

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Deskripsi Perusahaan

Gambar 2.1 menampilkan logo yang merupakan tampilan merek dari PT Serasi Autoraya, atau yang lebih dikenal dengan nama SERA. SERA mengawali perjalanannya pada tahun 1986 sebagai sebuah divisi penyewaan kendaraan di bawah naungan PT Astra International. Pada awalnya, unit bisnis ini didirikan dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan internal Grup Astra yang sangat besar akan kendaraan operasional. Sebagai salah satu konglomerat terbesar di Indonesia, Grup Astra memerlukan sistem pendukung transportasi yang efisien dan andal untuk menunjang mobilitas berbagai lini bisnisnya.

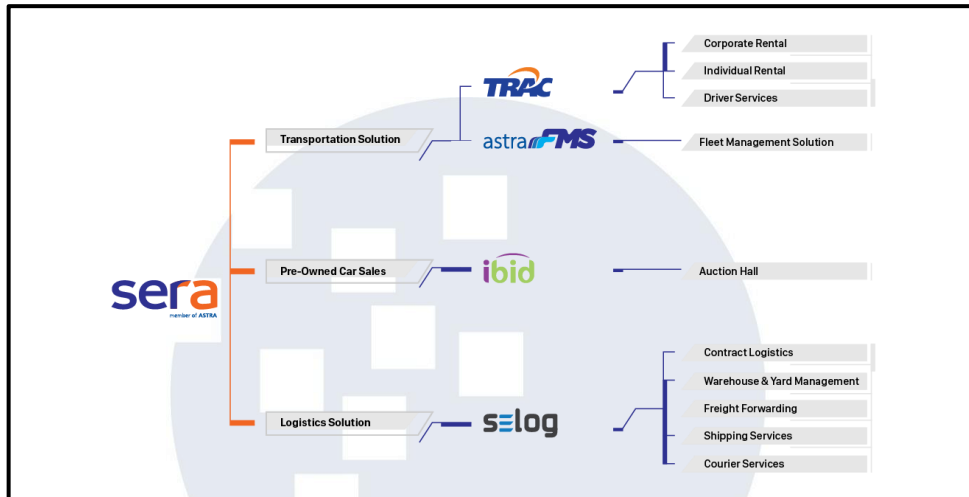


Gambar 2.1 Logo SERA

Sumber: [www.sera.astra.co.id](http://www.sera.astra.co.id) [11]

Melihat potensi pasar yang besar di luar lingkungan internal, serta meningkatnya permintaan dari perusahaan lain, divisi ini kemudian dikembangkan menjadi sebuah entitas bisnis yang lebih mandiri dan profesional. Titik balik penting terjadi pada 22 Maret 1990, ketika divisi tersebut secara resmi didirikan sebagai perseroan terbatas dengan nama PT Serasi Autoraya [11]. Transformasi ini menandai pergeseran strategis dari yang semula hanya sebagai pusat biaya (*cost center*) internal menjadi pusat laba (*profit center*) yang berorientasi melayani

segmen korporat yang lebih luas di Indonesia. Sejak saat itu, SERA terus melakukan inovasi dan diversifikasi bisnis untuk memberikan solusi transportasi yang terintegrasi, yang kini telah berkembang pesat.



Gambar 2.2 Struktur Unit Bisnis SERA

Sumber: [www.sera.astra.co.id](http://www.sera.astra.co.id) [11]

Gambar 2.2 menampilkan struktur unit bisnis yang dimiliki oleh PT Serasi Autoraya. Pada sektor transportasi, terdapat TRAC, yaitu salah satu bisnis yang dimiliki oleh SERA. Lebih dikenal dengan nama TRAC-Astra Rent a Car, perusahaan ini merupakan salah satu pemain terbesar dan terdepan di Indonesia dalam industri penyedia solusi transportasi. Fokus utamanya adalah layanan penyewaan kendaraan dan manajemen armada. Layanan yang ditawarkan oleh TRAC sangat beragam dan dirancang untuk memenuhi kebutuhan dua segmen pasar utama: pelanggan korporat dan pelanggan ritel (perorangan).

