

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

PT. PARAGON TECHNOLOGY AND INNOVATION DC SEMARANG

1.1 Sejarah PT. Paragon Technology and Innovation

PT. Paragon Technology and Innovation atau yang lebih sering disingkat menjadi PT.PTI adalah perusahaan yang bergerak di bidang kosmetik di Indonesia. Paragon dengan nama awalnya PT. Pusaka Tradisi Ibu pertama berdiri sebagai *Home Industry* pada tahun 1985 dengan produk pertamanya diberi nama Putri, produk perawatan rambut dengan tagline “*Salon’s Best Choice*”. Produk Putri adalah produk yang di pasarkan khusus untuk salon-salon. Tahun 1985-1990, PT Pusaka Tradisi Ibu mengalami perkembangan pesat. Mulai dari Jabotabek, produknya mulai menyebar dan bersaing langsung dengan produk lama yang telah eksis. Pada tahun 1990, PT Pusaka Tradisi Ibu mendirikan pabrik produksi di Kawasan Industri Cibodas Tangerang. Pendirian pabrik yang baru ini bertujuan untuk menambah kapasitas produksi yang terus meningkat.

Memasuki tahun 1995, PT. PTI mulai memproduksi brand Wardah. Namun, belum bisa berjalan dengan baik dikarenakan rekanan manajemen yang kurang baik. PTI kembali mencoba mengembangkan Wardah pada tahun 1996 dengan tetap bekerja sama dengan agen dalam pemasarannya. Sejak itu penjualannya mulai menanjak dan PT Pusaka Tradisi Ibu memasuki pasar tata rias (*decorative*).

Ketika krisis ekonomi 1998, banyak perusahaan sejenis yang tutup. Daya beli masyarakat anjlok sementara harga bahan baku naik sampai empat kali lipat. PTI mengambil reaksi cepat menyikapi krisis tersebut di saat pesaing-pesaing lain tidak berproduksi. Setelah melewati masa

krisis selama empat bulan, PTI justru mengembangkan pasar. Pada tahun 1999-2003, PTI mengalami perkembangan kedua. Penjualan merk Wardah pada masa tersebut melonjak pesat. Pada tahun 1999 Paragon juga telah meraih sertifikat Halal dari LPPOM MUI dengan produk Wardah sebagai pelopor *brand* Halal di Indonesia. Pabrik lain di Kawasan Industri Jatake Tangerang didirikan dan mulai beroperasi pada tahun 2001. PTI mulai memodernisasi perusahaan pada tahun 2002-2003. Perusahaan ini mulai masuk ke pasar umum yang memerlukan perubahan dari segi internal. Selain itu, juga melalui program promosi dan membina tim promosi.

Pada tahun 2005, PT Pusaka Tradisi Ibu sudah menerapkan *Good Manufacturing Practice (GMP)* dan Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB). PTI sampai dengan saat ini sudah memiliki 26 *Distribution Centre (DC)* hampir di seluruh wilayah Indonesia. Saat ini PTI telah memiliki DC di Malaysia.

Dengan prinsip “*One Day Service*”, kini Paragon telah mengembangkan lebih dari 4.000 outlet di seluruh Indonesia dengan pertumbuhan penjualan mencapai lebih dari 60% per tahun selama 4 tahun terakhir. PTI juga telah mendapatkan GMP (*Good Manufacturing Practice*) dan HAS (*Halal Assurance System*) dengan kapasitas produksi mencapai 80 juta pcs/tahun dan formulasi yang unggul. Dengan Nurhayati Subakat sebagai CEO PT.PTI, kini Paragon telah memiliki personel lebih dari 5.000 orang dan tersebar di seluruh Indonesia. Paragon meluncurkan beberapa *brand* yang terus dikembangkan seperti Wardah, Make Over, Putri, IX dan Emina.

Selama kurang lebih 32 tahun berdiri, Paragon telah menorehkan beberapa prestasi atau penghargaan, diantaranya yaitu:

- ✚ Paragon telah tersertifikasi GMP dan Halal MUI, dan menjadi pelopor dalam kosmetik halal di Indonesia.
- ✚ Meraih penghargaan *Halal Awards* pada tahun 2012 dan *1st Indonesia Original Brand 2012*.
- ✚ Meraih penghargaan *Indonesia Customer Satisfaction Award 2013*, *Economic Challenges Award 2013*, CEO Inovatif Untuk Negeri 2013.
- ✚ *Women's Health Indonesia Choice 2015*
- ✚ *Indonesia Most Favorite Women Brand 2014*
- ✚ *Indonesia Marketing Champion 2015*

2.2 Visi dan Misi

Visi dan misi perusahaan merupakan salah satu unsur kelengkapan yang harus ada dalam sebuah perusahaan. Dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, secara umum bisa dikatakan bahwa Visi dan Misi adalah suatu konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan sesuai dengan apa yang direncanakan untuk mencapai suatu tujuan.

A. Visi PT. Paragon Technology and Innovation

Visi PT.PTI yaitu, “Menjadi perusahaan yang terus berkembang di berbagai bidang dengan menjadikan hari ini lebih baik dari hari kemarin.” Adapun maksud dari visi PT.PTI tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Menjadi perusahaan yang terus berkembang di berbagai bidang, artinya:

- a. Perusahaan berusaha untuk terus mencoba menciptakan produk baru yang dibutuhkan oleh masyarakat.
 - b. Perusahaan tidak hanya berfokus di satu bidang saja dan mampu untuk menghadapi tantangan dan peluang yang ada dengan mengembangkan produknya di bidang lain tidak hanya kosmetik saja.
2. Menjadikan hari ini lebih baik dari hari kemarin, artinya:
- a. Tidak hanya mengutamakan kerja keras tetapi juga bekerja smart, artinya bekerja secara pintar agar lebih efektif menggunakan waktunya dengan baik dan tepat.
 - b. Berintrospeksi terhadap kesalahan dan kekurangan kemarin dan bekerja lebih baik lagi di hari esok agar tidak mengecewakan pelanggan.

B. Misi PT. Paragon Technology and Innovation

Setelah visi yang telah ditetapkan oleh perusahaan, adapun misi yang dilakukan oleh Paragon untuk mencapai visi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan personel yang berkompeten dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk mendukung tercapainya kepuasan pelanggan, artinya:

Memastikan lingkungan kerja karyawan baik dan mendukung agar kinerja karyawan menjadi maksimal dan mampu mencapai tujuan perusahaan agar dapat mencapai kepuasan pelanggan.

