

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Deskripsi Perusahaan

Penulis melaksanakan kegiatan magang di PT Triton Internasional dengan posisi Social Media Intern yang berada dibawah koordinasi divisi *Marketing Communication*. PT Triton Internasional, merupakan perusahaan distributor resmi mesin cuci asal Amerika Serikat di Indonesia sejak tahun 2009. PT Triton memiliki anak perusahaan yang bernama PT MLC Indonesia yang didirikan PT Triton Internasional sejak 2017. PT Triton Internasional yang merupakan distributor resmi peralatan mesin cuci Maytag sedangkan PT MLC Indonesia merupakan distributor resmi mesin cuci LG Commercial. Kedua perusahaan ini didirikan oleh Rizal Matulatan dan dikenal sebagai salah satu pelopor dalam memperkenalkan konsep *Coin Laundry* serta *Self-Service Laundry* di Indonesia. Pada tahap awal pengembangan usahanya,



Gambar 2.1 Logo PT Triton Internasional  
Sumber : LinkedIn PT Triton Internasional

PT Triton Internasional meluncurkan MaxPress Laundromat serta membentuk anak perusahaan, yaitu PT Max Press Indonesia, yang berperan sebagai pemegang hak waralaba resmi untuk bisnis laundromat di bawah naungan PT Triton Internasional. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap

layanan laundry yang modern dan efisien, PT Triton Internasional tidak hanya berfungsi sebagai penyedia mesin laundry, tetapi juga berkembang menjadi konsultan bisnis laundromat yang menawarkan solusi menyeluruh. Layanan konsultasi yang diberikan oleh PT Triton Internasional mencakup berbagai model bisnis laundry yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar dan target pelanggan, antara lain:

1. ***Full-Service Laundromat***

Model bisnis laundry konvensional berbasis kilogram yang seluruh proses pencucian, pengeringan, hingga pelipatan pakaian dilakukan oleh operator laundry. Konsep ini umumnya ditujukan bagi pelanggan yang menginginkan layanan praktis tanpa harus mencuci sendiri. Full-service laundromat menjadi salah satu model bisnis laundry yang masih banyak diminati karena memberikan kemudahan dan efisiensi waktu bagi pelanggan.

2. ***Self-Service Laundromat***

Konsep laundry mandiri yang memungkinkan pelanggan mencuci dan mengeringkan pakaian sendiri menggunakan mesin otomatis yang telah disediakan. Model bisnis ini mengadaptasi konsep *coin laundry* yang populer di negara Barat dan berkembang pesat di Indonesia, khususnya di kalangan mahasiswa, pekerja, dan masyarakat perkotaan yang mengutamakan kepraktisan serta efisiensi waktu.

3. ***Hybrid Laundromat***

Model bisnis yang menggabungkan layanan *full-service* dan *self-service* dalam satu tempat usaha. Konsep ini memberikan fleksibilitas bagi pelanggan untuk memilih layanan sesuai kebutuhan mereka, baik menggunakan jasa operator laundry maupun mencuci secara mandiri. Hybrid laundromat dinilai mampu menjangkau pasar yang lebih luas karena menawarkan variasi layanan dalam satu lokasi.

4. ***OPL (On-Premises Laundry)***

Layanan laundry internal yang dirancang untuk kebutuhan institusi seperti

hotel, rumah sakit, spa, apartemen, maupun fasilitas komersial lainnya. Sistem ini memungkinkan institusi memiliki fasilitas laundry sendiri untuk mendukung operasional sehari-hari sehingga proses pencucian dapat dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan terkontrol sesuai standar operasional masing-masing institusi.

#### 5. *Multi Housing Laundry*

Konsep layanan laundry komunitas yang ditempatkan di area hunian atau lingkungan tertentu seperti apartemen, kampus, asrama, hingga kawasan industri. Model bisnis ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses laundry bagi penghuni atau komunitas di area tersebut melalui fasilitas laundry bersama yang modern dan praktis.

Dalam mendukung pertumbuhan industri laundry serta membantu pelaku usaha yang menghadapi keterbatasan modal, PT Triton Internasional menjalin kerja sama dengan PT MLC Indonesia dan PT Bank Central Asia (BCA) Tbk melalui program Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan total pendanaan sebesar Rp20 miliar. Program ini bertujuan untuk mempermudah pelaku usaha dalam membangun maupun mengembangkan bisnis laundromat. PT MLC Indonesia sendiri merupakan distributor resmi mesin cuci komersial LG di Indonesia sekaligus pengagas konsep *Coin Laundry* dan *Self-Service Laundry* melalui brand Netto Laundromat sejak tahun 2017, sehingga turut berperan sebagai pionir dalam perkembangan industri laundromat modern di Indonesia.



