

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Indomarco Prismatama, lebih dikenal dengan merek dagangnya Indomaret, adalah salah satu jaringan minimarket terbesar dan paling dikenal di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1988 oleh Salim Group, salah satu konglomerat terbesar di Indonesia yang memiliki berbagai bisnis di sektor pangan, ritel, properti, dan lain-lain. Indomaret memulai perjalanannya dengan membuka toko pertama di Ancol, Jakarta Utara. Tujuan utama pendirian Indomaret adalah untuk menyediakan kebutuhan sehari-hari masyarakat dengan cara yang mudah dan hemat. Konsep minimarket yang diusung oleh Indomaret adalah untuk memudahkan konsumen dalam berbelanja kebutuhan pokok dan produk lainnya dalam satu tempat yang nyaman dan strategis.



Gambar 2.1 Logo Indomaret

Sumber: Wikipedia

Sejak awal berdirinya, Indomaret mengalami perkembangan yang pesat. Pada tahun 1997, Indomaret memutuskan untuk menerapkan sistem waralaba sebagai strategi ekspansi. Langkah ini memungkinkan Indomaret untuk tumbuh lebih cepat dan menyebar ke berbagai daerah di Indonesia. Sistem waralaba ini juga memberikan peluang usaha kepada masyarakat yang ingin berbisnis minimarket dengan brand yang sudah dikenal luas. Pada tahun 2003, jumlah gerai Indomaret mencapai lebih dari 1.000 toko yang tersebar di berbagai kota besar di Indonesia. Jumlah ini terus bertambah dengan cepat, dan pada tahun 2014, Indomaret telah memiliki lebih dari 10.000 gerai. Hingga saat ini per Februari 2024, Indomaret

memiliki lebih dari 22.400 gerai yang tersebar di seluruh Indonesia dan menjadikannya jaringan minimarket terbesar di Indonesia.

Indomaret mengusung konsep “mudah dan hemat” dengan menyediakan berbagai produk berkualitas dengan harga terjangkau. Selain itu, Indomaret juga menyediakan layanan pelanggan yang mudah diakses dan menjadikan pengalaman berbelanja menjadi lebih nyaman dan efisien. Sebagai salah satu perusahaan retail terbesar, Indomaret menawarkan berbagai kategori produk, termasuk kebutuhan rumah tangga, makanan dan minuman, perawatan pribadi, perawatan bayi, elektronik, dan produk kesehatan. Indomaret juga menyediakan berbagai layanan tambahan seperti pembayaran tagihan, pembelian tiket, dan pengisian ulang pulsa melalui layanan Indomaret Point.

Indomaret selalu berusaha untuk mengikuti perkembangan teknologi dan inovasi dalam bisnis ritel. Salah satu inovasi penting adalah pengembangan platform digital untuk melayani konsumen secara online. Aplikasi dan website Indomaret memungkinkan konsumen untuk berbelanja secara online dan memilih metode pengiriman yang sesuai, baik melalui layanan antar ke rumah maupun pengambilan barang di toko terdekat. Indomaret juga memperkenalkan berbagai fitur layanan untuk meningkatkan kenyamanan berbelanja, seperti Klik Indomaret, platform e-commerce yang memungkinkan konsumen untuk berbelanja online dengan mudah; Indomaret Poinku, program loyalitas yang memberikan poin setiap kali konsumen berbelanja, yang kemudian dapat ditukar dengan berbagai hadiah menarik; serta QR Code Payment, layanan pembayaran yang memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi hanya dengan memindai kode QR di kasir. Indomaret memiliki beberapa fitur unggulan dalam layanannya, seperti:

- **Klik Indomaret** : Sebuah *platform e-commerce* yang memungkinkan konsumen untuk berbelanja *online* dengan mudah. Produk yang dipesan dapat diambil di toko atau diantarkan langsung ke rumah.
- **Indomaret Poinku** : Program loyalitas yang memberikan poin setiap kali konsumen berbelanja, yang kemudian dapat ditukar dengan berbagai hadiah menarik.
- **QR Code Payment** : Layanan pembayaran yang memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi hanya dengan memindai kode bayar QR di kasir.

Dengan berbagai inovasi, ekspansi, dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan, Indomaret telah berhasil menjadi pemimpin dalam industri ritel di Indonesia. Melalui kombinasi antara toko fisik yang luas dan platform digital yang canggih, Indomaret mampu memenuhi kebutuhan konsumen dengan lebih efektif dan efisien. Keberhasilan Indomaret dalam mengintegrasikan strategi omni-channel

menjadikannya pemimpin dalam industri ritel Indonesia, dengan visi untuk terus memberikan kemudahan dan kenyamanan berbelanja bagi seluruh masyarakat.

