

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil dan Sejarah Perusahaan

PT. Aetra Air Tangerang atau Aetra Tangerang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang air minum swasta yang menyediakan dan pelayanan air minum bersih di wilayah kabupaten Tangerang. PT Aetra Air Tangerang atau Aetra Tangerang berjalan langsung dibawah perusahaan PT. Moya Tangerang. Aetra Tangerang memiliki *head office* yang berlokasi di Jl. Raya Curug No.27, Kadu Jaya, Kec. Curug, Kabupaten Tangerang, Banten 15810.

2.1.1 Profil Perusahaan

PT. Aetra Air Tangerang atau Aetra Tangerang merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang penyediaan air minum yang menyediakan dan melayani air minum bersih di wilayah kabupaten Tangerang. PT Aetra Air Tangerang atau Aetra Tangerang merupakan bagian dari MOYA Group dan berjalan langsung dibawah perusahaan PT. MOYA Tangerang. Aetra Tangerang memiliki *head office* yang berlokasi di Jl. Raya Curug No.27, Kadu Jaya, Kec. Curug, Kabupaten Tangerang, Banten 15810. PT Aetra Air Tangerang memiliki visi dan misi sebagai berikut;

VISI

“Meningkatkan kehidupan masyarakat, setiap saat.”

Visi dapat diartikan dalam perspektif bisnis adalah Aetra Tangerang menjadi perusahaan yang mengelola dan menyediakan air minum secara profesional, menguntungkan, dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan (PT Aetra Air Tangerang, 2019).

MISI

“Secara konsisten menyediakan pelayanan terbaik dengan melakukan perbaikan berkesinambungan dalam segala hal yang dilakukan.”

Misi Aetra Tangerang adalah bentuk komitmen untuk terus berupaya meningkatkan standar kualitas dalam penyediaan dan penyampaian layanan air minum, dengan tetap menghormati komunitas dan lingkungan, guna lebih meningkatkan kesejahteraan pelanggan dan masyarakat (PT Aetra Air Tangerang, 2019).

Aetra Tangerang selain memiliki visi dan misi, juga mempunyai nilai-nilai perusahaan seperti; orientasi terhadap pelanggan, profesionalisme dan respek terhadap komunitas dan lingkungan.

2.1.2 Sejarah Perusahaan

PT Aetra Air Tangerang atau Aetra Tangerang adalah perusahaan swasta pertama di Indonesia yang menyediakan air minum perpipaan. Aetra Tangerang merupakan proyek Kerjasama Pemerintah Swasta (KPS) pertama dengan pemerintahan Kabupaten Tangerang di bidang infrastruktur penyediaan dan mengelola air minum di wilayah kabupaten Tangerang. dimulai dari tanggal 4 Agustus 2008, Aetra Tangerang menandatangani kontrak kerjasama dengan pemerintah kabupaten Tangerang.

Pada 2 Oktober 2009, masa konsesi Aetra Tangerang mulai efektif berjalan selama 25 tahun hingga 2 Oktober 2034. Dengan hak konsesi 25 tahun itu Aetra Tangerang ditetapkan untuk melakukan dan penyediaan dan pengelolaan air minum di 8 (Delapan) wilayah kecamatan di Kabupaten Tangerang yaitu, Kecamatan Sepatan Timur, Cikupa, Pasar Kemis, Sepatan, Sindang Jaya, Sukamulya, Balaraja, dan Jayanti. Pada tahun 2010 dilakukan *Ground Breaking* dan pada tanggal 15 Agustus 2011, Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang dibangun berlokasi di Desa Karet Kecamatan Sepatan mulai beroperasi dengan kapasitas 350 liter/detik yang sekarang berkapasitas 900 liter/detik.

Aetra Tangerang memulai pelayanan perdana kepada pelanggan pada tanggal 1 Desember 2011. Untuk mempermudah masyarakat dan pelanggan di wilayah konsesi untuk mendapatkan pelayanan air minum dari Aetra Tangerang, Aetra Tangerang membuka Kantor Pelayanan Pelanggan (KPP) di beberapa tempat seperti, Pasar Kemis, Cikupa dan Jayanti dan juga untuk mempermudah pelanggan untuk melakukan pembayaran tagihan air, PT Aetra Air Tangerang menyediakan berbagai macam kanal seperti, melalui E-commerce, Bank Mandiri, Bank BCA, serta melalui gerai minimarket seperti, Indomaret, Alfamart dan juga PT POS Indonesia (PT Aetra Air Tangerang, 2019).