- 2) Menyediakan produk dan jasa yang berkualitas tinggi serta memenuhi kebutuhan pelanggan melalui program pemasaran yang baik, artinya:

Berkomitmen untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggan dengan memastikan produk dan jasa mempunyai kualitas yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan memasarkannya secara luas dan terarah agar dapat dikenal dan dekat dengan pelanggan.

- 3) Mengembangkan operasi perusahaan yang sehat dalam segala aspek, artinya:

Perusahaan memegang teguh kepada profesionalisme dan etika dalam bekerja dalam mencapai tujuan perusahaan dengan menghindari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen dalam jangka waktu yang lama.

- 4) Terus berinovasi, menguasai ilmu, menerapkan teknologi baru, dan berinovasi demi kepuasan pelanggan, artinya:

Perusahaan berani untuk mencoba hal baru seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju dan teknologi yang semakin canggih untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

- 5) Mengembangkan berbagai unit usaha secara *lateral*, artinya:

Demi memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang tak terbatas, perusahaan tidak hanya berfokus memproduksi satu produk saja tetapi juga usaha dalam bentuk produk lain secara *lateral* (ke sisi).

2.3 Departemen yang terdapat di Perusahaan

Departemen adalah suatu bagian yang mempunyai tugas spesifik dari suatu organisasi yang lebih besar. Dikarenakan PT. PTI adalah perusahaan yang besar maka dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan karyawan menjadi lebih banyak sehingga demi memudahkan karyawan dalam mengerjakan tugasnya maka dibuatlah pembagian tugas tersebut ke dalam departemen agar pengerjaannya lebih dikhususkan dan karyawan bisa bekerja secara lebih tersusun. Pembagian departemen yang terdapat dalam PT. PTI ada 3 departemen yaitu HO atau *Head Office* (Kantor Pusat), *Plant* (Pabrik), DC atau *Distribution Center* (Distribusi Pusat). Departemen tersebut dijelaskan sebagai berikut:

➤ *Head Office*

Head Office (HO) atau kantor utama PT. Paragon Technology and Innovation (PT.PTI) berlokasi di wilayah Ulujami, Jakarta Selatan. HO Paragon mengakomodasi kegiatan yang berkaitan dengan perkantoran seperti bagian keuangan, kepegawaian, dan sebagainya. HO Paragon terdiri dari dua gedung yang berlokasi di Jalan Kampung Baru III No. 60 dan di Jalan Kampung Baru IV No. 01.

Demi mencapai misinya untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan baik bagi karyawannya, dekat dengan HO tersedia beberapa rumah sebagai asrama untuk personel Paragon, hal tersebut dimaksudkan agar karyawan Paragon yang berdomisili luar kota dapat menggunakan fasilitas tersebut untuk beristirahat setelah jam kerja. HO juga menjadi pusat koordinasi bagi kegiatan operasional dan pemasaran yang berjalan di 29 DC di Indonesia.

Di dalam *Head Office* terdapat beberapa sub bagian atau sub departemen yang mengatur jalannya perusahaan. Sub bagian atau sub departemen tersebut dimaksudkan agar dapat memudahkan karyawan dalam bekerja secara teratur dan terorganisir sehingga diharapkan karyawan dapat bekerja secara maksimal.

Sub departemen yang bertempat di HO, yaitu:

1. *Customer Development*

Customer Development adalah bagian yang menangani keluhan pelanggan dan menganalisis keinginan pelanggan untuk mengembangkan produk baru dan konsep baru, juga membangun fitur produk yang tepat yang dapat memecahkan masalah pelanggan. Tidak hanya itu, *Customer Development* juga menjaga dan membangun hubungan baik dengan pelanggan. Diharapkan dengan itu, pelanggan menjadi loyal dan penjualan perusahaan terus meningkat.

2. *Finance, Accounting and Tax*

Finance, Accounting and Tax adalah bagian yang menangani tentang hal-hal yang berurusan dengan keuangan dan aspek perpajakan dalam perusahaan.

3. *General Affair*

General affair adalah bagian yang mengurus semua kegiatan operasional yang terdapat di perusahaan. Hal-hal tersebut seperti mengurus tentang perizinan, memenuhi sarana dan prasarana kantor, juga menjaga, mendata dan merawat seluruh aset perusahaan dan lain sebagainya demi mendukung perusahaan beroperasi.

4. *Human Capital Management*

Human capital management adalah bagian yang menangani atau memajemen pegawai atau personel perusahaan agar dapat bekerja sesuai dengan talentanya dan memberikan kontribusi yang baik dengan bekerja produktif dan maksimal dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karena setiap orang memiliki keterampilan dan talenta yang berbeda-beda maka disinilah yang menjadi tugas HCM (*Human Capital Management*) dalam menempatkan pegawai tersebut di posisi atau bagian yang tepat sesuai dengan kemampuannya agar pegawai tersebut juga dapat memanfaatkan keterampilannya dengan maksimal.

5. *Innovation and Lean*

Lean atau Produksi ramping (bahasa Inggris: *lean production, lean manufacturing*) adalah praktik produksi yang mempertimbangkan segala pengeluaran sumber daya yang ada untuk mendapatkan nilai ekonomis terhadap pelanggan tanpa adanya pemborosan, dan pemborosan inilah yang menjadi target untuk dikurangi. *Lean management* dapat meminimalisir hal-hal yang tidak pasti dan mengefektifkan proses pengembangan inovasi. Dalam penerapannya PT. PTI ingin menerapkan konsep praktis seperti ini dalam jalannya perusahaan.

6. *Management Information System*

Management information system atau sistem informasi manajemen adalah bagian yang menangani tentang sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal perusahaan yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh akuntansi manajemen untuk memecahkan masalah bisnis seperti biaya produk, layanan, atau suatu strategi bisnis.

7. *Internal Audit*

Internal audit adalah bagian yang mengaudit dan memeriksa bagian keuangan perusahaan secara menyeluruh dan memeriksa transaksi masuk dan keluar perusahaan, dilakukan agar perusahaan dapat mengetahui apakah perusahaan selama ini sudah berjalan secara efektif atau belum dan sudah sesuai prosedur atau belum.