2.2 Visi & Misi PT Indomarco Prismatama

2.2.1 Visi

Indomaret memiliki visi untuk menjadi jaringan ritel terbaik dan terluas di Indonesia, dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan dan menjadi pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat.

2.2.2 Misi

Indomaret berkomitmen menyediakan produk berkualitas dengan harga kompetitif dan memberikan pelayanan terbaik melalui toko yang nyaman dan modern. Kami menerapkan inovasi dan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan berbelanja. Kami fokus pada pengembangan sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas, serta berkontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi melalui program tanggung jawab sosial. Indomaret juga terus melakukan ekspansi jaringan toko untuk menjangkau lebih banyak konsumen di seluruh Indonesia.

2.3 Penghargaan Indomaret Group

PT Indomarco Prismatama, dengan merek dagangnya Indomaret, telah meraih berbagai penghargaan yang menunjukkan keberhasilannya sebagai salah satu jaringan minimarket terbesar dan paling dihormati di Indonesia. Berikut adalah beberapa penghargaan yang telah diraih oleh Indomaret Group:

1. Piala Waralaba 2003:

Indomaret meraih penghargaan "Perusahaan Waralaba 2003" dari Presiden Megawati Soekarnoputri.

2. *Top Franchise* ASEAN 2009:

Indomaret diakui sebagai salah satu waralaba terbaik di kawasan ASEAN.

3. *Top 250* Indonesia *Original Brands*:

Penghargaan yang menyoroti Indomaret sebagai salah satu dari 250 merek asli Indonesia terbaik.

4. *Indonesia Original Brands* 2012:

Indomaret mendapatkan pengakuan sebagai salah satu merek asli terbaik di Indonesia pada tahun 2012.

5. *Franchise Brand Awareness Survey, Franchise TOP of Minds 2013:*

Penghargaan ini menunjukkan bahwa Indomaret adalah salah satu merek waralaba yang paling dikenal di Indonesia pada tahun 2013.

6. *Social Media Award 2013:*

Penghargaan yang diberikan untuk prestasi Indomaret dalam memanfaatkan media sosial untuk pemasaran dan keterlibatan pelanggan.

7. *Indonesia Most Favorite Youth Brand 2014:*

Indomaret diakui sebagai salah satu merek yang paling disukai oleh pemuda Indonesia pada tahun 2014.

8. *Excellent Service Experience Award 2014:*

Penghargaan ini diberikan atas pelayanan pelanggan yang luar biasa yang disediakan oleh Indomaret.

9. *Superbrands 2014:*

Indomaret menerima penghargaan Superbrands sebagai pengakuan atas kekuatan mereknya di pasar.

10. *Franchise & Business Opportunity, Pioneer Brand Indonesia:*

Penghargaan ini menyoroti peran pionir Indomaret dalam industri waralaba dan peluang bisnis di Indonesia.

11. *Franchise & Business Opportunity, Market Leader 2014:*

Indomaret diakui sebagai pemimpin pasar dalam sektor waralaba dan peluang bisnis pada tahun 2014.

12. *Franchise & Business Opportunity, Fastest Growing 2014:*

Indomaret menerima penghargaan sebagai waralaba dengan pertumbuhan tercepat pada tahun 2014.

13. *Roy Morgan, Customer Satisfaction Award 2012:*

Penghargaan ini diberikan atas kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap layanan dan produk Indomaret.