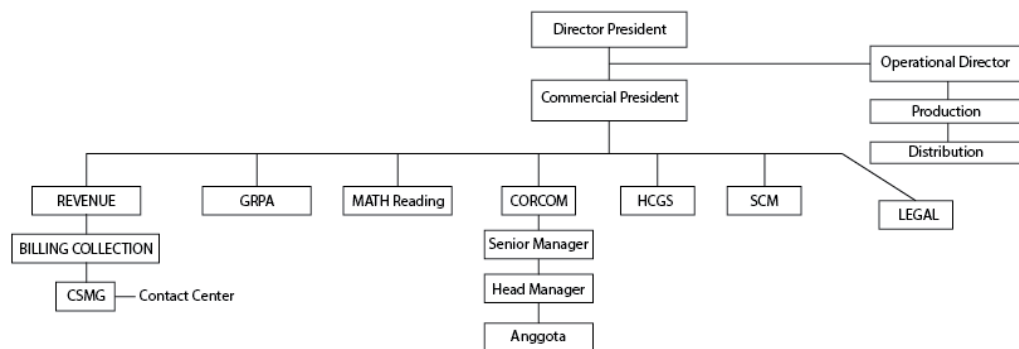


Gambar 2.1 Logo Perusahaan PT Aetra Air Tangerang
Sumber: Dokumentasi PT Aetra Air Tangerang (2024)

Branding perusahaan Aetra Tangerang dibuat dengan memiliki objektif, dan objektif nya itu adalah sebagai berikut, Memperkuat ide sentral, Meningkatkan kualitas hidup manusia, berorientasi pada pelanggan, Profesionalisme, Respek pada komunitas dan lingkungan. Identitas Aetra Tangerang harus selalu tampil dengan keadaan lengkap dan sempurna sesuai ketentuan dan konfigurasi yang sudah ditentukan dalam buku panduan demi terjaganya konsisten penampilan dari identitas perusahaan, sehingga pelanggan atau audiens dapat selalu memahami identitas dari perusahaan yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

PT Aetra Air Tangerang bergerak langsung di bawah perusahaan PT MOYA Indonesia dan juga termasuk dari bagian MOYA Group. PT Aetra Air Tangerang dipimpin langsung oleh Presiden Direktur, PT Aetra Air Tangerang memiliki beberapa departemen seperti departemen *Finance*, *Corporate communication*, IT, REVENUE yang memiliki divisi CSMG dan BILLING COLLECTION, MATH READING, SCM (*supply chain management*), HCGS (*human capital general service*), GRPA (*Government Relation and Public Affair*), LEGAL, Contact Center dibawah CSMG, Produksi dan Distribusi berada di bawah Direktur Operasional. Departemen di atas sewaktu-waktu akan bisa berubah nama dan berubah posisi di struktur organisasi.



Gambar 2.2 Contoh Bagan Struktur Organisasi Perusahaan
Sumber: Dokumentasi PT. Aetra Air Tangerang (2024)

Setiap divisi memiliki tugasnya masing-masing seperti divisi Revenue yang memiliki tanggung jawab atas pendapatan perusahaan. Divisi GRPA (*Government Relation and Public Affair*) yang memiliki tugas menghubungkan atau komunikasi antara perusahaan dan pemerintahan. IT bertugas untuk menangani berbagai macam tentang teknologi mulai dari website dan lainnya. SCM (*supply chain management*) mengatur distribusi air kepada pelanggan. HCGS (*human capital general service*) adalah *human resources* yang bertanggung jawab atas karyawan perusahaan. LEGAL menangani berbagai masalah hukum perusahaan. Penulis sendiri terdapat di bagian divisi Corcom atau *Coporate Communication*

yang memiliki tugas menghubungkan komunikasi perusahaan baik dari induk perusahaan atau ke luar perusahaan.

2.3 Portofolio Perusahaan

Selama perusahaan berjalan PT Aetra Air Tangerang baru melakukan beberapa kerjasama dengan perusahaan-perusahaan di Indonesia seperti Bank BCA, Indomaret, Alfamart, dan OTTO. PT Aetra Air Tangerang bekerjasama dengan perusahaan tersebut untuk metode pembayaran tagihan air pelanggan.

a) Kerjasama PT Aetra Air Tangerang dengan Indomaret



Gambar 2.3 Iklan Promosi Instagram
Sumber: Dokumentasi Perusahaan (2024)

PT Aetra Air Tangerang melakukan kerjasama dengan minimarket Indomaret untuk pembayaran tagihan air minum. Visual yang ditampilkan terdapat pesan untuk pembayaran tagihan air yang langsung tersampaikan, dan beberapa ilustrasi seperti keran air dan promosi berupa kupon belanja yang ditonjolkan untuk menarik perhatian dari pelanggan.

b) Kerjasama PT Aetra Air Tangerang dengan OTTO



Gambar 2.4 Iklan Promosi Instagram
Sumber: Dokumentasi Perusahaan (2023)

PT Aetra Air Tangerang juga melakukan kerjasama dengan perusahaan OTTO Digital untuk memudahkan pembayaran tagihan air minum. Iklan disini merupakan sebuah video yang menunjukkan sebuah ponsel seluler yang berisikan aplikasi dari PT Aetra Air Tangerang. Kalimat yang digunakan dalam video tersebut mudah dipahami dan menjangkau kepada masyarakat atau pelanggan dengan mudah. Desain dalam iklan promosi aplikasi ini tergolong *simple* dan mudah untuk dilihat tidak terlalu banyak kalimat yang perlu dibaca.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA