

BAB II

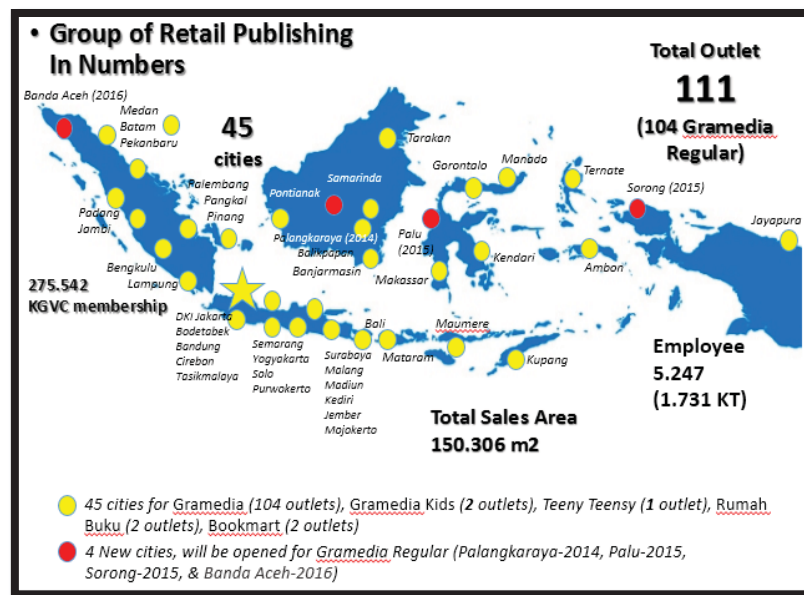
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan

2.1.1. PT Gramedia Asri Media

Gambar 2.1

Group Of Gramedia Asri Media



Sumber : Data Internal Gramedia Manyar

Gramedia Asri Media adalah anak perusahaan Kompas Gramedia yang menyediakan jaringan toko buku dengan nama Toko Buku Gramedia di beberapa kota di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 2 Februari 1970 dengan diawali dari satu toko buku kecil berukuran 25m² di daerah Jakarta Barat dan sampai tahun 2002 telah berkembang menjadi lebih dari 50 toko yang tersebar di seluruh Indonesia. Selain menyediakan buku, Toko Buku Gramedia menyediakan berbagai produk lain seperti alat tulis, perlengkapan kantor, alat olahraga, alat musik, dll.

Perusahaan ini bekerja sama dengan penerbit-penerbit buku baik dalam maupun luar negeri. Dari kelompok usahanya sendiri, pemasok ke Toko Buku Gramedia antara lain adalah Gramedia Pustaka Utama, Elex Media Komputindo, Gramedia Widya Sarana, Bhuna Ilmu Populer, dan Gramedia Majalah, sementara dari luar negeri misalnya Prentice Hall, McGraw Hill, Addison Wesley, dll.

2.1.2. Toko Buku Gramedia Manyar

Gambar 2.2

Gedung Gramedia Manyar



Sumber : Data Internal Gramedia Manyar

Gramedia Manyar merupakan salah satu toko (retail) Gramedia yang bertempat di Jl. Manyar Kertoarjo No.16, Manyar Sabrangan, Kec. Mulyorejo, Kota SBY, Jawa Timur. Toko tersebut terdiri dari 4 lantai (Lantai dasar, L1, L2, dan L3). Lantai dasar terdapat lahan parkir, pos *security*, mushola, kamar mandi, dll. L1 (Lantai 1) terdapat *stationery*, konter, dll. L2 (Lantai 2) terdapat buku novel, *imported books, hobbies, women, art & design, children books, buku religion, komik, dictionary, science, social, motivation, business*, dll. L3 terdapat ruangan-ruangan untuk *Back Office* dan Aula.

