



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Erajaya Swasembada, Tbk. yang berdiri pada tahun 1996, saat ini dikenal sebagai sebuah group usaha erajaya yang menjalankan kegiatan usaha meliputi distribusi dan perdagangan retail peralatan telekomunikasi seperti telepon seluler, SIM Card, voucher isi ulang operator jaringan seluler, aksesoris, computer, dan perangkat elektronik lainnya.

Dengan kekuatan jaringan distribusi luas berkala nasional, erajaya group menawarkan platform yang mapan bagi principal perangkat telepon seluler dan operator jaringan seluler untuk mendistribusikan produk- produknya di Indonesia. Kekuatan inilah yang kemudian menghantar erajaya group memimpin pasar produk telekomunikasi seluler di Indonesia, dengan penguasaan pangsa pasar mencapai tiga puluh dua persen pada tahun 2012, berdasarkan riset frost dan Sullivan.

Gambar 2.1. PT Erajaya Swasembada, Tbk dan unit bisnisnya



Hingga bulan Desember 2012, Erajaya Group telah memiliki delapan puluh tujuh titik distribusi, 399 gerai ritel di tujuh belas propinsi di Indonesia dan telah menjalin kemitraan dengan sekitar 20.500 reseller pihak ketiga. Diakhir tahun yang sama, Erajaya Group berhasil menjadi mitra strategis untuk 11 merek global meliputi acer, apple, Blackberry, dell, HTC, Huawei, LG, Motorola, Nokia, Samsung, dan Sony. Selain itu Erajaya Group juga memiliki satu merek sendiri, yaitu venera. Erajaya Group juga melakukan kerjasama strategis dengan operator jaringan seluler untuk mendistribusikan produk mereka, yaitu Axis, Esia, Indosat, Telkomsel, dan XL.

Penguasaan pangsa pasar tersebut tentunya tak lepas dari strategi distribusi dan retail yang dikembangkan erajaya group. Pada tahun 2012, Erajaya Group memperkuat jaringan gerai retail outlet yang secara konsep telah diperkenalkan pada tahun 2011. Hingga akhir tahun 2012 erajaya group telah mengoperasikan tujuh gerai erafone megastore.

Tidak hanya itu erajaya group juga mengembangkan konsep gerai berbasis platform atau system operasi. Bekerjasama dengan google, sebuah perusahaan publik Amerika Serikat yang bergerak dalam bidang perangkat lunak dan online, Erajaya Group membangun gerai retail berbasis system operasi android dengan nama android nation yang merupakan gerai pertama di dunia. Diluncurkan pertama kali pada bulan Juli 2012, Android Nation terus berkembang hingga mencapai empat gerai diakhir tahun 2012.

Menilik balik tahun 2011, Erajaya group melakukan akuisisi pada PT Teletama Artha Mandiri, yang membuahkan hasil investasi menguntungkan baik dalam portofolio pembukuan maupun portofolio produk bagi Erajaya Group maupun TAM sebagai entitas anak. Pada akhir 2012, pertumbuhan hingga 300 % berhasil dicapai TAM berkat dukungan financial dan jaringan distribusi Erajaya Group yang berskala nasional.

Pada bulan Agustus 2012 Erajaya Group melalui salah satu entitas anaknya, Yaitu PT Data Citra Mandiri (DCM) melakukan pembelian hak atas merek iBox dan bisnis ritelnya. iBox merupakan geria ritel khusus produk merek

Apple terkemuka di Indonesia. Pembelian ini merupakan keputusan strategis perusahaan untuk semakin memperkaya portofolio produk sekaligus memperbesar jaringan retail Erajaya Group. Strategi juga ditempuh melalui penjualan berbasis elektronik e- commerce perseroan, melalui erafone.com yang mulai diluncurkan pada awal 2012. Perkembangan luar biasa melalui lini penjualan ini terlihat dari peningkatan transaksi konsumen dan kepercayaan pada *principal* produk untuk menggandeng erafone.com dalam berbagai peluncuran produk baru.

Di penghujung 2011, PT Erajaya Swasembada (untuk selanjutnya disebut perseroan) telah melakukan aksi korporasi penjualan saham perdana sebesar 31,7% dengan kode saham ERAA tercatat dilantai Bursa Efek Indonesia. Sembilan bulan kemudian, di bulan September 2012, PT Eralink Internasional selaku pemegang saham mayoritas dari perseroan kembali melepas sahamnya sebesar 8,3 %, sehingga total saham perseroan yang dilepas ke publik hingga akhir tahun 2012 adalah sebesar 40,03%.

