

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Profil Perusahaan**

##### **2.1.1 PT Trakindo Utama**



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

Sumber : *Perusahaan Pertambangan Batu Bara-WordPress.com*

PT Trakindo Utama adalah perusahaan penyalur (*dealer*) resmi alat-alat berat produk Caterpillar yang memproduksi alat-alat konstruksi dan pertambangan, mesin diesel dan gas alam, serta turbin gas industrial terbesar di dunia yang mencakup industri pertambangan, kehutanan, perkebunan, dan konstruksi. Perusahaan ini didirikan oleh Achmad Hadiat Kismet (Met) Hamami, yang berdiri sejak tanggal 23 Desember 1970 dan menjadi agen Tunggal resmi Caterpillar (CAT) di Indonesia di tahun berikutnya yakni pada tanggal 13 April 1971. Selain menjadi dealer tunggal resmi CAT, PT Trakindo Utama juga mendirikan beragam anak perusahaan. Anak perusahaan tersebut mencakup perusahaan-perusahaan yang terlibat dalam perancangan dan pembuatan alat berat, manufaktur alat berat, pembuatan genset Caterpillar, penyediaan pembiayaan untuk peralatan Caterpillar, penyewaan dan kontraktor pertambangan, layanan logistic, serta teknologi informatika.

Dengan keberadaan sejumlah anak perusahaan yang signifikan, pada tahun 2001, PT Tiara Marga Trakindo didirikan sebagai perusahaan induk, dengan Trakindo menjadi salah satu anak perusahaannya. Trakindo bertujuan untuk memberikan solusi terbaik dan meningkatkan layanan kepada pelanggan mereka. Saat ini, PT Trakindo Utama melayani pelanggan dari berbagai sektor, termasuk pertambangan, konstruksi, kehutanan, perkebunan, minyak dan gas, kelautan, serta industri lainnya. Upaya ini didukung oleh fasilitas

lengkap dan jaringan yang luas, dengan 60 cabang di seluruh Indonesia, 90 *Workshop* dan *Warehouse*, 4 *Laboratorium SOS*, 2 *Machine Rebuild Centers*, dan 2 *Component Rebuild Centers*.

PT Trakindo Utama juga menyediakan beragam suku cadang yang lengkap di semua cabang utama, sub cabang, dan depotnya, serta layanan lainnya seperti penyewaan alat berat melalui 13 toko sewa di Indonesia, penjualan mesin bekas CAT, pemeriksaan teknis, perawatan, program perbaikan, hingga layanan SOS (*Scheduled Oil Sampling*). *Laboratorium SOS* dipergunakan untuk mengoptimalkan keandalan komponen, mendeteksi kerusakan lebih awal untuk menghindari kerusakan yang lebih besar, dan penjadwalan downtime yang lebih baik. Perusahaan menawarkan Solusi rebuild untuk membawa mesin dan komponen pelanggan hidup kembali. Alat berat CAT ini dilengkapi oleh teknologi yang bersama CAT *Minestar System* yang mencakup kebutuhan *maintenance*, *productivity*, dan keselamatan. Manfaat dari penggunaan teknologi ini adalah biaya kepemilikan dan pengoperasian lebih rendah, meningkatkan produktivitas, dan pengelolaan keselamatan dan risiko.

Selain menjual produk dan layanan, PT Trakindo Utama juga fokus pada peningkatan kualitas teknisi mereka. Ini dilakukan melalui pendirian beberapa *Training Center (TC)*, pusat pelatihan yang terakreditasi dan diakui oleh *Caterpillar*. Dengan adanya *Training Center* ini, tenaga kerja menjadi lebih terampil dan siap untuk memberikan layanan yang baik kepada pelanggan. *Training Center CAT* telah mendapatkan beberapa penghargaan dan diakui sebagai *5 stars Training Center Accredited by Caterpillar*.

Segmen pasar dan konsumen PT Trakindo Utama sangat spesifik karena mengadopsi strategi diferensiasi terfokus. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pasar dan konsumen PT Trakindo Utama ditujukan untuk mereka yang bekerja di bidang yang memerlukan produk dan jasa alat berat. Konsumen utama PT Trakindo adalah mereka yang bekerja di sektor konstruksi, pertambangan, pertanian, kehutanan, energi, dan transportasi. Oleh

karena itu, perusahaan ini benar-benar mengarahkan semua sumber dayanya untuk melayani segmen pasar dan konsumen yang ditargetkan tersebut.