2.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan Misi PT Gramedia Asri Media

Berperan aktif di dalam upaya mencerahkan kehidupan bangsa dengan menjadi jaringan ritel terbesar, tersebar dan terpadu di bidang pengetahuan, informasi dan multimedia di Asia Tenggara serta mengembangkan bisnis ritel lainnya melalui penyediaan produk yang berorientasi pasar, layanan unggul, inovatif, dan perilaku bisnis yang bersih.

Tabel 2.1
Penjelasan Visi dan Misi Perusahaan

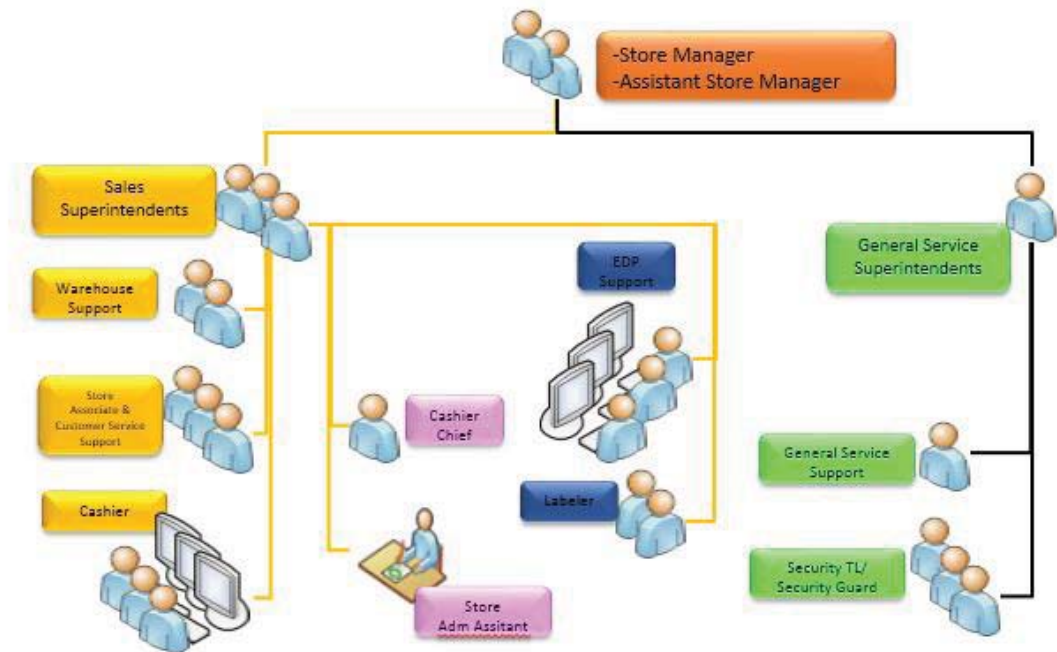
Aspect	Word / Statement	Meaning
<i>Who ? (Target Customer)</i>	Asia Tenggara	Konsumen di Indonesia dan Asia Tenggara
<i>What ? (Value Proposition)</i>	Mencerahkan kehidupan bangsa.	Mencerahkan untuk bangsa Indonesia pada Khususnya dan Asia Tenggara pada umumnya
<i>Among ? (Competitive Set)</i>	Menjadi jaringan ritel terbesar, tersebar, dan terpadu dibidang pengetahuan, informasi, multimedia dan bisnis ritel lain.	<ul style="list-style-type: none"> • Terbesar = Kapitalisasi Aset, Revenue, Jumlah jaringan. • Tersebar = Jumlah outlet yang tersebar secara nasional dan regional.