Gambar 2.2 Kerjasama Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan PT BCA  
Sumber : [Kompas.com](http://Kompas.com)

PT MLC Indonesia merupakan anak perusahaan dari PT Triton Internasional yang bergerak sebagai distributor resmi mesin laundry komersial dengan merek LG Commercial Laundry di Indonesia. Perusahaan ini berperan penting dalam menghadirkan solusi bisnis laundry modern melalui penyediaan mesin laundry komersial berkualitas tinggi yang dirancang khusus untuk kebutuhan usaha laundromat maupun laundry profesional berskala besar. Dengan dukungan teknologi modern, efisiensi operasional, serta kualitas mesin yang terpercaya, PT MLC Indonesia terus berkembang menjadi salah satu perusahaan yang memiliki pengaruh besar dalam industri laundry komersial di Indonesia.

Salah satu unit bisnis unggulan yang dimiliki oleh LG Commercial Laundry adalah Netto Laundromat. Netto Laundromat dikenal sebagai pelopor bisnis coin laundry atau laundry koin pertama di Indonesia yang berhasil memperkenalkan konsep laundry modern berbasis *self-service* kepada masyarakat. Kehadiran Netto tidak hanya memberikan pengalaman mencuci yang lebih praktis dan efisien bagi konsumen, tetapi juga membuka peluang usaha baru bagi masyarakat yang ingin terjun ke industri laundry modern. Hingga saat ini, Netto Laundromat telah membantu lebih dari 1.200 pelaku usaha laundry di berbagai wilayah Indonesia dalam membangun dan mengembangkan bisnis *laundromat* mereka.

Outlet pertama Netto Laundromat yang berlokasi di Kalibata City menjadi salah satu outlet *laundromat* terbesar di Indonesia. Outlet tersebut juga dikenal sebagai laundromat dengan penggunaan mesin laundry komersial terbanyak di Indonesia pada masanya. Kehadiran outlet ini menjadi bukti nyata komitmen Netto dalam menghadirkan standar layanan laundry modern yang profesional, nyaman, dan berkualitas tinggi bagi masyarakat. Selain unggul dari sisi teknologi dan konsep bisnis, Netto Laundromat juga dikenal memiliki layanan after sales service yang sangat baik. Layanan purna jual yang diberikan dinilai cepat, responsif, dan memiliki biaya perawatan yang relatif terjangkau dibandingkan

kompetitor sejenis. Dukungan layanan tersebut diperkuat oleh lebih dari 300 service center LG yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia, sehingga memudahkan mitra usaha dalam memperoleh bantuan teknis, perawatan mesin, maupun penyediaan suku cadang secara cepat dan efisien.

Di samping itu, paket usaha dan harga mesin yang ditawarkan oleh Netto Laundromat tergolong kompetitif dan lebih terjangkau dibandingkan merek lain di kelas yang sama. Hal tersebut menjadi salah satu faktor utama meningkatnya minat masyarakat terhadap bisnis laundromat berbasis LG Commercial Laundry. Dengan kombinasi kualitas mesin, sistem operasional modern, serta dukungan bisnis yang lengkap, Netto Laundromat berhasil memperluas jaringan kemitraannya secara signifikan. Berkat perkembangan tersebut, pada tahun 2023 Netto Laundromat telah memiliki lebih dari 170 mitra usaha yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia. Pencapaian ini menunjukkan bahwa Netto Laundromat tidak hanya berfokus pada penjualan mesin laundry komersial, tetapi juga berkomitmen untuk menjadi mitra bisnis yang mampu membantu masyarakat dalam membangun usaha laundry modern yang berkelanjutan dan kompetitif di era perkembangan industri saat ini.



Gambar 2.3 Logo Netto Laundromat  
Sumber : Instagram



Gambar 2.4 Logo LG Commercial  
Sumber : higienelaundry

Selain itu, PT Triton Internasional juga merupakan distributor resmi mesin laundry komersial merk Speed Queen di Indonesia. Perusahaan ini terus mengembangkan inovasi bisnis di bidang laundromat modern melalui beberapa unit usaha yang berfokus pada konsep laundry *self-service* berbasis teknologi. Salah satu unit bisnis yang dimiliki PT Triton Internasional adalah Laundry Mandiri yang didirikan pada tahun 2024. Laundry Mandiri hadir dengan konsep laundromat modern yang mengutamakan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi bagi pelanggan melalui sistem *self-service*.