8. *Marketing Development*

Marketing development adalah bagian yang mengembangkan tentang strategi pemasaran terbaru, tidak hanya itu, marketing development atau pengembangan pemasaran juga menangani kegiatan marketing, perluasan jaringan penjualan produk, analisa penjualan dan pendistribusian produk dengan berorientasi pada pencapaian target penjualan dan kepuasan pelanggan. Diharapkan dengan ini agar pelanggan dapat merasa lebih puas dan penjualan produk perusahaan semakin meningkat.

9. *Product Development*

Product development adalah bagian yang mengembangkan produk perusahaan atau menciptakan produk baru. Dalam tahapan hidup produk suatu produk dapat menjadi turun dan penjualan menurun maka dari itu pengembangan produk perlu untuk dilakukan untuk menyelamatkan tahapan hidup produk tersebut dengan beberapa inovasi terbaru atau menggantikan produk tersebut dengan produk baru.

10. *Purchasing*

Purchasing adalah bagian yang menangani tentang segala sesuatu pembelian, negosiasi harga, pembuatan PO (*Purchase Order*/Pemesanan barang) dan pembayaran harus melewati *purchasing*, yang artinya bagian ini bertanggung

jawab dalam pengadaan dan pengelolaan barang yang diminta atau dibutuhkan oleh departemen lain dalam perusahaan.

➤ **Plant (Pabrik)**

Aktivitas produksi, logistik, dan segala hal terkait manufaktur dilakukan di pabrik yang berlokasi di Jatake, Tangerang. Demi memenuhi permintaan dan kebutuhan konsumen terhadap produk berkualitas, PTI terus berupaya melakukan perbaikan terkait kualitas dan kapasitas produksi. Saat ini, pabrik PTI memiliki kapasitas produksi mencapai lebih dari 80 juta pcs/tahun.

Departemen yang berada di Pabrik, yaitu:

1. *Engineering*

Engineering adalah bagian yang bertugas melaksanakan perencanaan, pemasangan dan pemeliharaan gedung, mesin serta perlengkapan yang terdapat di pabrik lainnya.

2. *General Affair – Safety Health Environment*

Adalah bagian yang mengurus semua kegiatan operasional yang terdapat di pabrik. Prosedur keamanan dalam bekerja di pabrik, fasilitas bagi pegawai, dan lingkungan yang baik sekitar pabrik untuk memberikan rasa aman bagi pegawai yang bekerja ditangani oleh bagian *General Affair*.

3. *Logistics*

Bagian logistik menangani tentang pengadaan barang atau jasa yang diperlukan para bagian atau departemen kerja lain untuk mendukung pelayanan dan operasional perusahaan. Serta melakukan analisa kebutuhan pengadaan barang atau jasa yang diminta para bagian kerja lain untuk memenuhi pengadaan barang atau jasa.

4. *Maintenance*

Maintenance atau pemeliharaan adalah bagian yang bertugas untuk memelihara aset perusahaan agar dapat bekerja secara maksimal dan bertahan dalam jangka waktu yang panjang.

5. *Management Information System*

Management information system atau sistem informasi manajemen adalah bagian yang menangani tentang sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal perusahaan yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh akuntansi manajemen untuk menyusun strategi atau kebijakan baru.

6. *Production*

Production atau bagian produksi dalam pabrik adalah dimana bagian tersebut adalah proses pengolahan barang mentah atau bahan baku menjadi bahan jadi dan berakhir menjadi produk selesai perusahaan yang selanjutnya siap untuk dijual.

7. *Production Planning and Inventory Control*

Bagian ini adalah bagian yang menangani tentang perencanaan produk dan mengontrol inventaris perusahaan atau pengendalian persediaan. Mengendalikan persediaan (*inventory control*) berarti menjaga biaya keseluruhan yang terkait persediaan dengan memiliki persediaan sedikit mungkin tanpa menimbulkan masalah.

8. *Purchasing*

Purchasing adalah bagian yang menangani tentang segala sesuatu pembelian, negosiasi harga, pembuatan PO (*Purchase Order*/Pemesanan barang) dan

pembayaran harus melewati purchasing, yang artinya bagian ini bertanggung jawab dalam pengadaan dan pengelolaan barang yang diminta atau dibutuhkan oleh departemen lain dalam perusahaan.

9. *Quality Control*

Quality control atau pengendalian mutu adalah bagian dimana perusahaan menjaga mutu atau kualitas produknya dari semua faktor dalam proses produksi barang. Meneliti produk dan proses produksi perusahaan untuk memperoleh standar kualitas yang diperlukan juga mencakup monitoring, uji-tes dan memeriksa semua proses produksi yang terlibat dalam produksi suatu produk. Memastikan standar kualitas dipenuhi oleh setiap komponen dari produk yang disediakan oleh perusahaan.

10. *Research and Development*

Research and development atau riset dan pengembangan adalah bagian dimana perusahaan melakukan kegiatan penelitian, pengembangan dalam riset ilmiah untuk mengembangkan atau menyempurnakan produk yang telah ada agar dapat dipertanggung jawabkan sesuai fungsinya. Juga mengembangkan teknologi baru untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan.