		<ul style="list-style-type: none"> • Terpadu = Sinergi outlet.
<i>How ? (Capabilities)</i>	Penyediaan produk berorientasi pasar, layanan unggul, inovatif, dan perilaku bisnis yang bersih.	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan produk buku, stationery, dsb berorientasi pasar. • Memberikan layanan unggul kepada pelanggan dan mitra kerja • Melakukan inovasi bisnis • Melakukan kegiatan bisnis dengan perilaku yang bersih

Sumber : data internal perusahaan PT. Gramedia Asri Media

2.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2.3
Struktur Organisasi Gramedia Manyar



Sumber : Data Internal Gramedia Manyar

Organisasi yang baik adalah organisasi yang benar dan teratur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehingga setiap orang yang memiliki jabatan tidak semena-mena dalam melakukan aktifitasnya. Berikut ini adalah gambaran tentang uraian pembagian tugas dan tanggung jawab dalam masing- masing struktur organisasi :

Tabel 2.2
Jobdesk Karyawan Gramedia Manyar

NO	JABATAN	JOBDESK
1.	<i>Store Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ensure Store Operation</i> • <i>Data & Report Management</i> • <i>Human Resource</i> • <i>Cash Opname</i> • <i>Inventory Management</i>
2.	<i>Assistant Store Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ensure Store Operation</i> • <i>Data & Report Management</i> • <i>Human Resource</i> • <i>Cash Opname</i> • <i>Inventory Management</i>
3.	<i>Sales Superintendents</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cash Management, kas kecil</i> • <i>Inventory Management</i> • <i>Maintain Store Operation</i> • <i>Selling & Services</i>
4.	<i>Store Associate & Customer Service Support</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Selling & Services Product Display</i>

5.	<i>Cashier</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Selling and Service Cashier</i>
6.	<i>Cashier Chief</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cash Management</i>
7.	<i>Store Adm Assitant</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Product Recieve and Return</i> • <i>Administration Store</i>
8.	<i>EDP Support</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Administration Counter, tax, and Etc.</i> • <i>Administration Store</i>
9.	<i>Labeler</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Labeling Product</i>
10.	<i>General Service Superintend ents</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Building Management</i>
11.	<i>General Service Support</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Building Management</i>
12.	<i>Security TL/ Security Guard</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Aset Security</i> • <i>Aset Maintenance</i>

Sumber: Data Internal Perusahaan (2019)

2.4. Produk dan Layanan Gramedia

A. Aksesoris Gramedia

Gramedia mempunyai beberapa produk asli dari gramedia sendiri untuk melengkapi aksesoris gramediains untuk dikoleksi maupun digunakan sesuai kegunaannya, seperti *Tote Bag Gramedia* untuk kantong belanja, Kaos, Topi, dll.

B. Buku

Ada banyak buku yang tersedia di toko kami dari berbagai penerbit, Ada dua penggolongan terhadap penerbit tersebut yaitu penerbit internal atau penerbit yang berasal dari internal gramedia sendiri seperti GPU, KPG, GRASINDO, BIP, MnC, dan ELEX. Sedangkan selain dari penerbit itu masuk ke dalam golongan penerbit Eksternal.

Buku yang ada di Gramedia Manyar dikelompokkan menjadi beberapa departemen. Pengelompokan departemen buku ditentukan oleh toko buku, berdasarkan atas judul dan isi buku. Contoh pengelompokan buku ada pada Tabel 2.3 :

Tabel 2.3

Pengelompokan Departemen Buku

No	Jenis Buku	Dasar Pengelompokan
1	Buku Islam, Hindu, Kristen, Buddha	Agama
2	Buku anak (<i>children books</i>), novel remaja/ <i>teenlith</i> , novel dewasa/ <i>chicklit (fiction and literature)</i>	Usia
3	Buku psikologi wanita, psikologi pria, psikologi perkawinan, ibu dan bayi (<i>parenting and family</i>)	Jenis Kelamin
4	Buku sekolah, buku mahasiswa	Pendidikan
5	Buku hukum (<i>law</i>), kedokteran (<i>medical</i>),	Profesi

	astronomi dan astrologi , bahasa-sastra, pendidikan, perhotelan (<i>reference and literature</i>), kesehatan, tata busana, dan kecantikan (<i>diet and health</i>), arsitektur, teknik sipil, pertanian (<i>agriculture</i>), bisnis manajemen (<i>business and management</i>).	
6	Buku masakan (<i>cooking</i>), humor, sulap, fotografi (<i>entertainment</i>), Hobi internet dan komputer, pariwisata/ <i>travelling</i> , <i>home and garden</i> , sosial budaya, sosial politik, majalah	Hobi