Pada tanggal 22 Maret 1990, unit usaha ini secara resmi didirikan sebagai perusahaan terpisah dengan nama PT Serasi Autoraya. Sejak saat itu, SERA mulai memantapkan posisinya di industri jasa transportasi. Dengan fokus pada penyediaan layanan sewa kendaraan untuk pelanggan korporasi, TRAC secara konsisten membangun reputasi sebagai penyedia solusi transportasi yang

terpercaya, aman, dan berkualitas tinggi, yang menjadi fondasi bagi pertumbuhan bisnis perusahaan di masa depan.

Keunggulan utama TRAC terletak pada beberapa faktor. Pertama, sebagai bagian dari ekosistem Astra, TRAC memiliki akses ke armada kendaraan dari berbagai merek di bawah naungan Astra yang terjamin kualitas dan perawatannya. Kedua, jaringannya sangat luas, dengan kantor cabang dan titik layanan yang tersebar di lebih dari 20 kota besar di seluruh Indonesia, termasuk di bandara-bandara utama. Ketiga, TRAC terus berinovasi dengan teknologi. Mereka memiliki aplikasi digital bernama TRACtoGo yang memudahkan pelanggan untuk melakukan pemesanan, melihat riwayat transaksi, dan mengakses layanan secara online.

Pada sektor solusi logistik, terdapat SELOG, yaitu nama merek bisnis yang dimiliki PT Serasi Logistik Indonesia. Memasuki era 2000-an, SERA melakukan langkah strategis untuk melakukan diversifikasi usaha ke sektor logistik yang terintegrasi. Langkah ini diwujudkan melalui pembentukan unit bisnis SERA *Logistics* (SELOG). Melalui SELOG, perusahaan memperluas cakupan layanannya dari sekadar penyewaan kendaraan menjadi penyedia solusi logistik ujung-ke-ujung (*end-to-end*), yang mencakup manajemen transportasi, jasa pengiriman barang, serta pengelolaan gudang. Diversifikasi ini memungkinkan SERA untuk melayani kebutuhan rantai pasokan pelanggan secara lebih komprehensif. sebuah perusahaan yang bergerak di bidang layanan logistik terpadu.

Fokus utama SELOG adalah menyediakan solusi rantai pasok (*supply chain*) yang efisien dan efektif bagi pelanggan korporat. Mereka tidak hanya menangani pengiriman barang dari satu titik ke titik lain, tetapi juga mengelola keseluruhan proses logistik secara *end-to-end*. SELOG adalah penyedia solusi logistik terpadu yang menyasar pasar korporat di berbagai industri seperti otomotif, alat berat, FMCG (barang konsumsi), farmasi, dan lainnya. Keunggulan utamanya terletak pada kemampuannya menawarkan layanan logistik *end-to-end*, jaringan yang luas di seluruh Indonesia serta dukungan teknologi canggih.

Tidak berhenti di situ, SERA juga melihat peluang besar dalam bisnis jual beli kendaraan bekas. Untuk menangkap pasar ini, perusahaan mengembangkan dua lini bisnis utama, yaitu IBID yang berfokus pada penjualan retail mobil bekas berkualitas dan bergaransi, serta melayani pasar lelang kendaraan. Kehadiran dua unit bisnis ini menciptakan sebuah ekosistem yang saling melengkapi, di mana kendaraan-kendaraan dari unit usaha TRAC yang telah selesai masa sewanya dapat dijual kembali dengan nilai yang optimal.

Pada sektor pelelangan mobil bekas, terdapat IBID yang telah menjadi salah satu balai lelang otomotif terbesar dan terpercaya di Indonesia yang memfasilitasi jual beli kendaraan dan aset lainnya melalui sistem lelang yang transparan dan profesional.

Keunggulan utama IBID terletak pada kombinasi antara jangkauan luas, teknologi, dan kredibilitas. Dengan jaringan yang tersebar di puluhan kota di Indonesia, IBID menyelenggarakan lelang secara rutin setiap minggunya, menawarkan ribuan pilihan unit. Seluruh proses ini didukung oleh platform digital yang terintegrasi melalui *website* dan aplikasi, memudahkan peserta untuk mengakses informasi dan berpartisipasi dari mana saja. Sebagai balai lelang resmi yang terdaftar dan diawasi oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN), IBID menjamin keamanan dan legalitas setiap transaksi, menjadikannya platform yang aman dan terpercaya bagi para pencari kendaraan dan aset lainnya.

Hingga saat ini, PT Serasi Autoraya telah bertransformasi menjadi salah satu perusahaan penyedia solusi transportasi dan logistik terintegrasi terbesar di Indonesia. Dengan tiga pilar bisnis utamanya : solusi transportasi (TRAC), solusi logistik (SELOG), dan bisnis kendaraan bekas (IBID) menopang SERA untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan dinamika pasar. Sebagai bagian dari Grup Astra, SERA berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dan menjadi mitra terpercaya bagi para pelanggannya di seluruh nusantara.

### 2.1.1 Visi dan Misi

Visi perusahaan SERA adalah "menjadi perusahaan ternama yang terus berinovasi melalui pertumbuhan yang berkesinambungan, pengembangan sumber daya manusia, pengembangan produk, serta menjunjung tinggi etika dan budaya keselamatan kerja"[11]. Perusahaan ini bertujuan untuk membangun reputasi sebagai entitas bisnis yang andal, inovatif, dan disegani di Indonesia. Fokus utamanya adalah mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan, menciptakan lapangan kerja yang berkualitas, dan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat.

Misi perusahaan SERA adalah “mencapai kepuasan pelanggan yang optimal dalam penyediaan solusi terbaik di bidang Jasa Solusi Transportasi Penjualan Kendaraan Bekas, dan Jasa Pengelolaan Logistik.” Hal ini menandakan bahwa SERA selalu memprioritaskan kenyamanan dan kebutuhan pelanggan dalam menggunakan jasanya. Tujuannya adalah untuk menjadi pilihan pertama pelanggan dalam bidang penyewaan transportasi dan pengelolaan logistic [11].

Dengan visi dan misi ini, SERA berkomitmen untuk tidak hanya menjadi pemimpin di industrinya tetapi juga menjadi perusahaan yang bertanggung jawab dan memberikan dampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan serta bangsa Indonesia.

SERA sendiri memiliki slogan yang berisi filosofi bernama “SERA SPIRIT” [11]. Slogan ini merupakan filosofi yang diinternalisasi menjadi sebuah budaya perusahaan sekaligus sebagai identitas SERA. Filosofi ini berfungsi sebagai acuan untuk karyawan agar dapat membangun lingkungan kerja yang produktif dan hasil kerja yang bermanfaat. SERA Spirit sendiri terdiri dari 5 nilai, yaitu :

1. Kualitas

Nilai ini menekankan komitmen perusahaan untuk selalu memberikan yang terbaik dalam segala aspek. Ini bukan hanya tentang kualitas produk dan layanan akhir yang ditawarkan kepada pelanggan, tetapi juga mencakup kualitas dalam proses kerja internal, kualitas sumber daya manusia, dan kualitas dalam pengambilan keputusan. Ada budaya untuk melakukan perbaikan terus-menerus guna memastikan standar tertinggi selalu tercapai dan terlampaui.

## 2. Pelayanan Pelanggan

Nilai ini menempatkan pelanggan sebagai pusat dari segala aktivitas perusahaan (*customer-centric*). Ini diwujudkan melalui komitmen untuk memahami kebutuhan pelanggan secara mendalam, memberikan solusi yang responsif dan tepat guna, serta membangun hubungan profesional jangka panjang yang didasari oleh kepercayaan dan kepuasan. Pelayanan prima bukan hanya tugas satu departemen, melainkan tanggung jawab setiap karyawan.

## 3. Kerja Sama

SERA menyadari bahwa kesuksesan organisasi dibangun di atas sinergi dan kolaborasi yang kuat. Nilai ini mendorong setiap individu untuk bekerja sama secara efektif, menyingkirkan ego sektoral, dan berkolaborasi baik di dalam tim maupun lintas departemen. Ini berarti saling menghargai pendapat, memiliki satu tujuan bersama, dan memahami bahwa keberhasilan kolektif jauh lebih penting daripada pencapaian individu.

## 4. Kepemimpinan

Nilai kepemimpinan dalam SERA SPIRIT tidak terbatas hanya pada mereka yang memiliki jabatan manajerial. Perusahaan mendorong setiap karyawan untuk menunjukkan jiwa kepemimpinan

dalam perannya masing-masing. Ini diwujudkan melalui sikap proaktif, rasa memiliki (*accountability*) yang tinggi terhadap pekerjaan, kemampuan mengambil inisiatif yang terukur, dan menjadi teladan positif bagi rekan kerja di sekitarnya.