➤ ***Distribution Center***

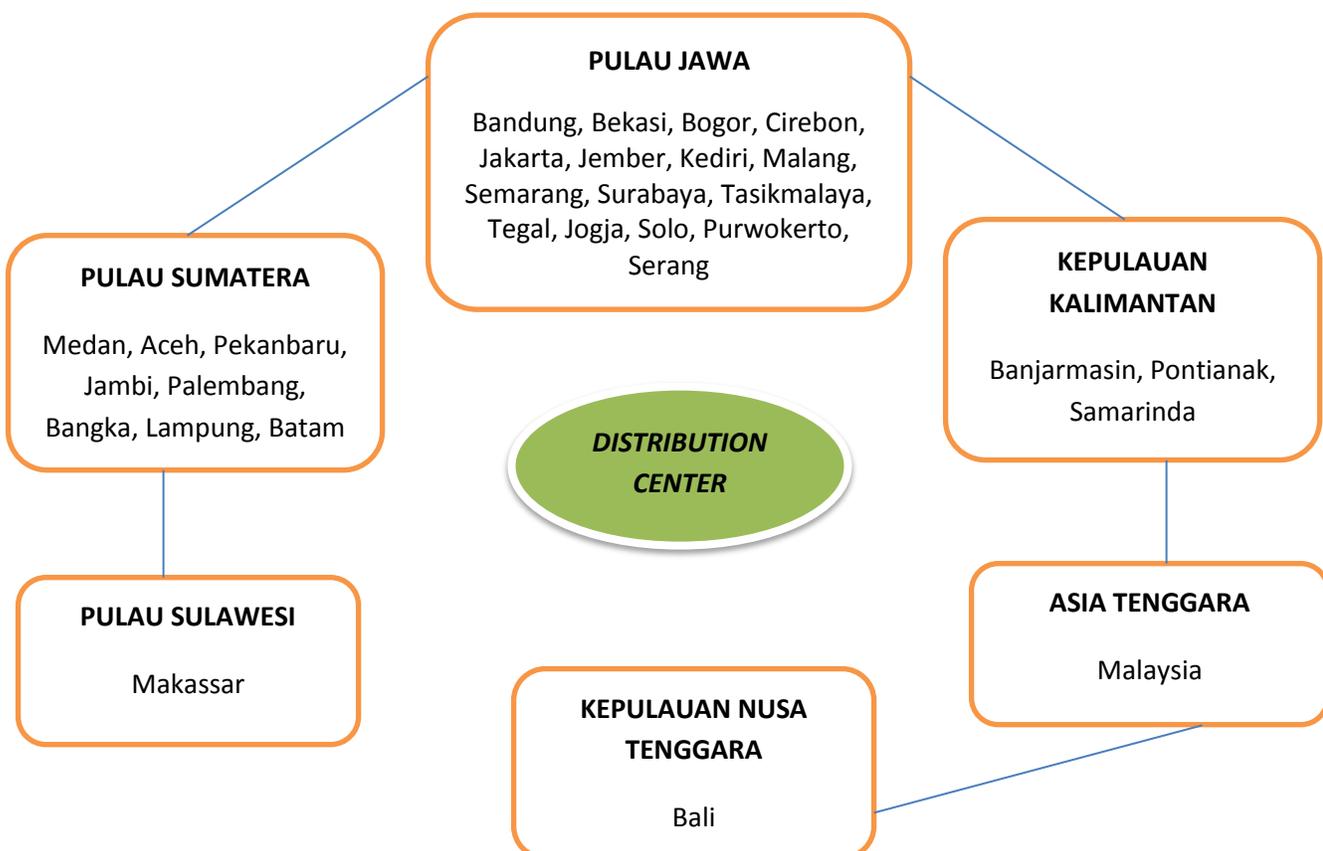
DC (*Distribution Center*) berfungsi untuk mendistribusikan setiap produk dari NDC (*National Distribution Center*) agar terjangkau oleh konsumen. Fungsi DC antara lain: *Distribution, Human Capital Area, Marketing, Sales.*

Hingga akhir 2014, Paragon memiliki 29 DC yang tersebar di seluruh Indonesia, 1 DC di Malaysia, dan masih akan terus bertambah seiring dengan permintaan konsumen yang semakin

meningkat terhadap produk. Alamat kantor Distribusi Center Semarang berada di Jl. Sambiroto No. 12 Tembalang Semarang.

Berikut dibawah ini adalah bagan *distribusi center* PT. PTI:

Gambar 2.1 Bagan *Distribution Center* Paragon





Sumber: PT. Paragon Technology and Innovation 2017

Dalam pembagian *Distribution Center* (DC) di kota-kota besar di Indonesia, DC tersebut juga mencakup daerah atau kota-kota kecil lain di sekitarnya. Seperti Wardah DC Semarang, mencakup distribusi di kota sekitar Semarang, seperti Kudus, Purwodadi, Jepara, Kendal, Blora, Rembang dan lainnya. DC Semarang hanya menjadi salah satu pusat distribusi dari pabrik yang berada di Tangerang. Ini dilakukan untuk mempermudah pembagian atau pendistribusian barang dengan baik agar produk dapat sampai ke tangan pelanggan secara merata.

2.4. Struktur Organisasi & Tugas Wewenang DC Semarang

Struktur organisasi merupakan seperangkat yang penting bagi perusahaan. Struktur organisasi mempunyai kaitan yang erat dengan tujuan perusahaan karena pada dasarnya penyusunan struktur organisasi dimaksudkan untuk mempermudah jalannya organisasi dalam mencapai tujuan bersama.

Struktur organisasi dapat didenifisikan sebagai mekanisme-mekanisme formal dimana organisasi dikelola, yang menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi.

Terdapat dua jenis bentuk organisasi, yaitu organisasi lini dan organisasi lini dan staf.

1. Organisasi Lini

Organisasi bentuk ini merupakan bentuk organisasi yang tertua dan paling sederhana.

Organisasi lini memiliki ciri sebagai berikut:

- a. Organisasinya masih kecil.
- b. Jumlah karyawannya sedikit.
- c. Pimpinan dan semua karyawan saling mengenal.
- d. Spesialisasi kerja masih belum begitu tinggi.

2. Organisasi Lini dan Staf

Organisasi ini biasanya diterapkan pada organisasi yang sudah memiliki banyak karyawan dan memiliki cakupan usaha yang luas. Pada bentuk ini, staf merupakan individu atau kelompok yang terdiri dari para ahli, yang fungsi utamanya adalah memberikan saran dan pelayanan kepada fungsi lini. Karyawan atau staf departemen tidak secara langsung terlibat dalam kegiatan utama organisasi atau departemen.