PT Trakindo Utama menghadapi persaingan yang ketat di industri alat berat. Para pesaing memiliki kekuatan tersendiri yang mungkin tidak dimiliki oleh PT Trakindo Utama. Berikut merupakan pesaing-pesaing PT Trakindo Utama :

<p><b>United Tractor</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lini bisnis alat berat, pertambangan, konstruksi, dan energi milik Astra dikelola oleh PT United Tractors Tbk (UT), anak perusahaan Astra dengan kepemilikan sebesar 59,5%.</li> <li>• Perusahaan ini menawarkan produk mereka yang bermerek, Komatsu, UD Trucks, Scania, Bomag, dan Tadano.</li> <li>• Yang membedakan dengan PT Trakindo Utama, pini menyediakan produk pada sektor logistik yakni, truk dan Solusi transportasi.</li> </ul>
<p><b>PT Intraco Penta Tbk</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berdiri sejak tahun 1970 dan mulai beroperasi pada tahun 1975, dengan pengalaman yang terbukti dalam solusi alat berat, INTA kini telah berkembang menjadi korporasi dengan lima lini bisnis yang bersinergi.</li> <li>• Merek dari perusahaan ini adalah Volvo, Kobelco, Hyundai, dan Doosan.</li> <li>• Menyediakan produk pada sektor transportasi seperti, truk-truk kecil dan mobil operasional</li> </ul>
<p><b>PT Hexindo Adiperkasa Tbk</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dengan pendekatan layanan terintegrasi yang menawarkan berbagai solusi alat berat sesuai kebutuhan pelanggan, Hexindo memiliki banyak fasilitas yang dilengkapi dengan layanan lengkap seperti remanufaktur, pusat pengelasan, e-service, dan pusat pelatihan.</li> <li>• Hexindo berfokus pada penjualan dan layanan purna jual alat berat dari merek-merek terkenal seperti Hitachi dan Bell.</li> <li>• Leboh fokus melayani di sektor konstruksi, infrastruktur, dan pertambangan</li> </ul>

**Merek-merek lainnya dari Tiongkok**

- Merek tersebut diantaranya adalah  
1) SANY : Perusahaan dari China yang terbentuk dari sebuah pabrik las kecil dan sekarang telah diakui sebagai salah satu perusahaan yang inovatif dan telah sukses.  
2) XCMG : Perusahaan yang telah beroperasi 70 tahun dan berasal dari China.
- Biaya produk yang relative lebih murah dari pesaing-pesaingnya

Seperti yang kita ketahui dari banyaknya pesaing-pesaing yang ada di Indonesia, PT Trakindo memiliki beberapa keunggulan yang menonjol dari beberapa aspek, diantaranya adalah :

- 1. Sebagai Penggerak Utama :** Dari banyaknya kompetitor PT Trakindo Utama yang sama-sama bersaing di Indonesia, merek Caterpillar memiliki keunggulan utama. Perusahaan ini memperoleh keunggulan diferensiasi sebagai pelopor di pasar. Sejak tahun 1971, PT Trakindo Utama telah menjadi perusahaan pertama dan satu-satunya di Indonesia yang menyediakan produk alat berat dari Caterpillar. Inilah yang menjadi perbedaan utama antara PT Trakindo Utama dan para pesaingnya.
- 2. Kualitas dan ketahanan produk yang sangat baik :** Seperti yang disebutkan pada misi mereka yakni membantu mewujudkan kemajuan pada berbagai bidang di seluruh dunia. Maka, Caterpillar menyediakan produk dengan kualitas terbaik mereka dan terus memenuhi standar dan ekspektasi pelanggan. Setiap produk yang mereka tawarkan harus melewati kontrol kualitas guna memastikan bahwa produk tersebut dalam kondisi yang terbaik sebelum berada di tangan pelanggan. Alat berat Caterpillar juga diciptakan dengan material yang kuat dan tahan lama, sehingga dapat menghadapi kondisi kerja yang berat dan mampu digunakan dalam jangka waktu yang panjang.
- 3. Menjual produk alat berat dan kebutuhan mesin yang sangat beragam :** PT Trakindo Utama memfokuskan arah mereka untuk mensukseskan segala kebutuhan pelanggan dengan menawarkan lini produk CAT mereka lebih dari 300 alat berat. Perusahaan ini juga