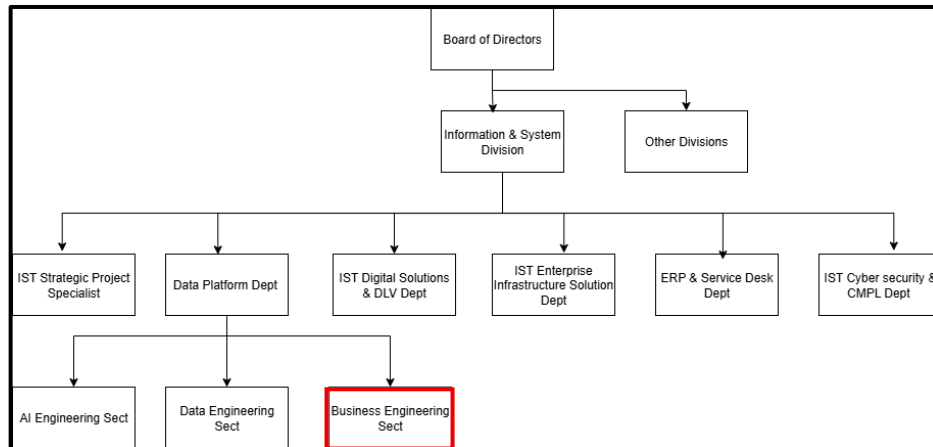
## 5. Integritas

Integritas adalah landasan moral dan etika yang paling fundamental dalam SERA SPIRIT. Nilai ini menuntut adanya kejujuran, transparansi, konsistensi antara perkataan dan perbuatan, serta profesionalisme dalam setiap tindakan. Karyawan diharapkan untuk selalu bertindak etis, mematuhi peraturan yang berlaku, dan menjaga nama baik perusahaan dalam situasi apapun, sehingga membangun kepercayaan yang solid baik secara internal maupun eksternal.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Berdasarkan Gambar 2.3, struktur organisasi perusahaan yang ditampilkan pada diagram berdasarkan posisi kegiatan magang berlangsung. Hal ini ditandai dengan bagian yang diberikan kotak warna merah. Disini, kegiatan magang dilakukan sebagai *Business Engineering Intelligence Intern* yang berada di dalam

Business Engineering Sector. Sektor ini berada di bawah naungan *Data Platform Department*.



Gambar 2.3 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: [www.sera.astra.co.id](http://www.sera.astra.co.id) [11]

Berikut adalah penjelasan struktur organisasi perusahaan PT Serasi Autoraya:

### 1. *Board of Directors* (Dewan Direksi)

Posisi ini merupakan tingkatan tertinggi di perusahaan. Mereka mengawasi semua divisi, termasuk Divisi Informasi & Sistem, dan menetapkan arah serta kebijakan strategis perusahaan secara keseluruhan.

### 2. *Information and System Division* (Divisi Sistem dan Informasi)

Divisi ini melapor langsung kepada Dewan Direksi. Ini menandakan bahwa teknologi informasi dan sistem merupakan bagian vital dari operasi perusahaan. Divisi ini berfungsi sebagai payung bagi beberapa departemen teknis yang lebih spesifik, seperti Departemen Platform Data, Solusi Digital, Infrastruktur, Keamanan Siber, serta ERP & Service Desk.



### 3. *Data Platform Department* (Departemen Platform Data)

Departemen ini berada di bawah naungan Divisi Informasi & Sistem. Fokus utamanya adalah pada pengelolaan seluruh platform data perusahaan. Departemen ini bertanggung jawab atas infrastruktur dan arsitektur data, serta memastikan data dapat diakses dan diolah oleh unit-unit lain. Departemen ini terdiri dari Sektor *AI Engineering*, *Data Engineering*, dan *Business Intelligence*.

### 4. *Business Intelligence Sector* (Sektor *Business Intelligence*)

Sektor ini berada dibawah naungan Departemen Platform Data dan juga posisi dimana peserta magang bekerja sebagai *Business Intelligence Engineer*. Sektor ini memiliki fungsi untuk merancang bagaimana data dapat digunakan untuk mendukung keputusan bisnis dan operasional perusahaan. Sektor ini terdiri dari 3 anggota dengan posisi berikut, yaitu : Supervisor dan Business Intelligence Engineer.