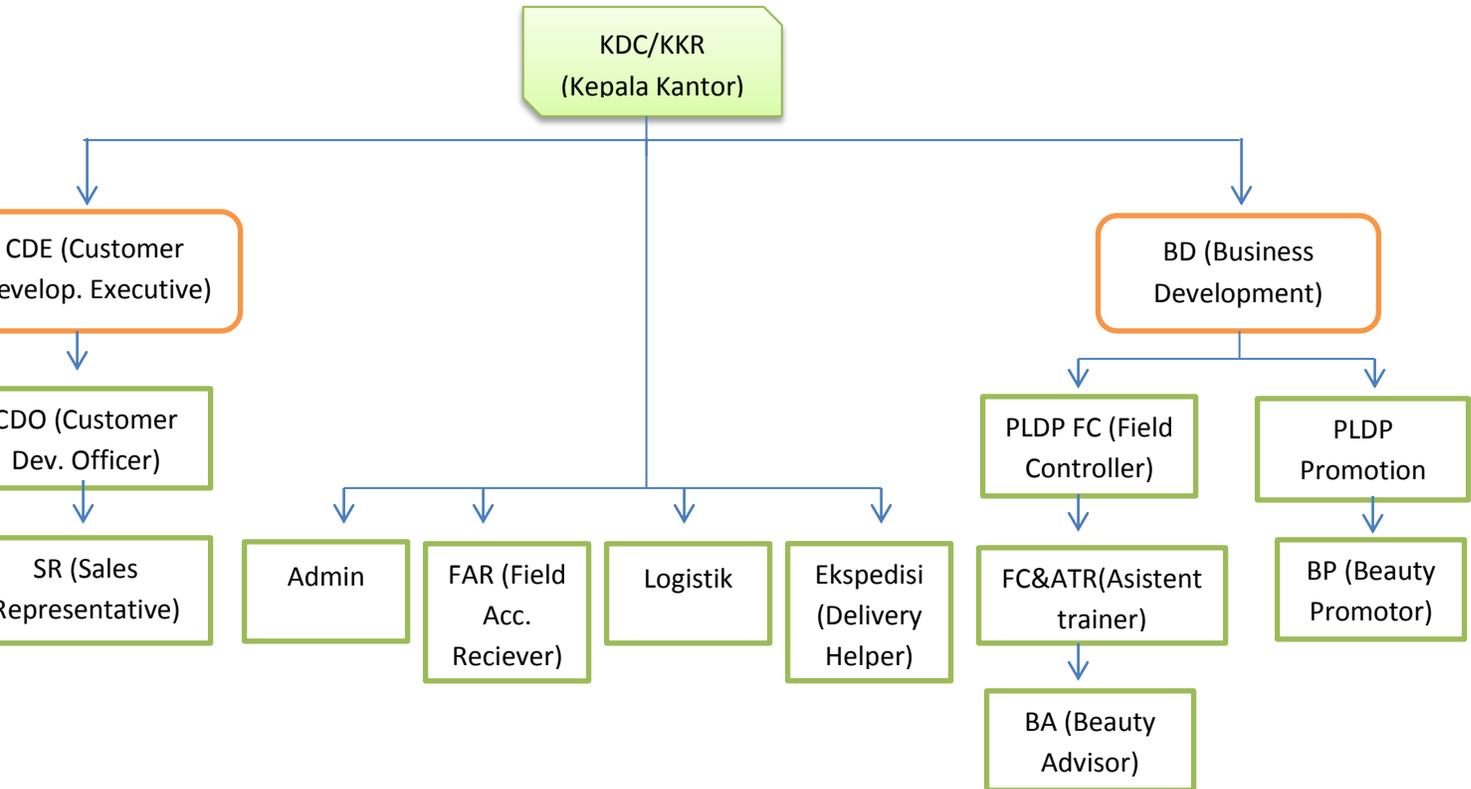
Dengan adanya struktur organisasi tersebut, maka dapat diketahui dengan jelas mengenai pembagian kerja, tanggung jawab dan pendelegasian wewenang pada setiap bagian, sehingga dapat memudahkan dalam menyelesaikan tugasnya masing-masing serta menghindari terjadinya pelepasan tanggung jawab.

Struktur organisasi PT. Paragon Technology and Innovation yang ada saat ini dapat dikategorikan ke dalam struktur organisasi lini dan staf, yaitu dimana arus perintah bergerak dari atas kebawah dan tanggung jawab dari bawah ke atas yang artinya pelimpahan wewenang dalam organisasi ini berlangsung secara vertikal dari atasan pimpinan hingga ke pimpinan

dibawahnya. Bentuk bagan struktur organisasi dalam PT. Paragon Technology and Innovation DC Semarang adalah sebagai berikut:

Gambar 2.2

Bagan Struktur Organisasi PT.PTI DC Semarang



Sumber: PT. Paragon Technology and Innovation DC Semarang 2017

Tugas dan wewenang karyawan PT. PTI DC Semarang berdasarkan struktur organisasi di atas adalah sebagai berikut:

- **Kepala Kantor (KKR/KDC)**, merupakan pimpinan tertinggi di PT. *Paragon Technology and Innovation Distribution Center* Semarang. Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:
 1. Mengontrol pelaksanaan prospek instansi dan konsumen potensial yang dijalankan oleh tim.
 2. Mengontrol jalannya distribusi di area cakupan DC
 3. Memastikan semua sistem di keseluruhan DC berjalan efektif dan efisien.
 4. Bertanggung jawab atas jalannya operasional DC

- ***Business Development (BD)***, memiliki fungsi tugas utama untuk melakukan promosi dan mengontrol kegiatan promosi yang dilakukan di wilayah DC serta melakukan pengembangan tim dan bisnis dan meningkatkan *brand awareness* dari *brand-brand* perusahaan. Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut:
 1. Mengontrol pelaksanaan prospek instansi dan konsumen potensial yang dijalankan oleh tim.
 2. Melakukan aktivitas promosi.
 3. Merencanakan pengembangan pasar.
 4. Menentukan target fokus prospek bulanan
 5. *Break down* target promosi DC per tim promosi DC
 6. Memastikan semua sistem promosi di keseluruhan DC berjalan efektif dan efisien.

- **PLDP Promosi**, PLDP merupakan singkatan dari *Paragon Leader Development Program*, dimana program tersebut diadakan untuk mendapatkan calon *leader* atau pemimpin. Fungsi utama PLDP Promosi adalah melakukan kegiatan promosi dan membuat kegiatan yang mendukung aktivitas promosi di wilayah DC. Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan aktivitas promosi strategis bersama BAP.
2. Memastikan semua kegiatan promosi di DC nya efektif dan efisien.
3. Membantu BAP dalam mengembangkan tim BAP.
4. Mentraining BAP dan TL.
5. Bertanggung jawab atas kontrol terhadap WBA.
6. Memperkenalkan *brand awareness* kepada masyarakat.
7. Menjalin hubungan dengan media massa lokal.
8. Membuat program aktivitas di WBH

- **PLDP Field Controller (FC)**, mempunyai fungsi utama untuk mengorganisir dan memotivasi tim BA untuk mencapai target, mengumpulkan dan menyampaikan informasi terkait perkembangan pasar di suatu area. Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut:

1. Memimpin, memotivasi dan memberikan dukungan kepada BA.
2. Melengkapi laporan kunjungan per minggu (*quality*).
3. Menyediakan *form-form* laporan yang dibutuhkan dan mengumpulkannya ke admin marketing.
4. Memanage dan membangun tim BA untuk mencapai target dan tujuan.

