

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Tentang PT Eurokars Continental Utama

Sebelumnya, merek otomotif asal Inggris yakni Bentley dikuasai oleh PT Wahana Auto Ekamarga (WAE) sebagai ATPM nya di Indonesia (OTO, 2017). Namun, Pada tahun 2022 lalu, PT Eurokars Continental Utama yang merupakan bagian dari Eurokars Group Indonesia mengambil alih sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Bentley di Jakarta, Indonesia.

Secara spesifik, Bentley Jakarta beroperasi di Jalan Sultan Iskandar Muda No. 51, Level 4, Arteri Pondok Indah, Jakarta Selatan. Terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan Bentley Jakarta yang meliputi kegiatan penjualan produk otomotif (*sales*) dan juga purna jual (*after sales*) yang mencakup penjualan *merchandise*, kegiatan servis, serta perbaikan mobil pengguna Bentley.

Karsono Kwee selaku Executive Chairman Eurokars Group sudah lama memiliki kegemaran di bidang otomotif. Hal ini mendorong beliau untuk membangun Eurokars Group pada tahun 1985 dengan tujuan untuk memberikan pengalaman mewah bagi para pelanggannya. “Dalam bisnis otomotif, menjaga pelanggan Anda adalah hal pokok. Pelanggan Anda harus memiliki kepercayaan kepada Anda. Penting juga untuk memperoleh dukungan dan kepercayaan dari pihak utama.”, Ucap Karsono Kwee (Eurokars Group, 2024). Di bawah naungan beliau, pada tahun 2004, Eurokars Group berhasil menjadi perusahaan otomotif pertama yang memenangkan “The Enterprise 50 Award”. Penghargaan ini diraih kembali pada tahun 2011 ketika perusahaan menduduki posisi ketiga. Eurokars Group juga berhasil mendapat status sebagai “Business Superbrands” yang merupakan penghargaan bergengsi atas pencapaiannya.

Sejak didirikan, Eurokars Group telah mengalami pertumbuhan dan mencapai sejumlah prestasi. Tak hanya sukses dalam melakukan bisnisnya, Eurokars Group juga memiliki ambisi untuk memberikan pengaruh positif bagi komunitas dalam masyarakat. Sebagai bentuk apresiasi atas upaya yang dilakukan oleh perusahaan, Eurokars Group berhasil memperoleh penghargaan “Community Partnership Excellence Award of the People’s Association Community Spirit Awards” pada tahun 2016. Eurokars Group menjadi salah satu grup otomotif terkemuka di Singapura, Indonesia, Australia, dan China. Pada bulan Oktober 2018, Eurokars Group melakukan ekspansi bisnis dengan membuka fasilitas one-stop after sales untuk memenuhi visi misi perusahaan.

Fasilitas ini pertama dibangun di Tanjong Penjuru di bagian barat Singapura dan dijadikan pusat untuk perbaikan serat pemeliharaan, inspeksi sebelum pengiriman, perbaikan bodi dan pengecatan, dan penyimpanan bagi merek-merek yang berada di bawah naungan Eurokars Group. Pada saat ini, Eurokars Group telah memiliki sekitar 1.300 karyawan di Singapura, Indonesia, Australia, dan juga China.

2.2 Visi Misi PT Eurokars Continental Utama

PT Eurokars Continental Utama memiliki visi dan misi sebagai berikut:

2.2.1 Visi PT Eurokars Continental Utama

Memberikan keunggulan premium melalui gairah dan hubungan pemangku kepentingan seumur hidup menuju masa depan yang berkelanjutan.

2.2.2 Misi PT Eurokars Continental Utama

Mendorong nilai pemangku kepentingan dengan jujur dan integritas, memberikan pengalaman kepemilikan yang tak tertandingi, membina hubungan seumur hidup, dan memberikan kontribusi positif kepada masyarakat di tempat kami beroperasi.

2.3.1 Departemen Marketing Communication

Pada Departemen *Marketing Communication*, terdapat 3 divisi yang berada dibawah naungan departemen ini yaitu *Marketing Communication*, *Customer Relation Executive (CRE)* dan *Multimedia Marketing*. Divisi *Marketing Communication* memiliki tanggung jawab dalam mengelola alur komunikasi dengan pihak-pihak yang bekerja sama dengan *brand*. Hal ini mencakup aktivitas *public relation* dimana divisi perlu menjaga hubungan yang baik dengan pihak media ataupun vendor yang akan dibutuhkan untuk memenuhi aset-aset *brand*. Selain itu, divisi ini juga bertanggung jawab atas perencanaan strategi pemasaran dari segi keuangan hingga pelaksanaan dengan tujuan dapat memenuhi *Key Performance Indicator (KPI)* yang telah ditentukan bersama.

Di bawah divisi *Marketing Communication*, terdapat divisi *Customer Relation Executive (CRE)*, yang mempunyai tanggung jawab dalam menjaga dan melestarikan hubungan baik antara *brand* dan pelanggan. Divisi ini juga bertanggung jawab untuk menciptakan kampanye-kampanye menarik yang mampu meningkatkan kualitas relasi dengan para pelanggan maupun calon pelanggan. Divisi ini kerap melakukan kerja sama dengan Divisi *Marketing Communication* dengan memberikan data-data konsumen yang mampu membantu divisi tersebut dalam membuat strategi pemasaran yang efektif.

Di bawah kedua divisi tersebut, terdapat divisi yakni *Multimedia Marketing*, yang bertanggung jawab atas pengelolaan lalu lintas komunikasi *brand* pada dunia maya seperti pada media sosial (Instagram, Facebook, dan Tiktok) serta periklanan *online*. Divisi ini membantu kedua divisi diatas nya untuk menyuarkan strategi pemasaran agar sampai pada *target audience* secara tepat. Divisi *Multimedia Marketing* juga bertanggung jawab untuk menciptakan *brand awareness* dan *brand image* yang baik dalam masyarakat.