## 2.3 Portfolio Perusahaan

### 2.3.1 List Kerjasama Perusahaan

Berdasarkan layanan yang ditawarkannya, SERA bekerja sama dengan perusahaan dari berbagai sektor industri yang membutuhkan solusi transportasi, logistik, dan pengelolaan kendaraan. Berikut adalah penjabaran sektor-sektor perusahaan yang menjadi mitranya:

#### 1. Sektor Pertambangan dan Energi

Perusahaan di sektor ini seringkali beroperasi di lokasi terpencil dan membutuhkan kendaraan operasional yang tangguh seperti kendaraan 4x4 untuk mobilitas di lapangan. Mereka juga memerlukan bus untuk antar-jemput karyawan dari mess ke lokasi tambang serta truk untuk keperluan logistik alat berat.

## 2. Sektor Barang Konsumsi (*Fast-Moving Consumer Goods/FMCG*)

Perusahaan FMCG sangat bergantung pada distribusi yang efisien dan tepat waktu. SERA melalui unit bisnis logistiknya (SELOG) menyediakan layanan manajemen gudang, pengiriman barang dari pabrik ke distributor atau ritel di seluruh Indonesia.

## 3. Sektor Manufaktur dan Industri

Pabrik dan kawasan industri memerlukan layanan transportasi untuk antar-jemput karyawan serta kendaraan operasional untuk staf. Selain itu, mereka membutuhkan jasa logistik untuk pengiriman bahan baku ke pabrik dan distribusi produk jadi ke pasar.

## 4. Sektor Jasa Keuangan dan Perbankan

Bank dan lembaga keuangan biasanya menyewa kendaraan operasional untuk para manajer, tim survei, atau staf penjualan mereka di berbagai cabang. Ini membantu mereka menjaga efisiensi mobilitas tanpa harus mengelola aset kendaraan sendiri.

## 5. Sektor Agribisnis dan Perkebunan

Mirip dengan sektor pertambangan, perusahaan perkebunan sawit, karet, atau hasil bumi lainnya membutuhkan kendaraan yang kuat untuk operasional di area perkebunan serta layanan logistik untuk mengangkut hasil panen ke pabrik pengolahan.

## 6. Sektor Konstruksi dan Infrastruktur

Proyek-proyek pembangunan membutuhkan mobilitas tinggi untuk para insinyur, pengawas proyek, dan pekerja. Mereka sering menyewa kendaraan penumpang dan komersial untuk kebutuhan di lokasi proyek.

Secara umum, setiap perusahaan dari skala menengah hingga besar yang ingin mengefisienkan biaya operasional dan fokus pada bisnis intinya dapat menjadi klien SERA, terutama mereka yang memiliki kebutuhan tinggi akan mobilitas karyawan dan distribusi produk

### 2.3.2 Hasil Karya Perusahaan

SERA memiliki berbagai hasil karya dalam bidang transportasi dan logistik yang sudah dipakai oleh berbagai perusahaan yang bekerja sama dengannya. Beberapa adalah berikut :

1. Astra FMS (*Astra Fleet Management Solution*)

Gambar 2.4 menampilkan logo identitas sistem manajemen yang bernama AstraFMS. Sistem manajemen ini merupakan salah satu solusi terdepan dalam pengelolaan transportasi di Indonesia berbasis informasi teknologi. Sistem manajemen ini bertujuan untuk membantu pengguna meningkatkan efesiensi, efektivitas, dan keamanan dalam pengelolaan transportasi dan logistik.



Gambar 2.4 Logo Astra FMS

Sumber: [www.sera.astra.co.id](http://www.sera.astra.co.id) [11]

Hal ini dikarenakan AstraFMS memiliki berbagai fitur unggulan. Sistem ini mampu menampilkan data pemantauan kendaraan secara real-time, yang mencakup informasi akurat mengenai lokasi, kecepatan,

dan status mesin armada pada satu dasbor digital. Fitur ini juga membantu meminimalkan waktu *downtime* kendaraan dengan menampilkan notifikasi dan jadwal perawatan prediktif, sehingga perbaikan dapat dilakukan secara tepat waktu sebelum terjadi kerusakan yang lebih serius.