- ***Customer Development Executive (CDE)***, memiliki fungsi utama yaitu untuk menciptakan dan menumbuhkan pasar dengan memastikan ketersediaan produk, sehingga lebih mudah dijangkau oleh konsumen berdasarkan layanan penjualan dan pemasaran yang efektif dan berkelanjutan. Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut:
 1. *Break down target overall* penjualan DC bulanan.
 2. Mengontrol pencapaian target DC harian.
 3. Mengontrol kinerja sales bersama CDO agar efektif dan efisien.
 4. Memastikan program promo penjualan berjalan dengan baik.
 5. Mengecek *cost ratio* toko yang diajukan oleh CDO atau FC (*Field Controller*) dan mengajukannya ke RSOM dan *Finance Analyst*.

- ***Customer Development Officer (CDO)***, memiliki fungsi utama untuk memastikan pertumbuhan sales yang berkelanjutan, konsisten dan menguntungkan melalui perencanaan yang positif, implementasi yang baik dan manajemen tim penjualan. Tugas:
 1. Menginformasikan *break down* target pencapaian dari pusat sesuai dengan DC masing-masing kepada SR.
 2. *Follow up* pencapaian target per area secara harian.
 3. Mengecek MCP dengan *form* kunjungan harian SR.
 4. Mengkoordinasikan update pencapaian program kepada SR untuk disampaikan kepada toko.
 5. Menghitung *cost ratio* toko yang diajukan oleh SR.

- ***Sales Representative***, mempunyai fungsi utama untuk mewujudkan operasional penjualan regional. Memantau, melacak dan meninjau operasional penjualan dan mengikutinya dengan membuat keputusan strategis dan taktik yang menyeluruh serta membangun strategi penjualan dan penjualan jangka pendek dan jangka panjang dengan pemahaman yang baik di pasar lokal. Tugas dan wewenangnya sebagai berikut:
 1. Mempersiapkan rencana kunjungan dan evaluasi (*Planning & Evaluating*) dalam bentuk *Master Call Plan (MCP)*, *weekly report*, *form* kunjungan harian.
 2. Melakukan pendekatan ke toko (*Approaching*).
 3. Mengecek *display & stok produk (Merchandising)*.
 4. Menggali kebutuhan toko (*Digging*).
 5. Melakukan penawaran (*Selling*).
 6. Mengatasi keraguan toko (*Handling Objection*).
 7. Menutup kunjungan & salam (*Closing & Greeting*).
- ***Beauty Advisor Promotor (BAP)***, mempunyai fungsi utama untuk mempromosikan brand Wardah ke instansi-instansi baik negeri maupun swasta. Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut:
 1. Melakukan prospek instansi sesuai dengan target bulanan.
 2. Melakukan prospek konsumen potensial.
 3. Menjaga hubungan dengan consumer/ *client*.
 4. Melaksanakan aktivitas promosi dan penjualan.

- **Beauty Advisor (BA)**, mempunyai fungsi utama untuk mempromosikan dan menjual produk perusahaan kepada pelanggan langsung. Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut:
 1. Memeriksa penampilan sesuai SOP harian.
 2. Merapikan dan membersihkan *display counter*.
 3. Mengecek *stock* barang penjualan sehari sebelumnya lalu mengisikan di *form order*.
 4. Memeriksa kembali target harian.
 5. Melakukan *service excellent*.
 6. Memberikan konsultasi kecantikan dan kesehatan kulit.
 7. Mengaplikasikan langkah-langkah penjualan dengan baik.
 8. Melakukan penjualan dengan baik.

2.5. Produk Wardah

Paragon mengeluarkan *brand* Wardah pada tahun 1995 dan sampai saat ini Wardah telah mengeluarkan berbagai macam jenis produk. Produk Wardah *Cosmetics* terdiri dari dua jenis produk yaitu produk *skincare* (perawatan kulit) dan *decorative (make up)*. Masing-masing produk *skincare* dan *make up* terdiri dari 7 macam rangkaian. Wardah menetapkan target konsumennya mulai dari perempuan usia remaja dan dewasa dengan kalangan sosial menengah. Berikut ini adalah produk-produk yang dikeluarkan oleh Wardah *cosmetics*:

a.) Produk Skincare (Perawatan Kulit)

1) Wardah Lightening Series

Untuk konsumen yang menginginkan mempunyai kulit wajah yang cerah serta kulit wajah terlindungi dari pengaruh buruk sinar matahari, Wardah kemudian mengeluarkan produk *Lightening Series* untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Berikut gambar Wardah *Lightening Series*:

Gambar 2.3



Sumber: www.wardahkosmetikaonline.com

Seri ini ditargetkan untuk konsumen usia remaja dan dewasa muda, terutama untuk konsumen yang mempunyai aktivitas tinggi di luar ruangan yang dapat menyebabkan kulit menjadi kusam dan kurang terawat karena pengaruh polusi dan sinar matahari buruk maka dibuat produk ini sebagai solusi untuk mengatasi masalah kulit tersebut.

Produk *Lightening series* terdiri dari 11 produk yaitu,

1. *Lightening Milk Cleanser*
2. *Lightening Facial Toner*
3. *Lightening Gentle Wash*
4. *Lightening Facial Scrub*
5. *Lightening Body Lotion*
6. *Lightening Day Cream* (step 1 dan 2),

7. *Lightening Night Cream* (step 1 dan 2),
8. *Lightening Facial Serum*
9. *Lightening Face Mask*
10. *Lightening Creamy Foam*
11. *Perfect Bright Lightening Moisturizer*

Seri produk *Lightening* ini adalah salah satu rangkaian produk *best-seller* dari Wardah. Walaupun produk ini adalah sebuah rangkaian, tetapi konsumen dapat membeli produknya secara terpisah, namun untuk mendapatkan hasil kulit yang lebih optimal, disarankan untuk memakai rangkaian produk ini secara keseluruhan.

