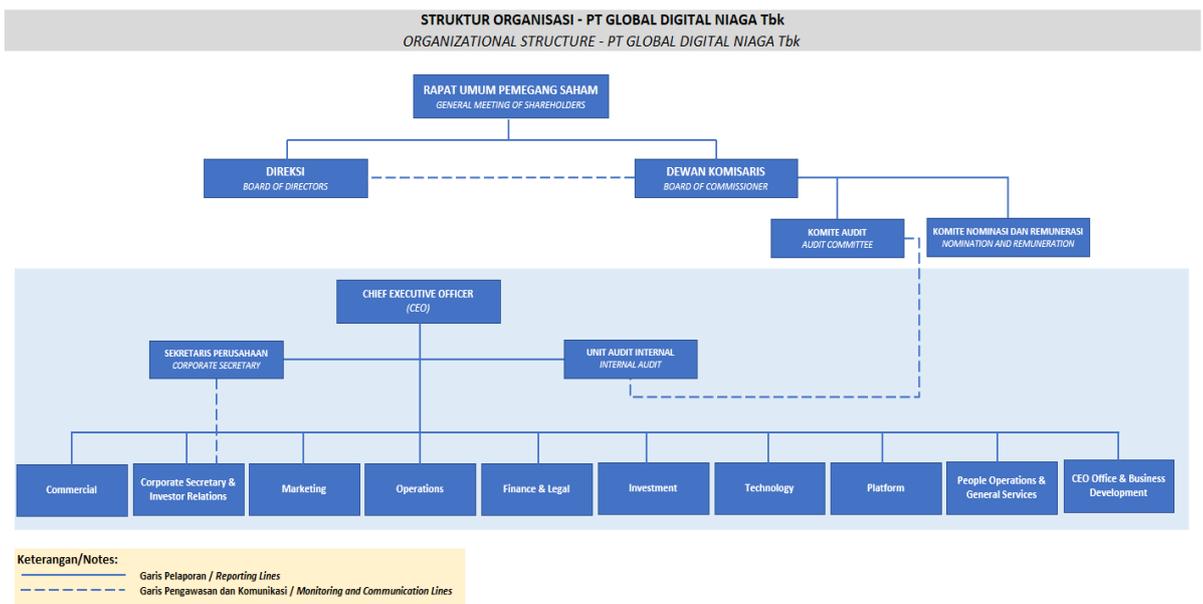
### Jasa Pengembalian



Gambar 2.3 Partner Blibli

## 2.4 Struktur Organisasi PT Global Digital Niaga

Struktur organisasi adalah susunan atau tata letak sistematis dari bagaimana suatu entitas atau organisasi mengatur, mengelola, dan mendistribusikan tanggung jawab, tugas, dan wewenang di dalamnya. Struktur organisasi menggambarkan hierarki, hubungan antarbagian, dan aliran komunikasi dalam suatu organisasi.



Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. Global Digital Niaga (Blibli)

Penjelasan untuk struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut :

1. Rapat Umum Pemegang Saham

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) adalah pertemuan resmi yang diadakan oleh perusahaan atau perseroan terbatas untuk memungkinkan pemegang saham untuk berpartisipasi, memberikan suara, dan mengambil keputusan penting terkait perusahaan. RUPS adalah salah satu forum penting di mana pemegang saham memiliki kesempatan untuk memperoleh informasi terkait kinerja perusahaan, strategi bisnis, keuangan, rencana masa depan, dan masalah penting lainnya yang dapat mempengaruhi investasi mereka.

2. Direksi

Direksi adalah struktur manajemen suatu perusahaan yang bertanggung jawab atas pengambilan keputusan strategis, pengelolaan operasional, dan pengawasan aktivitas sehari-hari dari perusahaan tersebut. Direksi terdiri dari individu-individu yang dipilih oleh pemegang saham untuk memimpin dan mengelola perusahaan.