Lebih lanjut, sistem ini mendukung pengawasan kualitas *driver* melalui analisis data yang ditampilkan dalam bentuk laporan terperinci mengenai perilaku mengemudi. AstraFMS juga berkontribusi dalam mengatur efisiensi biaya operasional dengan menampilkan rincian konsumsi bahan bakar, biaya servis, dan pengeluaran lainnya secara transparan dan mudah dianalisis. Sistem ini telah berhasil diimplementasikan dan menampilkan hasil yang signifikan pada unit bisnis lainnya seperti TRAC dan SELOG.

## 2. TRACtoGO : Rental Mobil & Bus



Gambar 2.5 Logo Aplikasi TRACtoGO

Sumber: [www.sera.astra.co.id](http://www.sera.astra.co.id) [11]

Gambar 2.5 merupakan logo TRACtoGO, sebuah aplikasi digital inovatif yang bisa diunduh oleh pengguna secara praktis melalui Play Store. TRACtoGO sendiri merupakan sebuah platform aplikasi yang berfokus pada layanan rental mobil dan bus, yang dikembangkan

secara profesional oleh TRAC. Perlu diketahui bahwa TRAC merupakan salah satu pemimpin pasar dalam industri solusi transportasi dan penyewaan kendaraan di Indonesia, yang juga menjadi bagian dari grup Astra.

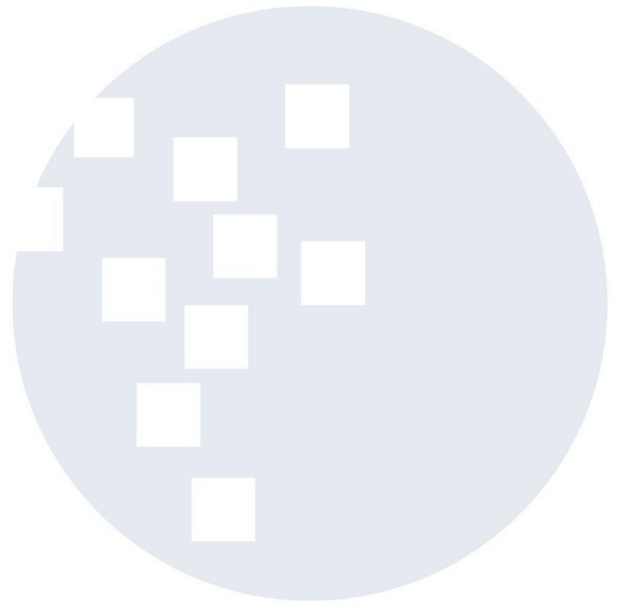
Tujuan utama dari pengembangan aplikasi ini adalah untuk memberikan layanan bantuan perjalanan yang terintegrasi dan menyeluruh, baik untuk mendukung kebutuhan perjalanan kerja yang dinamis, perjalanan bisnis yang menuntut ketepatan waktu, hingga mengakomodasi liburan keluarga agar berjalan dengan mudah, praktis, dan nyaman. Peluncuran aplikasi ini juga merupakan wujud komitmen TRAC untuk beradaptasi dengan teknologi digital demi meningkatkan kepuasan pelanggan.

Aplikasi ini telah siap digunakan untuk melayani kebutuhan rental kendaraan di 24 kota besar yang tersebar di Indonesia. Jangkauan layanan yang luas ini merupakan salah satu keunggulan utama TRACtoGO dalam menjangkau lebih banyak pelanggan di berbagai wilayah strategis.

Untuk pilihan kendaraanya sendiri, tersedia berbagai macam tipe yang merupakan armada terawat dan siap pakai, seperti kategori SUV yang tangguh, MPV yang nyaman untuk keluarga, berbagai jenis mobil penumpang lainnya, hingga bus dengan berbagai kapasitas untuk rombongan. Keberagaman armada ini merupakan jaminan bahwa pengguna dapat menemukan kendaraan yang paling sesuai dengan kebutuhan spesifik mereka.

Layanan yang diberikan melalui aplikasi ini sangat komprehensif. Layanan tersebut merupakan solusi satu pintu yang mencakup penyewaan mobil untuk berbagai durasi, layanan antar-jemput bandara yang efisien, penyewaan bus pariwisata, serta penyediaan paket

bundling yang menarik, seperti sewa mobil yang digabungkan dengan itinerary perjalanan lainnya untuk berbagai acara spesial.



UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA