

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Tentang PT Eurokars Continental Utama

PT Eurokars Continental Utama merupakan perusahaan yang berada di bawah naungan perusahaan otomotif Eurokars Group Indonesia yang dipilih menjadi Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) merek otomotif asal Inggris, Bentley, di Jakarta, Indonesia sejak tahun 2022. Kegiatan operasional Bentley Jakarta dilaksanakan pada gedung Porsche Centre Jakarta yang sekaligus juga merupakan Eurokars Group Indonesia Headquarters. Lokasi kantor Bentley Jakarta berada di Eurokars Group Indonesia Headquarters, Jalan Sultan Iskandar Muda No. 51, Level 4, Arteri Pondok Indah, Jakarta Selatan.

Terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan Bentley Jakarta, antara lain penjualan (*sales*), purna jual (*aftersales*), dan komunikasi pemasaran (*marketing communication*). *Sales* merujuk pada kegiatan penjualan mobil yang ditawarkan oleh Bentley Jakarta. Sedangkan, *aftersales* merujuk pada kegiatan servis hingga perbaikan mobil untuk pemilik mobil Bentley. Kemudian, *marketing communication* yang dilakukan pada Bentley Jakarta merujuk pada kegiatan komunikasi pemasaran yang dilakukan secara tradisional maupun *digital* dalam mendukung aktivitas *sales* serta *aftersales* dalam menjual produk dan servis yang ditawarkan.

Dilansir dari situs resmi Eurokars Group, Eurokars Group merupakan perusahaan otomotif yang identik dengan merek-merek premium dan mewah yang berada di bawah naungannya (Eurokars Group, n.d.). Perusahaan ini menyatakan dirinya sebagai perusahaan pemimpin yang berorientasi pada pelanggan dan memiliki portofolio yang beragam dalam industri otomotif sejak tahun 1985. Eurokars Group mengklaim dirinya sebagai distributor mobil milik pribadi paling besar di Singapura, dan kemudian mengekspansi bisnisnya ke berbagai negara, meliputi Indonesia, Tiongkok, dan Australia.

Terdapat berbagai layanan yang ditawarkan oleh Eurokars Group selain menjual dan memberikan servis mobil, seperti penyewaan, rental, penjualan mobil bekas, perbaikan bodi dan cat, serta pembiayaan dan asuransi otomotif untuk memastikan setiap pelanggan mendapatkan kepuasan maksimal. Karsono Kwee, selaku *Executive Chairman* Eurokars Group, mengungkapkan bahwa dalam bisnis otomotif, menjaga kepuasan pelanggan merupakan hal yang pokok. Setiap pelanggan harus mempunyai kepercayaan kepada perusahaan.

Di bawah naungan Karsono Kwee, Eurokars Group berhasil memperoleh sejumlah penghargaan besar seperti “The Enterprise 50 Award” (2004), “Business Superbrand” (2011), “Community Partnership Excellence Award of the People’s Association Community Spirit Awards” (2016), “McLaren Aftersales Excellence Award” (2019), “Rolls-Royce China as Best Dealer” (2020), dan puluhan penghargaan-penghargaan bermakna lainnya untuk perusahaan Eurokars Group maupun merek-merek otomotif yang berada di bawah naungan Eurokars Group.

Kegiatan operasional Eurokars Group Indonesia dilaksanakan di bawah pimpinan Herbert Kwee, selaku Chief Executive Officer (CEO) dari Eurokars Group Indonesia. Di bawah naungan beliau, terdapat 10 merek otomotif mewah yang berada pada naungan Eurokars Group Indonesia, meliputi Porsche, Rolls-Royce, BMW, BMW Premium Selection, Mazda, Maserati, Ferrari, Bentley, MINI, dan McLaren.

2.2 Visi Misi Eurokars Group Indonesia (PT Eurokars Continental Utama)

Adapun visi dan misi Eurokars Group Indonesia (PT Eurokars Continental Utama) sebagai berikut:

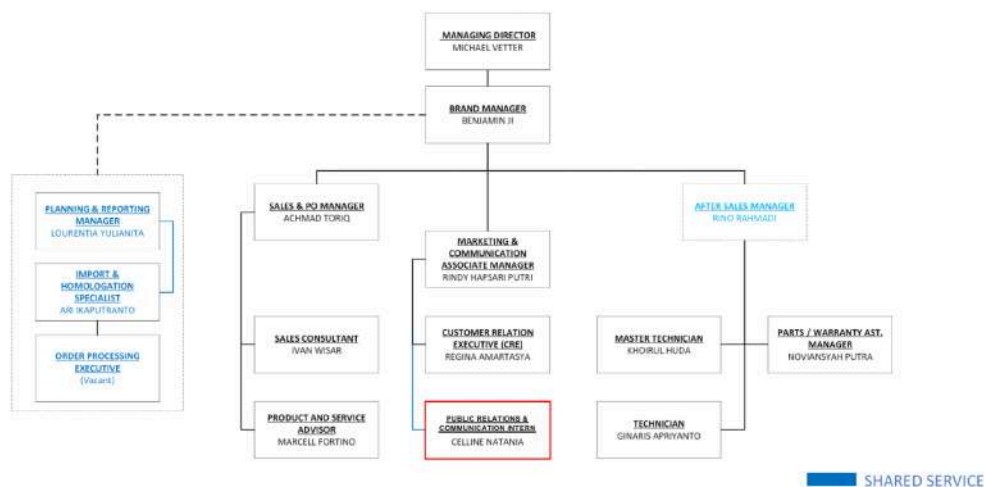
2.2.1 Visi Eurokars Group Indonesia (PT Eurokars Continental Utama)

Memberikan keunggulan premium melalui semangat dan hubungan jangka panjang dengan para pemangku kepentingan menuju masa depan yang berkelanjutan.

2.2.2 Misi Eurokars Group Indonesia (PT Eurokars Continental Utama)

Mengembangkan nilai pemangku kepentingan dengan kejujuran dan integritas, memberikan pengalaman kepemilikan yang tak tertandingi, membangun hubungan seumur hidup, dan berkontribusi positif kepada komunitas tempat kami beroperasi.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bentley Jakarta

Sumber: Data Internal Perusahaan, 2024

2.3.1 Departemen *Marketing Communication*

Terdapat 3 fungsi yang berada di bawah naungan Departemen *Marketing Communication* Bentley Jakarta (PT Eurokars Continental Utama), meliputi Marketing & Communication Associate Manager, Customer Relation Executive (CRE), dan Public Relations & Communication Intern. Secara keseluruhan, Departemen *Marketing Communication* Bentley Jakarta mempunyai tanggung jawab penuh dalam melakukan komunikasi pemasaran Bentley Jakarta serta mengelola alur komunikasi dengan pihak-pihak internal maupun eksternal yang ingin bekerja sama dengan *brand*. Hal ini juga mencakup aktivitas *public relation* dimana departemen perlu mempertahankan hubungan yang baik dengan pihak media maupun vendor. Marketing & Communication Associate Manager bertanggung jawab dalam memimpin dan membimbing perancangan strategi pemasaran dari segi keuangan hingga pelaksanaan agar mampu mendukung memenuhi *Key Performance Indicator* (KPI) yang telah ditentukan bersama.

Kemudian, Customer Relation Executive (CRE) mempunyai fungsi dalam mempertahankan hubungan yang baik antara Bentley Jakarta dengan pelanggan-pelanggannya. CRE juga memiliki tanggung jawab dalam menciptakan kampanye pemasaran yang menarik untuk meningkatkan hubungan yang kuat dengan para pelanggan maupun dalam menarik calon pelanggan. Di bawah Marketing & Communication Associate Manager dan CRE, terdapatlah Public Relations & Communication Intern yang memiliki tanggung jawab dalam membantu pembuatan *press release* mengenai Bentley yang akan disebarkan kepada para media di Indonesia, melakukan *media monitoring* mengenai berita seputar Bentley di Indonesia, dan merangkum hasil dari *media monitoring*.