membagi ke dalam beberapa jenis alat berat yang mereka tawarkan berdasarkan besaran produk dan kekuatan yang dihasilkan, sehingga pelanggan dapat memilih sesuai dengan kebutuhan mereka. Terbukti PT Trakindo Utama memiliki jumlah produk yang lebih beragam dari pesaing-pesaingnya. Produk Caterpillar lebih tangguh dan dapat di *rebuild*, garansi lebih hemat bahan bakar, *machine* lebih produktif, serta *bucket* lebih besar di kelasnya.

**4. Telah menggunakan teknologi yang canggih :** PT Trakindo Utama selalu memastikan setiap produk Caterpillar yang ditawarkan kepada pelanggan dilengkapi dengan fitur inovasi teknologi terkini, yang dapat membantu pelanggan bekerja lebih cepat dan efisien di sektor konstruksi, pertambangan, kehutanan, energi, dan transportasi. Perusahaan ini telah menciptakan fitur-fitur baru pada produk Caterpillar, seperti alat berat yang lebih bertenaga dengan konsumsi bahan bakar yang lebih efisien, sehingga pengguna dapat fokus bekerja lebih lama tanpa khawatir alat beratnya mengalami kerusakan atau gangguan operasional. Terdapat berbagai macam aplikasi yang memudahkan pelanggan untuk melakukan pembelian produk, diantaranya adalah

- a) **My.Cat.Com** : Fitur yang digunakan untuk mengetahui informasi dan mengelola peralatan. Pelanggan setia Trakindo dapat menjadwalkan servis dan memesan suku cadang pada tools ini.
- b) **Parts.Cat.Com** : Pada aplikasi ini membantu pelanggan dalam mencari, dan membeli suku cadang dengan mudah secara online dari dealer CAT terdekat untuk pekerjaan
- c) **CAT SIS 2.0 (System Information Services 2.0)** : Sistem Informasi Suku Cadang (SIS) mencakup semua produk Cat dari tahun 1977 hingga saat ini. Melalui SIS, Anda dapat mengakses lebih dari 1,5 juta nomor suku cadang, 2 juta grafik, dan ribuan dokumen suku cadang dan layanan. Menggunakan SIS memungkinkan Anda untuk melakukan pencarian dengan cepat, tetap terinformasi dengan informasi terbaru, menghindari penggunaan informasi yang sudah

usang dalam dokumen cetak, dan memudahkan proses pemesanan suku cadang, bahkan di luar jam kerja normal.

d) **CAT Minestar System** : Teknologi ini memungkinkan pengguna untuk melacak, memantaum mengotomatiskan, serta mengelola semua jenis aset mulai dari orang, mesin produksi, dan kendaraan ringan di lokasi.

e) **Trakindo CustomerApp** : Aplikasi yang diluncurkan oleh PT Trakindo Utama untuk membantu pelanggan memasukamalkan produktivitas mesin. Fitur ini digunakan untuk melacak dan memonitor transaksi parts, servis, sisa akun kredit limit, dan histori tagihan melalui aplikasi mobile.

**5. Jaringan layanan luas dan besarnya dukungan pelanggan** : Perusahaan ini memiliki jaringan layanan purna jual yang luas di berbagai lokasi. Mereka juga menawarkan suku cadang asli, layanan perawatan dan perbaikan, serta dukungan teknis yang terpercaya. Mereka terus memastikan bahwa pemilik produk eskavator CAT dapat memberikan bantuan yang diperlukan dengan cepat dan efisien.

Di sisi lain, untuk meningkatkan penjualan alat berat, serta pemasaran pada produk mereka, terdapat dukungan teknologi yang dilakukan PT Trakindo Utama, diantaranya adalah Trakindo Website : [www/trakindo.co.id](http://www/trakindo.co.id), Rental Marketplace, Trakindo *CustomerApp* (TCA), Whatsapp Business, Trakindo *Call Center*, *Parts Online*, dan media sosial seperti LinkedIn, Instagram, Facebook, Youtube, dan Whatsapp.



Gambar 2.2 Gambar Dukungan Teknologi PT Trakindo Utama  
 Sumber : Data Perusahaan

PT Trakindo Utama telah meraih beberapa penghargaan yang signifikan. Salah satu prestasi terbaru yang dicapai adalah menerima penghargaan *Best of The Best* dari *Indonesia Safety Excellence Awards (ISEA) 2022*. Dalam ajang tersebut, PT Trakindo Utama berhasil memenangkan 4 kategori sekaligus, termasuk penghargaan *The Best CEO Committed in Safety Culture Award*, *The Best Health Services during Covid-19*, *The Best Safety Program*, dan *The Best Safety Innovation Award*. Penghargaan ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menerapkan praktik Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).

Selain itu, perusahaan juga meraih penghargaan *HR Excellence Awards 2022*, yang mengakui keunggulan tim dan individu Sumber Daya Manusia PT Trakindo Utama. Penghargaan ini mencakup kategori *Excellence in Corporate Wellness*, *Excellence in CSR Strategy*, *Excellence in Business Transformation*, dan *Excellence in Crisis Management and Recovery*. Tidak hanya itu, PT Trakindo Utama juga memperoleh penghargaan dalam *the 1st Indonesia DEI ESG Awards (IDEAS) 2022*. Penghargaan ini menyoroti kontribusi perusahaan terhadap isu global yang menjadi fokus utama bagi keberlanjutan korporasi.

## **2.2 Visi Misi**

Visi dan misi diperuntukkan bagi perusahaan sebagai pedoman dan tujuan. Perusahaan tidak akan bertahan dan tidak tahu arah tujuan jika tidak adanya visi dan misi. PT Trakindo Utama memiliki visi dan misi yang dapat menjadi salah satu perusahaan terkemuka di Indonesia yang bergerak di bidang alat berat.

### **2.2.1 Visi PT Trakindo Utama**

Visi adalah suatu pedoman atau pegangan bagi perusahaan yang merupakan keinginan mereka terhadap keadaan di masa yang akan datang. Trakindo sendiri memiliki visi yang dapat menjadikan acuan atau arahan untuk Perusahaan kedepan yakni, Menjadi penyedia solusi jasa kelas dunia untuk peralatan Caterpillar.

### **2.1 Misi PT Trakindo Utama**

Misi adalah langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai visi yang telah direncanakan. Dalam pembuatan misi, diperlukan analisa kesenjangan yang ada dan merujuk pada keadaan saat ini. Oleh karena itu, misi sangat diperlukan bagi Perusahaan. Misi dari PT Trakindo Utama adalah :

Membangun perusahaan yang mampu menciptakan lapangan kerja berkualitas bagi sebanyak mungkin rakyat Indonesia, dengan mengusung nilai-nilai berikut ini:

1. Pengembangan kompetensi karyawan secara berkelanjutan
2. Mengupayakan pertumbuhan finansial, intelektual dan citra perusahaan yang konsisten serta melakukan investasi kembali ke dalam bisnis yang dijalankan, dan
3. Mempertahankan standar kode etik yang tinggi dalam aktivitas bisnis