2.1.1 Visi dan Misi

2.1.1.1. Visi

Visi PT Erajaya Swasembada, Tbk adalah menjadi perusahaan terdepan di bidang distribusi yang memiliki akses langsung kepada konsumen dan *retailer* secara terintegrasi, yang menyediakan rangkaian lengkap perangkat bergerak (*mobile products*) dan solusi.

2.1.1.2. Misi

Misi dari PT Erajaya Swasembada, Tbk adalah menyediakan perangkat bergerak (*mobile products*) dan solusi untuk meningkatkan kualitas dan gaya hidup.

2.1.2 Nilai Luhur Perusahaan

a. Integritas

PT Erajaya Swasembada, Tbk. berkomitmen untuk melaksanakan kegiatan usaha yang jujur, memiliki akuntabilitas serta melakukan tanggung jawab sosial sebagai bentuk kepedulian perusahaan akan isu publik.

b. Dinamis dan Inovatif

PT Erajaya Swasembada, Tbk peka terhadap segala isu dan perkembangan teknologi terutama perkembangan industri telekomunikasi sebagai *core business* dari PT Erajaya dan menjadikan perkembangan teknologi sebagai tolok ukur dan pemicu dalam berinovasi.

c. Menghormati Sesama

Menciptkan lingkungan kerja yang penuh dengan semangat toleransi, menghargai perbedaan dan saling memahami. PT Erajaya Swasembada, Tbk menjunjung tinggi integrasi dan kerjasama tim terutama yang terkait dengan pencapaian tujuan perusahaan.

d. Orientasi Pada Pelanggan

PT Erajaya Swasembada, Tbk berkomitmen untuk menyediakan produk telekomunikasi berkualitas dan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.

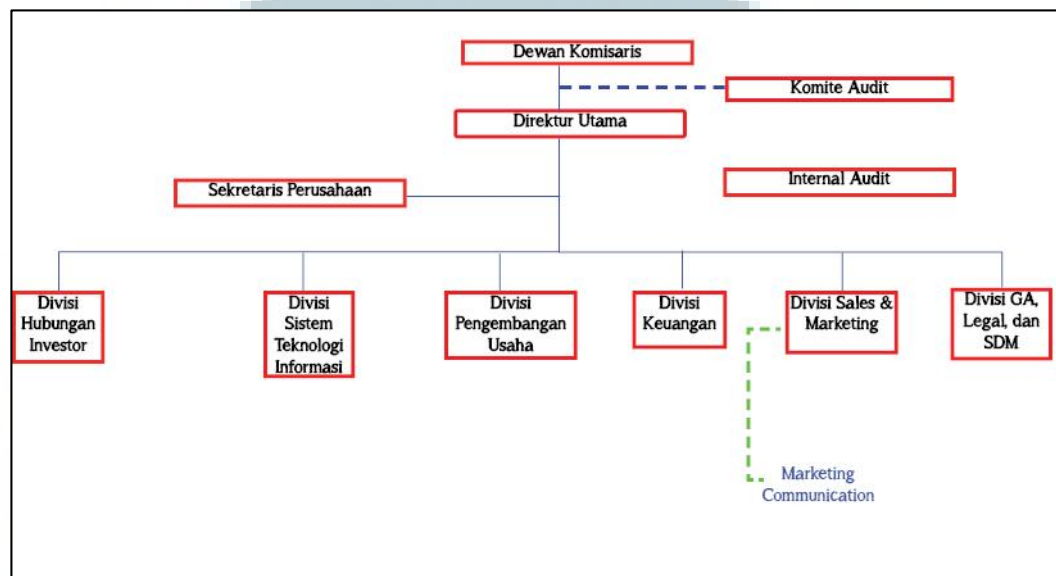
e. Belajar Tanpa Batas

PT Erajaya Swasembada, Tbk berkomitmen memberdayakan sumber daya manusianya dan menjunjung tinggi kebutuhan aktualisasi diri serta senantiasa terus belajar.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