2) Wardah White Secret Series

Untuk memberikan *treatment* pencerahan pada wajah secara lebih intensif, Wardah mengeluarkan produk *White Secret Series* untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan produk yang dapat memberikan perawatan pencerahan kulit wajah lebih maksimal. Produk ini mengandung kandungan aktif *whitening complex* yang jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan *Lightening Series*, sehingga dapat mempercepat proses pemutihan dan regenerasi pada kulit wajah. Rangkaian ini direkomendasikan untuk konsumen usia dewasa muda (21 tahun ke atas). Berikut dibawah ini adalah gambar rangkaian Wardah *White Secret*:

Gambar 2.4



Sumber: www.instagram.com/wardahbeauty

Wardah *White Secret series* terdiri dari 7 produk, yaitu:

1. *Pure Brightening Cleanser*
2. *Facial Wash with AHA*
3. *Exfoliating Lotion*
4. *Exfoliating Scrub*
5. *White Secret Day Cream*
6. *White Secret Night Cream*
7. *White Secret Intense Brightening Essence*

3) Wardah Renew You Anti Aging

Seri produk Wardah *Renew You* dirancang untuk memberikan perlindungan pada jaringan kulit sehingga dapat menjaga keremajaan kulit. Ketika menginjak usia dewasa mulai 25

tahun ke atas, kulit manusia mengalami proses penuaan sehingga elastisitas kulit menurun, selain itu penuaan juga dapat disebabkan polusi, paparan buruk pengaruh sinar matahari dan lain sebagainya. Walaupun penuaan kulit tidak bisa dihindari namun proses penuaan dapat dicegah agar proses penuaan tidak datang begitu cepat.

Dari permasalahan tersebut, Wardah membuat rangkaian produk ini untuk membantu konsumen mengencangkan dan menjaga elastisitas kulit agar proses penuaan dapat tidak datang begitu cepat. Target konsumen rangkaian produk *Renew You Anti Aging* ditargetkan untuk perempuan usia dewasa 25 tahun ke atas yang memiliki masalah penuaan kulit dan produk ini tidak disarankan untuk digunakan oleh konsumen usia remaja.

Berikut gambar rangkaian produk Wardah *Renew You Anti Aging*:

Gambar 2.5



Sumber: www.instagram.com/wardahbeauty

Rangkaiannya terdiri dari 3 macam produk yaitu, Wardah *Renew You Anti Aging Night Cream*, *Day Cream* dan *Intensive Serum*. Dengan kandungan aktif yang terdapat di dalamnya, diharapkan mampu membantu mengencangkan dan menjaga elastisitas kulit agar wajah menjadi cerah dan tampak lebih muda.

4) *Wardah C Defense Series*

Untuk merawat kulit dengan kandungan *Hi-Grade* Vitamin C yang baik untuk kulit dan mencerahkan warna kulit yang kusam juga melindungi kulit dari pengaruh buruk sinar matahari, maka wardah mengeluarkan seri produk *Wardah C Defense*.

Series ini cocok untuk semua jenis kulit karena fungsinya yang untuk melembabkan dan mencerahkan kulit kusam. Produk ini juga baik digunakan oleh konsumen remaja maupun dewasa.

Rangkaian ini terdiri dari 2 macam produk yaitu:

1. *C Defense DD Cream*

2. *C Defense Serum*

Berikut gambar rangkaian produk *Wardah C Defense*:

Gambar 2.6



Sumber: www.instagram.com/wardahbeauty

5) *Wardah Acne Series*

Kulit berjerawat merupakan salah satu masalah kulit yang paling sering dihadapi oleh kebanyakan perempuan, dari permasalahan ini lah Wardah mengeluarkan solusi dengan rangkaian produk *Wardah Acne Series* untuk mengatasi masalah kulit berjerawat. Rangkaian produk ini dapat digunakan oleh semua kalangan umur yang memiliki permasalahan kulit berjerawat. Rangkaian ini terdiri dari 6 macam produk, yaitu:

1. *Acne Cleansing Gel*
2. *Acne Gentle Scrub*
3. *Pore Tightening Toner*
4. *Acne Perfecting Moisturizer Gel*
5. *Acne Treatment Gel*
6. *Acne Face Powder*

Berikut di bawah ini adalah gambar *Wardah Acne Series*:

Gambar 2.7



Sumber: <https://harga.info/harga-wardah-acne-series/>

6) Wardah Nature Daily Series

Untuk konsumen yang menginginkan perawatan kulit secara alami dan menjaga kulit agar tetap halus dan lembut, maka Wardah pun mengeluarkan produk seri *Wardah Nature Daily Series* yang ditujukan bagi konsumen yang menginginkan perawatan natural. Seri ini dapat digunakan oleh semua kalangan umur baik remaja dan dewasa karena mengandung formula yang alami dan *pH balance* yang lembut untuk kulit. *Nature daily series* terbagi menjadi 3 jenis rangkaian, yaitu:

- a. *Wardah Essential Series* (untuk semua jenis kulit)
- b. *Wardah Purifying Series* (untuk kulit normal-berminyak)
- c. *Wardah Hydrating Series* (untuk kulit normal-kering)

Gambar 2.8



Sumber: www.pictame.com/tag/wardahcosmetics

7) *Body Care Series*

Wardah tidak hanya mengeluarkan rangkaian perawatan untuk kulit wajah tetapi juga rangkaian perawatan kulit tubuh. Dalam rangkaian ini ditujukan untuk perawatan kulit tubuh untuk membantu merawat kehalusan dan elastisitas kulit tubuh serta melindungi kulit agar kulit tetap sehat dan halus terawat. Rangkaian ini terdiri dari:

- a. *Body Moisturizer & Body Serum*
- b. *Body Mist, Body Lotion, Perfume*
- c. *Spa Series*
- d. *Lip Care*

Gambar 2.9

Spa & Body Treatment



Sumber: <https://www.imgrum.one/post/BfIFE1rFLiF>

b.) Produk Decorative (Make Up)

1) *Lightening Two Way Cake Series & BB Cream*

Lightening Two Way Cake adalah bedak padat dengan panduan bedak dan foundation yang mempunyai tekstur halus, lembut di kulit dan tahan lama. Series ini mempunyai kombinasi ekstra *Licorice* dan *UV Protection* untuk memberikan proses pencerahan kulit wajah yang maksimal. Rangkaian ini dapat digunakan oleh semua kalangan usia karena teksturnya yang lembut dan ringan di kulit.