Direksi PT Global Digital Niaga (Blibli) sebagai berikut :

- Kusumo Martanto
- Hendry
- Lisa Widodo
- Andy Untono
- Eric Alamsjah Winarta

3. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah badan pengawas yang bertugas untuk memberikan pengawasan, nasihat, dan arahan kepada direksi Perusahaan. Dewan Komisaris bertanggung jawab untuk memastikan bahwa direksi menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dan sesuai dengan hukum dan regulasi yang berlaku dengan melakukan pengawasan terhadap kebijakan, tindakan, dan kinerja direksi.

Dewan Komisaris PT Global Digital Niaga (Blibli.com) sebagai berikut :

- Martin Hartono
- Honky Harjo
- Dr. Ir Raden Pardede
- Prof. Ir Kusmayanto Kadiman, Ph.D.

#### 4. Komite Audit

Komite Audit adalah sebuah badan atau kelompok yang dibentuk oleh Dewan Komisaris atau Direksi suatu perusahaan untuk melakukan pengawasan, pengkajian, dan evaluasi atas laporan keuangan perusahaan serta proses-proses kontrol internal dan audit.

#### 5. Komite Nominasi dan Remunerasi

Komite Nominasi dan Remunerasi adalah dua komite terpisah yang dibentuk oleh Dewan Komisaris suatu perusahaan untuk menangani dua aspek penting dalam pengelolaan Perusahaan yaitu pemilihan anggota direksi atau dewan komisaris serta penentuan kebijakan remunerasi atau kompensasi bagi direksi, manajemen tingkat tinggi, dan karyawan kunci.

#### 6. *Chief Executive Officer* (CEO)

*Chief Executive Officer (CEO)* adalah posisi puncak dalam hierarki manajemen suatu perusahaan. CEO merupakan individu yang bertanggung jawab atas pengelolaan operasional harian perusahaan, pengambilan keputusan strategis, dan pencapaian tujuan perusahaan.

#### 7. Unit Audit Internal

Unit audit Internal adalah divisi atau bagian yang independen di dalam sebuah organisasi yang bertanggung jawab untuk melakukan peninjauan, evaluasi, dan pengujian terhadap efektivitas, keandalan, dan kepatuhan sistem kontrol internal perusahaan.

#### 8. Sekretaris Perusahaan

Sekretaris Perusahaan (*Corporate Secretary*) adalah individu yang bertanggung jawab untuk mengelola aspek administratif, hukum, dan

tata kelola perusahaan (*corporate governance*) serta memastikan bahwa perusahaan beroperasi sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku.

#### 9. *Commercial*

Divisi *Commercial* adalah bagian dari sebuah perusahaan yang bertanggung jawab atas pengembangan strategi penjualan, pemasaran produk atau layanan, serta memastikan kesuksesan komersial dari produk atau layanan yang ditawarkan.

#### 10. *Corporate Secretary & Investor Relations*

Divisi *Corporate Secretary & Investor Relations* adalah bagian dari perusahaan yang bertanggung jawab untuk mengelola komunikasi antara perusahaan, pemegang saham, dan masyarakat investor. Mereka memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang baik dengan pemegang saham dan masyarakat keuangan serta memastikan bahwa informasi yang disampaikan perusahaan sesuai dengan kebijakan tata kelola yang baik.

#### 11. *Marketing*

Divisi *Marketing* adalah bagian dari suatu perusahaan yang bertanggung jawab atas pengembangan, perencanaan, dan pelaksanaan strategi pemasaran untuk produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

#### 12. *Operations*

Divisi *Operations* adalah bagian penting dari sebuah perusahaan yang bertanggung jawab atas pengelolaan operasional harian, produksi, dan proses bisnis inti dari perusahaan tersebut.

#### 13. *Finance & Legal*

Divisi *Finance & Legal* merupakan bagian dari sebuah perusahaan yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola aspek keuangan dan hukum perusahaan.

#### 14. *Investment*

Divisi *Investment* (Investasi) adalah unit atau bagian yang bertanggung jawab atas manajemen portofolio investasi perusahaan, melakukan analisis investasi, serta mengelola dana perusahaan untuk mencapai tujuan keuangan jangka panjang.