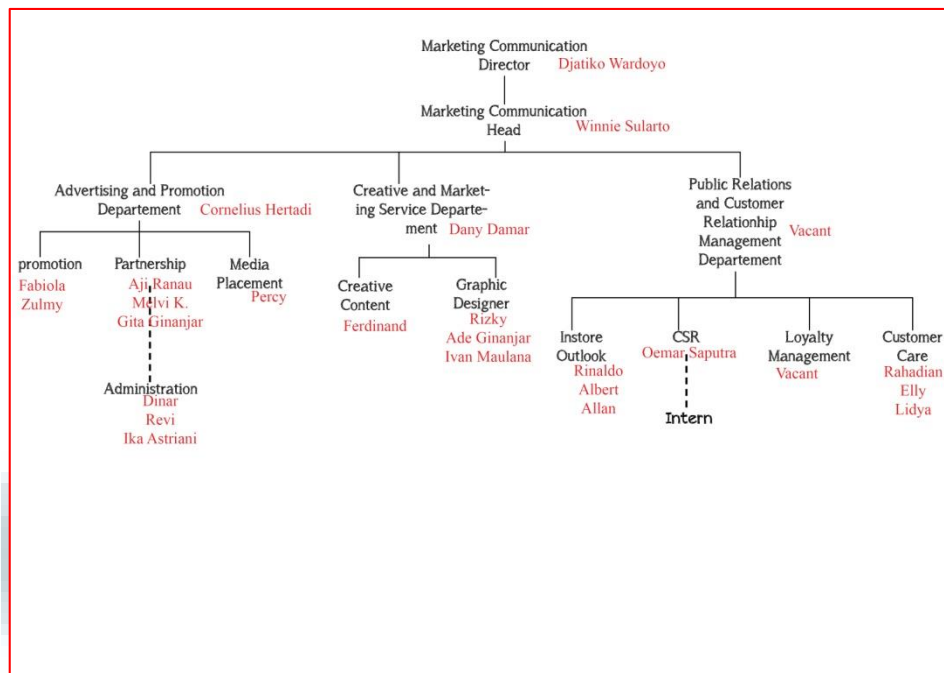
Berikut ini struktur organisasi dari PT Erajaya Swasembada, Tbk

Bagan 2.1. Struktur Organisasi Perusahaan



Fungsi Public Relations pada PT Erajaya Swasembada, Tbk. berada di bawah divisi *Marketing Communication*. Divisi *Marketing Communication* sendiri merupakan divisi pendukung yang terkoordinasi dengan divisi *sales and marketing*. Dalam pelaksanaannya, aktivitas *Public Relations* PT Erajaya Swasembada, Tbk dikelola oleh departemen *Public relations and Customer Loyalty Management*. Divisi tersebut membawahi sub divisi *Corporate Social Responsibility*, *Customer Care*, *Customer Loyalty*, dan *Instore Outlook*. Aktivitas *Public Relations* yang dilakukan antara lain *Media relations* dan *Corporate Social Responsibility*. Kegiatan tersebut lebih banyak dikelola oleh sub divisi *Corporate Social Responsibility*. PT Erajaya Swasembada, Tbk. juga melakukan aktivitas *online Public Relations* yang secara khusus dikelola oleh sub divisi *customer care*. Penempatan fungsi *Public Relations* dalam divisi *marketing communication* pada PT Erajaya Swasembada, Tbk. ditunjukkan dalam struktur organisasi berikut ini;

Bagan 2.2. Struktur Organisasi Divisi *Marketing Communication*



2.3 Ruang Lingkup Divisi

2.3.1 *Instore Outlook*

Tugas dari sub bagian *instore outlook* adalah;

- Merancang interior dan dekorasi gerai
- Membuat media promosi fisik.
- Merancang dan menyediakan *property* untuk keperluan gerai

2.3.2 *Corporate Social Responsibility*

Sub divisi *corporate social responsibility* memiliki tanggung jawab sebagai berikut ;

- Mengelola situs resmi perusahaan
- Membuat konsep acara sosial yang telah dilakukan dalam *activity plan*.
- Melakukan seleksi dan analisa terhadap proposal terkait kegiatan sosial
- Melakukan tugas-tugas administrasi untuk kebutuhan event atau kegiatan sosial seperti pembuatan surat pemberitahuan notulensi rapat,

internal memo, serta melakukan pengarsipan dokumen proposal dan laporan

- e. Melakukan koordinasi dengan lembaga atau badan terkait yang turut membantu menjadi fasilitator dalam kegiatan sosial.
- f. Memastikan kegiatan sosial yang dilakukan berjalan sesuai rencana dan target yang ditentukan.
- g. Membuat laporan mengenai kelangsungan acara sosial yang telah dilaksanakan.
- h. Melakukan *monitoring* atas pemberitaan media.

2.3.3 Customer Care

Sub Divisi *customer care* berkewajiban melakukan tugas-tugas sebagai berikut;

- a. Menerima panggilan masuk *customer hotline*.
- b. Mengelola dan melakukan *daily monitoring* social media
- c. Mengelola dan melakukan *daily monitoring* pada email customercare@erafone.com
- d. Mempersiapkan *performance report* untuk dilaporkan kepada atasan.

UMN