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

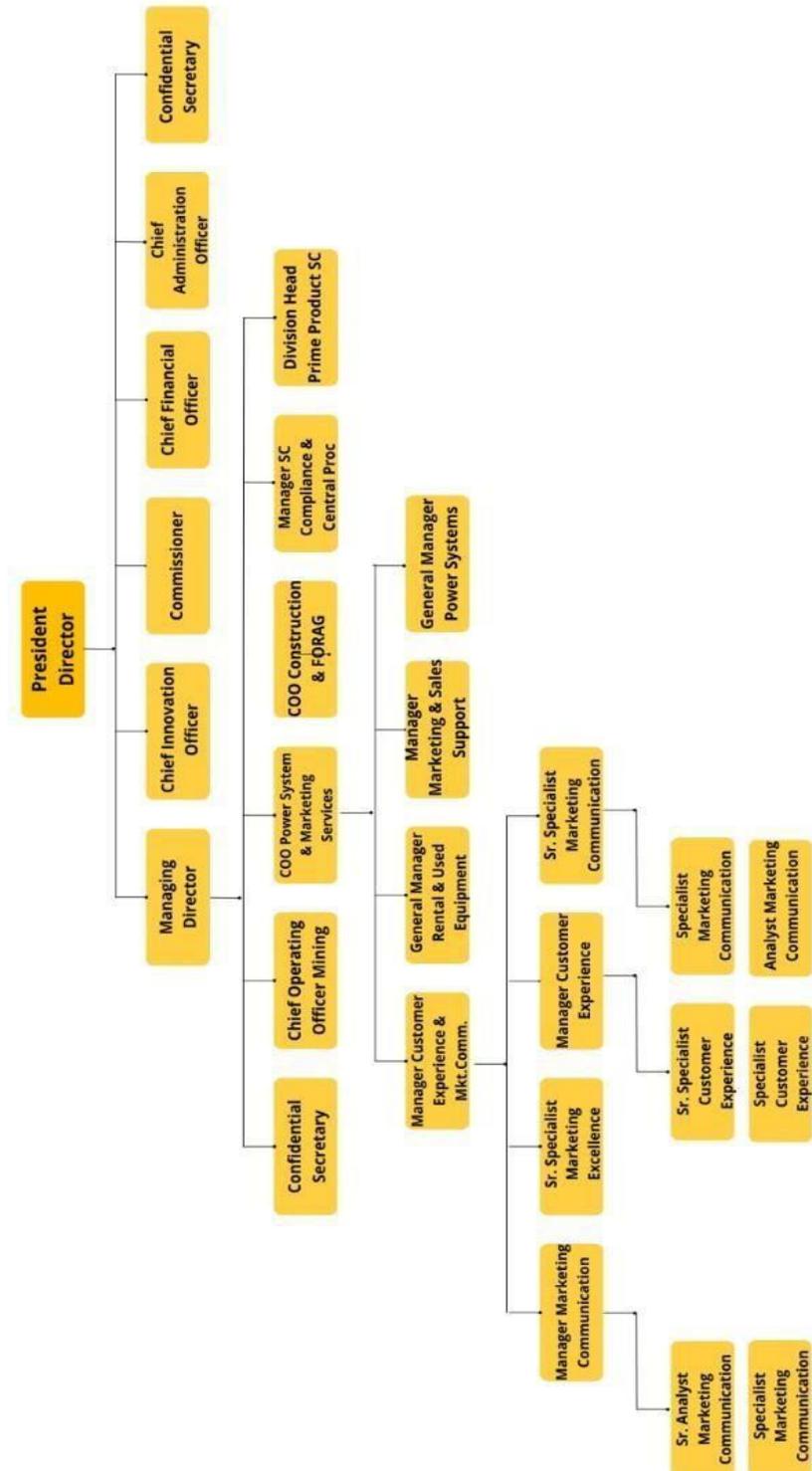
### 2.3 Nilai-Nilai Perusahaan

PT Trakindo Utama juga memiliki nilai-nilai yang diterapkan di perusahaan, sebagai tujuan dan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan dan pengalaman yang terbaik kepada pelanggan.

1. Integritas : Kita selalu berpegang teguh pada prinsip-prinsip moral dan etika yang tinggi, dengan menjadikan kejujuran dan keadilan sebagai landasan utama dalam segala aktivitas kita.
2. Pengembangan Berkelanjutan : Kami memiliki komitmen untuk terus mengembangkan perusahaan kami, baik dalam hal sumber daya manusia maupun segi lainnya.
3. Keunggulan : Kami terus berusaha mencapai standar kinerja yang sangat tinggi.
4. Proaktif : Kami terus mencari dan mengadopsi inovasi serta pendekatan baru untuk meningkatkan kualitas bisnis kami.
5. Tanggung Jawab : Kami bertanggung jawab kepada semua pemangku kepentingan atas semua keputusan dan langkah yang kami ambil.
6. Kerja sama Kelompok : Kami mendukung keragaman tenaga kerja dengan prinsip saling percaya dan menghormati, serta bekerja sama untuk mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan melalui komunikasi yang baik.

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## 2.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Trakindo Utama Head Office

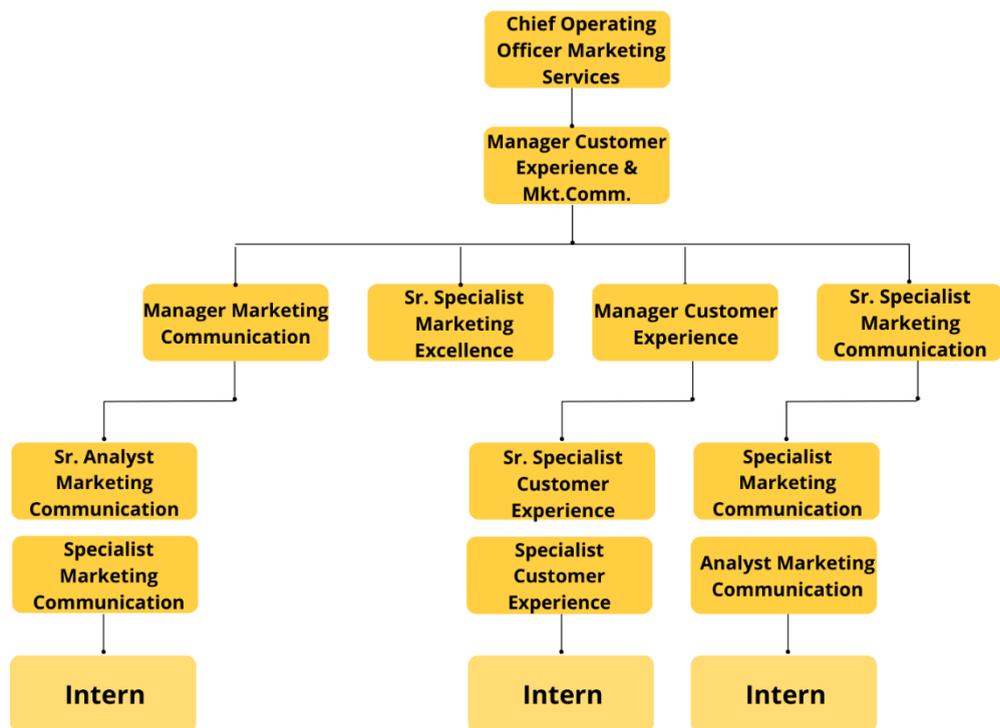
Sumber : Data Perusahaan

Bagan yang berada di atas ini merupakan struktur organisasi PT Trakindo Utama secara garis besar. Dapat kita ketahui bahwa perusahaan penyedia alat berat ini memiliki struktur organisasi yang sangat kompleks. Hal ini dikarenakan fokus utama dari PT Trakindo utama adalah melayani pelanggan yang bergerak dalam bidang pertambangan, konstruksi, kehutanan, Perkebunan, minyak dan gas, kelautan, dan sektor industri.

Pada bagan selanjutnya, penulis telah mencantumkan struktur divisi *Marketing Communication*, yang dimana posisi peserta magang ditempatkan selama periode magang berlangsung. Selama 3 bulan, penulis berkesempatan untuk bekerja di posisi *event/Marketing Communication*, dan *digital marketing*. Dan jika diperlukan untuk membantu tugas tim lain, peserta magang ikut dilibatkan untuk tugas dari tim *Customer Experience*. Peserta magang dibantu langsung oleh mentor yang bertugas sebagai koordinator lapangan pada tim *event* dan *digital marketing*.

Mentor diarahkan langsung oleh *Manager Marketing Communication* untuk mengarahkan peserta magang melakukan kewajiban yang telah disiapkan oleh tim *Marketing Communication*. Mereka bertugas untuk memberi penjelasan dan pemahaman tentang divisi yang ditekuni, melibatkan peserta magang dalam kegiatan bersama dengan tim internal maupun tim eksternal, memberikan tugas yang sesuai dengan kemampuan dari peserta magang, serta terus dipantau setiap pekerjaan yang telah diberikan.





Gambar 2.4 Struktur Organisasi tim Marketing Communications di PT Trakindo Utama.

Sumber : Data Perusahaan