Sumber : Data Internal PT Gramedia Asri Media

Isi buku diserahkan sepenuhnya kepada rekan-rekan penerbit, karena setiap penerbit memiliki editor yang bertugas menilai, mengkritisi, dan mengeditisi buku secara detail sehingga menjadi buku yang siap cetak, dan siap dipasarkan. Sampai saat ini, sangat jarang isi buku yang dijual di Gramedia menuai protes atau kontroversial. Hal ini menunjukkan bahwa isi buku telah memiliki kualitas yang baik dan mendidik. Gramedia juga memiliki membercard yang diberi nama My Value, sebagai pengganti dari VIP Card terdahulu. Data setiap member My Value tersimpan rapi di database pelanggan milik perusahaan. Berdasarkan data inilah pihak Gramedia melakukan maintenance pelanggan secara rutin. Seperti : ucapan selamat ulang tahun, selamat tahun baru, selamat hari raya keagamaan, pemberian informasi buku baru, buku best seller, dan program yang sedang berlangsung. Layanan yang bersifat personal ini disampaikan kepada konsumen, khususnya kepada member My Value melalui aplikasi yang telah di instal.

C. *Stationary*

Stationary (alat tulis) bagian ini menjual berbagai alat tulis seperti Pensil, Bulpoin, Buku Tulis, Peralatan untuk mengecat ataupun mewarnai, Peralatan keperluan perkantoran. Tidak hanya itu saja, namun di *Stationary* ini juga menjual beberapa keperluan sehari-hari seperti Tali Sepatu, Pengharum Ruangan, dll.

D. *Counter*

Ada juga beberapa counter atau gerai untuk melengkapi koleksi penjualan yang ada di Gramedia Manyar Seperti : Best Stamp (Jasa pembuatan stempel dan servis yang diberikan), JETE (Aksesoris Handphone), Thomas (Tas Import), Cathlin (Boneka), Kalibre (Tas Ransel dan Dompot), Parker (Bulpoin eksklusive), Advance (Kursi Pijat dan Water Purifier), Multikasa (Jasa dan Produk Kado), Alqolam (Alquran digital), MG Sport (Peralatan olah raga dan Alat music), Kurnia Agung , HCL (Keperluan sehari-hari). Dadi Prima (Brankas) , UMKM Tas Batik, Belly to baby (Perlengkapan Bayi). Alfalink.

E. *Layanan*

PT Gramedia Asri Media memiliki *Strategic Management Office* (SMO) sebagai sebuah department yang mencanangkan strategi, mengatur, dan mensosialisasikan standar perusahaan yang harus dijalankan oleh setiap toko di seluruh Indonesia, memantau pelaksanaannya, dan mengevaluasi hasilnya. Salah satu standar yang ditekankan adalah standar pelayanan, yang mengatur pelayanan prima kepada konsumen. Dengan adanya standar dan aturan yang jelas mengenai pelayanan, menjadikannya sebagai kekuatan masa depan perusahaan.

Gramedia Manyar memiliki fasilitas sarana dan prasarana toko yang mendukung kenyamanan dalam berbelanja. Dengan space toko Gramedia Manyar yang luas maka Gramedia berusaha memberikan pelayanan infrastruktur yang optimal sesuai kemampuan toko. Upaya ini dilakukan secara konsisten oleh manajemen, diantaranya perbaikan sistem pendingin toko atau AC, perbaikan layout toko/ *zoning display*, peremajaan rak, sehingga toko terkesan lebih lapang dan nyaman. Konsistensi inilah yang menjadi kekuatan bagi perusahaan di masa mendatang.