14. *Retail Produk Resmi Piala Dunia FIFA 2010:*

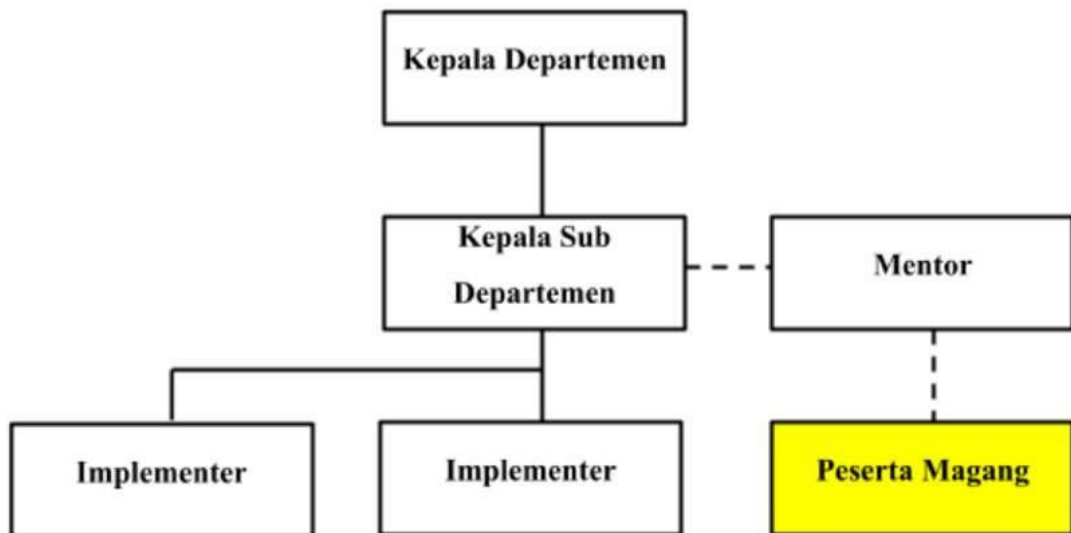
FIFA menunjuk Indomaret sebagai retail resmi produk Piala Dunia FIFA 2010, menunjukkan kepercayaan global terhadap merek ini.

15. Piala Waralaba 2016:

Indomaret kembali meraih penghargaan "Perusahaan Waralaba 2016" dari Presiden Joko Widodo.

Penghargaan-penghargaan ini mencerminkan komitmen Indomaret dalam menyediakan layanan terbaik, memperkuat merek, dan terus berinovasi dalam industri ritel. Indomaret tidak hanya diakui di tingkat nasional tetapi juga mendapatkan pengakuan internasional, menunjukkan dedikasi perusahaan dalam memberikan yang terbaik bagi konsumennya.

2.4 Struktur PT Indomarco Prismatama



Gambar 2. 2 Struktur PT Indomarco Prismatama

Sumber : Google Docs Template Laporan untuk Indomaret

Struktur organisasi PT Indomarco Prismatama memiliki hierarki yang jelas mulai dari kepala departemen hingga ke peserta magang. Di puncak hierarki terdapat Kepala Departemen, yang bertanggung jawab atas pengawasan dan pengelolaan seluruh departemen. Kepala Departemen ini bertugas mengatur strategi, memimpin tim, serta memastikan bahwa tujuan dan visi perusahaan tercapai.

Di bawah Kepala Departemen terdapat Kepala Sub Departemen. Kepala Sub Departemen bertanggung jawab untuk mengawasi fungsi-fungsi spesifik dalam departemen dan memastikan bahwa semua tugas dijalankan dengan efisien. Mereka

bekerja langsung dengan tim implementer untuk menerapkan kebijakan dan strategi yang ditetapkan oleh Kepala Departemen.

Mentor berada pada level yang sejajar dengan Kepala Sub Departemen. Mentor bertugas memberikan bimbingan, pelatihan, dan pengawasan langsung kepada peserta magang. Mereka memastikan bahwa peserta magang mendapatkan pengalaman yang mendidik dan bermanfaat selama masa magang mereka.

Kepala Sub Departemen kemudian menurunkan tugas-tugas spesifik kepada implementer. Implementer adalah anggota tim yang melaksanakan tugas-tugas operasional harian berdasarkan arahan dari Kepala Sub Departemen. Mereka memastikan bahwa pekerjaan sehari-hari berjalan lancar dan sesuai dengan standar perusahaan.

Sementara itu, mentor menurunkan bimbingan langsung kepada anak magang atau peserta magang. Peserta magang menerima arahan, pelatihan, dan evaluasi dari mentor untuk memastikan mereka memperoleh pengetahuan praktis dan keterampilan yang relevan selama periode magang.

Secara ringkas, struktur organisasi PT Indomarco Prismatama adalah sebagai berikut:

- Kepala Departemen : Pemimpin tertinggi dalam departemen, bertanggung jawab atas keseluruhan departemen.
- Kepala Sub Departemen : Mengawasi fungsi spesifik dalam departemen dan berkoordinasi dengan implementer.
- Mentor : Seajar dengan Kepala Sub Departemen, memberikan bimbingan dan pelatihan kepada peserta magang.
- Implementer : Melaksanakan tugas-tugas operasional harian berdasarkan arahan dari Kepala Sub Departemen.
- Peserta Magang : Menerima bimbingan dan pelatihan dari mentor, terlibat dalam tugas-tugas yang memberikan pengalaman praktis.