Lightening Two Way Cake hadir dalam dua variasi yaitu *Lightening TWC Light Feel* dan *Lightening TWC Extra Cover* dan terdapat dalam 4 pilihan warna kulit. Perbedaan antara dua variasi tersebut terdapat dalam *coverage* atau kemampuan dalam menutupi noda hitam di wajah dan *light feel* yaitu tekstur yang ringan. Berikut gambar bedak *Lightening TWC*:

Gambar 2.10



Sumber: www.instagram.com/wardahbeauty

Sedangkan *Lightening BB Cream & Everyday BB Cream* adalah *BB cream* atau *Beauty Balm cream* yang berfungsi sebagai *base* atau dasar *make up* untuk menutupi ketidaksempurnaan dan warna kulit yang tidak merata. *BB cream* adalah *foundation* yang memiliki kandungan Vitamin B3 dan Vitamin C sehingga tetap dapat melembabkan kulit. Berikut gambar *BB cream* Wardah:

Gambar 2.11



Sumber: www.wardahbeauty.com

2) Wardah Lip Colors

Untuk memberikan warna ekspresi di bibir dengan tetap menjaga kelembutan dan kesehatan kulit bibir, Wardah pun menyediakan produk Wardah *lip colors* seri dengan berbagai macam pilihan *lipstick*. *Lip colors* wardah ditujukan untuk semua kalangan usia baik remaja dan dewasa sesuai dengan kebutuhan konsumen. *Lip colors* hadir dalam 4 jenis lipstick yaitu:

1. Wardah *Matte Lipstick*
2. Wardah *Long Lasting Lipstick*
3. Wardah *Wonder Shine*
4. Wardah *Lip Palette*

Berikut gambar rangkaian Wardah *Lip Colors*:

Gambar 2.12



Sumber: www.gogirl.id/news/beauty/color-our-life-with-wardah-lip-color-series-B51306.html

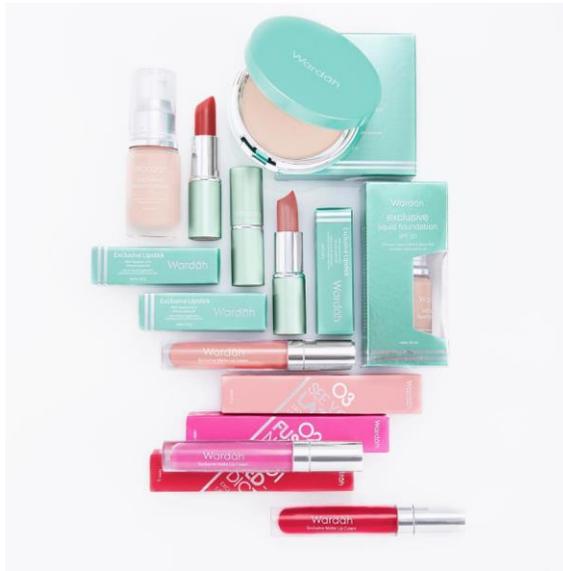
3) *Wardah Exclusive Series*

Rangkaian produk Wardah *Exclusive Series* ini sesuai dengan namanya adalah produk eksklusif Wardah yang diformulasikan dengan bahan-bahan terbaik untuk menjadikan

make-up dikulit terlihat sempurna. Rangkaian produk ini ditargetkan untuk konsumen usia dewasa dengan kelas sosial menengah ke atas. Produk *Exclusive Series* ini dikeluarkan untuk konsumen yang menginginkan *make up* yang sempurna yang dapat menutup noda di kulit wajah serta tahan lama.

Berikut dibawah ini adalah contoh gambar produk dari Wardah *Exclusive Series*:

Gambar 2.13



Sumber: www.instagram.com/wardahbeauty

Series ini terdiri dari Wardah *Exclusive Base*, Wardah *Exclusive Two Way Cake* dan Wardah *Exclusive Lipstick*.

4) Luminous Series

Untuk membuat wajah tampak segar dengan *make up* yang natural untuk dipakai sehari-hari maka Wardah pun mengeluarkan produk Wardah *Luminous Series* yang diformulasikan dengan tekstur halus dan lembut bagi kulit wajah. Rangkaian ini dapat

digunakan oleh semua konsumen baik remaja maupun dewasa. Wardah *Luminous Series* dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

- a. Bedak (*Luminous TWC, Luminous Compact Powder, Luminous Face Powder*)
- b. *Base (Double Function Kit) /Foundation (Liquid, Creamy)*

Berikut gambar Wardah *Luminous Series*:

Gambar 2.14



Sumber: www.wardahbeauty.com

5) *Eyeshadow Series*

Untuk membantu mengekspresikan bentuk mata dengan lebih indah Wardah mengeluarkan produk Wardah *Eyeshadow series* untuk menambah riasan sebagai *eye make up* bagi konsumen. *Eyeshadow* Wardah dikombinasikan dengan tiga warna dalam satu seri mulai dari warna gelap, netral dan cerah. Rangkaian ini mempunyai banyak jenis pilihan warna yaitu dari seri A sampai dengan seri N agar konsumen dapat memilih warna eyeshadow sesuai kebutuhan dan keinginan. Berikut gambar *eyeshadow* Wardah:

Gambar 2.15



Sumber: www.wardahbeauty.com

6) *Blush On Series*

Untuk memunculkan warna rona di wajah agar tidak menjadi pucat, Wardah menyediakan produk *Blush On series* yang dapat digunakan konsumen untuk riasan sehari-hari. Wardah *Blush On* dikeluarkan dengan kombinasi dua warna alami bagi rona pipi agar wajah dapat terlihat lebih segar dan menarik. Rangkaian ini tersedia dalam 4 kombinasi warna, yaitu dari seri A sampai dengan seri D. Berikut gambar Wardah *Blush On series*:

Gambar 2.16



Sumber: www.wardahbeauty.com

7) *EyeXpert Series*

Untuk menambah riasan di mata khususnya untuk menambah garis tegas bentuk mata dan bulu mata serta alis sehingga dapat memperindah bentuk mata dengan natural, Wardah mengeluarkan produk Wardah *EyeXpert series* untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap produk riasan mata. *Eye make up* ini mempunyai banyak jenis pilihan, yaitu:

- a. Wardah *EyeXpert Mascara (Aqua Lash Mascara, Perfect Curl Mascara)*
- b. Wardah *EyeXpert Eyeliner (Liquid, Gel, Optimum Hi-Black Liner, Eyeliner Pencil)*
- c. Wardah *Eyebrow Pencil*
- d. Wardah *Eye Make Up Remover*

Berikut gambar Wardah *EyeXpert series*:

Gambar 2.17



Sumber: www.socimage.com/tag/wardaheyexpert