#### 15. *Technology*

Divisi *Technology* (Teknologi) adalah unit dalam sebuah perusahaan yang bertanggung jawab atas pengelolaan, pengembangan, dan implementasi teknologi informasi dan infrastruktur teknologi yang mendukung operasi perusahaan.

#### 16. *Platform*

Divisi *Platform* (atau *Platform Division*) merupakan unit yang bertanggung jawab atas pengembangan, pengelolaan, dan pemeliharaan platform teknologi, infrastruktur, atau layanan yang digunakan untuk mendukung aplikasi, produk, atau layanan yang disediakan oleh perusahaan.

#### 17. *People Operation & General Service*

Divisi *People Operations & General Services* adalah unit yang bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia (SDM) atau tenaga kerja serta menyediakan layanan umum atau fasilitas yang diperlukan untuk mendukung karyawan dan operasi harian perusahaan.

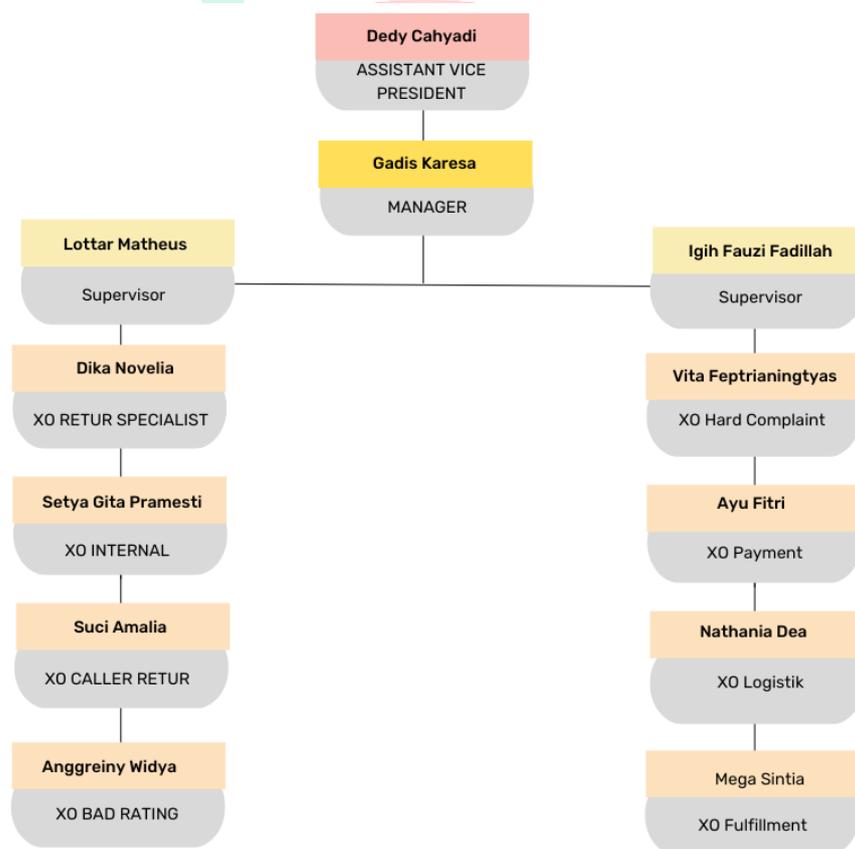
#### 18. *CEO Office & Business Development*.

Divisi *CEO Office & Business Development* merupakan bagian dari perusahaan yang bertanggung jawab atas beberapa hal yaitu menyediakan dukungan administratif dan strategis langsung kepada CEO. Ini termasuk mengelola jadwal, koordinasi pertemuan, dan membantu dalam komunikasi internal dan eksternal. Divisi *CEO Office*

& *Business Development* memiliki fokus yang luas, termasuk dukungan langsung kepada CEO, pengembangan bisnis, dan perencanaan strategis. Ini merupakan bagian penting dalam mengarahkan perusahaan menuju pertumbuhan, menjelajahi peluang baru, dan menjaga keseimbangan antara visi jangka panjang dan tindakan operasional sehari-hari.

Praktikan melaksanakan kegiatan Kerja Profesi (KP) di PT.Global Digital Niaga (Blibli) selama 3 bulan dan selama Praktikan menjalankan Kegiatan Kerja Profesi (KP) dibimbing oleh Lottar Matheus selaku *Supervisor Experience Solution* Blibli. Selama menjalani kegiatan Kerja Profesi (KP) Praktikan menjalankan pekerjaan sebagai berikut :

## 2.5 Struktur Organisasi *Experience Solution* Blibli



Gambar 2.5 Struktur Organisasi *Experience Solution* Blibli

1. *Assistant Vice President*

*Assistant Vice President* mengawasi tim atau departemen dalam perusahaan, memastikan bahwa tujuan dan tugas dikerjakan dengan efisien. Selain itu, juga berpartisipasi dalam pengambilan keputusan strategis yang memengaruhi operasi perusahaan. Dan terlibat dalam perencanaan jangka panjang, membantu merancang strategi untuk pertumbuhan perusahaan.

2. *Manager*

*Manager* menangani konflik internal, memfasilitasi solusi, dan menjaga suasana kerja yang produktif, selain itu menyiapkan laporan berkala tentang kinerja departemen atau proyek yang dikelola.

3. *Supervisor*

*Supervisor* memiliki tanggung jawab untuk mengawasi dan mengelola pekerjaan sehari-hari di tingkat operasional.

4. XO *Retur Spesialist*

Mengelola penerimaan barang yang dikembalikan, memeriksa kondisi barang, dan memutuskan apakah barang tersebut dapat dijual kembali atau memerlukan perbaikan.

5. XO *Caller Retur*

Berinteraksi dengan pelanggan yang mengembalikan barang, menyediakan layanan pelanggan yang baik, dan menangani pertanyaan atau keluhan terkait pengembalian.

6. XO *Internal*

Berinteraksi dengan pelanggan dan penjual jika ditemukan beberapa order mengalami kendala yang terdeteksi dari team internal untuk dilakukan proses follow up.

7. *XO Bad Rating*

Mengidentifikasi alasan di balik penilaian buruk atau rating rendah yang diterima oleh pelanggan.

8. *XO Hardcomplaint*

Memberikan solusi terbaik untuk pelanggan atau penjual yang *complaint* secara terus menerus dan sudah harus diberikan pelayanan khusus.

9. *XO Logistik*

Berinteraksi dengan pelanggan dan mitra logistik eksternal untuk mengelola hubungan serta memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dan *XO Logistik memfollow up* kendala yang terjadi pada saat pengiriman pesanan ke alamat pelanggan.

10. *XO Payment*

Mengelola proses pembayaran, termasuk pengaturan sistem pembayaran, proses penagihan, dan pengelolaan kas atas order yang terjadi. Jika proses pembayaran mengalami kendala, team *XO Payment* akan berinteraksi dengan pelanggan hingga proses pembayaran berhasil dan terbentuknya suatu order.

11. *XO Fulfillment*

Mengelola proses rantai pasok dari pemenuhan pesanan hingga pengiriman kepada pelanggan, memastikan bahwa semua tahapan berjalan lancar dan efisien. Dan memastikan bahwa pesanan diproses dengan tepat, dari pengambilan pesanan hingga pengiriman, serta meminimalkan kesalahan dan keterlambatan.

## 2.6 Kegiatan Umum dari Instansi/Perusahaan

Blibli merupakan perusahaan *e-commerce* asli Indonesia yang fokus dalam membangun ekosistem berbelanja pilihan konsumen dan institusi melalui *platform* perdagangan dengan system yang menggabungkan semua saluran komunikasi dan penjualan yang aman untuk setiap gaya hidup yang terpercaya. Blibli berkomitmen agar terus berdampak positif dan bisa memberikan solusi terbaik baik untuk pelanggan. Blibli juga mengembangkan pengetahuan & ide untuk mewujudkan pertumbuhan dan inovasi baru. Serta Blibli berkomitmen untuk mengutamakan keperluan, kepuasan serta kenyamanan pelanggan. Blibli menganut 3 model bisnis, yaitu *Business to Business (B2B)*, *Business to Customer (B2C)*, dan *Business to Business to Customer (B2B2C)*.