Selain itu, PT Triton Internasional juga memiliki unit bisnis bernama Evowash yang didirikan pada tahun 2025. Sama seperti Laundry Mandiri, Evowash mengusung konsep laundry modern dengan sistem *self-service*, pembayaran *cashless*, serta layanan operasional 24 jam yang memungkinkan pelanggan mencuci kapan saja sesuai kebutuhan mereka. Kedua unit bisnis tersebut menjadi bentuk inovasi PT Triton Internasional dalam mengikuti perkembangan gaya hidup masyarakat modern yang mengutamakan kepraktisan, teknologi digital, dan layanan yang fleksibel.



Gambar 2.5 Logo Laundry Mandiri  
Sumber ; Instagram



Gambar 2.6 Logo Speed Queen  
Sumber : Website Speed Queen



Gambar 2.7 Logo Evowash  
Sumber : Instagram Evowash

Selain itu juga, PT Triton Internasional juga merupakan distributor mesin laundry komersial merk Maytag Indonesia yang dipasarkan melalui brand Maxpress. Melalui brand ini, perusahaan menghadirkan layanan laundry yang mencakup konsep *full service* maupun *self service*, sehingga mampu menjangkau berbagai kebutuhan pasar dengan fleksibilitas model bisnis yang ditawarkan.



Gambar 2.8 Logo Maytag  
Sumber : Website Maytag



Gambar 2.9 Logo Maxpress  
Sumber : Website Maxpress

Selain bergerak di bidang distribusi mesin laundry komersial, PT Triton Internasional juga mengembangkan sistem pembayaran digital sendiri yang bernama Evolink. Evolink merupakan sistem pembayaran *cashless* yang dirancang khusus untuk mendukung operasional bisnis laundromat modern agar menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien. PT Triton Internasional menyediakan dua jenis sistem Evolink, yaitu tipe statis dan tipe dinamis, yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan operasional setiap outlet laundry. Kehadiran Evolink menjadi bentuk inovasi perusahaan dalam mengikuti perkembangan teknologi dan perubahan gaya hidup masyarakat yang kini semakin terbiasa menggunakan sistem pembayaran digital.

Melalui Evolink, proses transaksi di laundromat menjadi lebih mudah karena pelanggan tidak lagi harus menggunakan uang tunai seperti pada sistem laundry konvensional sebelumnya. Jika dahulu sebagian besar transaksi laundry masih dilakukan secara manual menggunakan cash, kini pelanggan cukup melakukan *scan barcode* atau tap kartu untuk melakukan pembayaran secara otomatis dan praktis. Selain itu, Evolink juga mendukung berbagai metode pembayaran digital, mulai dari e-wallet hingga teknologi *NFC (Near Field Communication)*. Dengan sistem ini, pelanggan dapat menikmati pengalaman mencuci yang lebih modern, cepat, aman, dan nyaman sesuai dengan perkembangan era digital saat ini.



Gambar 2.10 Logo Evolink  
Sumber : *Instagram* Evolink

Secara keseluruhan, berbagai pencapaian, inovasi, serta layanan yang diberikan menunjukkan bahwa PT Triton Internasional tidak hanya berperan sebagai distributor, tetapi juga sebagai penyedia solusi bisnis laundry yang komprehensif di Indonesia. Dengan dukungan teknologi, kemitraan strategis, serta komitmen terhadap kualitas layanan, perusahaan terus berupaya untuk memperluas jangkauan bisnis dan memperkuat posisinya dalam bidang industri laundry internasional.

Selain berfokus pada penyediaan produk dan layanan berkualitas, PT Triton juga aktif dalam memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi dan pemasaran perusahaan. Melalui pengelolaan media sosial yang aktif dan terarah, perusahaan membangun hubungan dengan audiens, meningkatkan brand awareness, serta memperkenalkan berbagai produk dan layanan kepada masyarakat maupun calon mitra bisnis. Strategi komunikasi digital ini menjadi salah satu faktor pendukung dalam mempertahankan eksistensi dan daya saing perusahaan di tengah perkembangan industri dan teknologi yang semakin pesat.

### **2.1.1 Visi Misi PT Triton Internasional**

- **Visi Perusahaan**

PT Triton Internasional menjadi pemimpin pasar dalam industri laundromat di Indonesia, serta menjadi solusi terpadu (*one step solution*) yang mampu menjawab seluruh kebutuhan dan menghilangkan kekhawatiran pelanggan di industri laundromat.

- **Misi Perusahaan**

Menjadi mitra yang paling dapat diandalkan bagi setiap pelanggan dalam industri laundromat, dengan berkomitmen untuk menyediakan solusi terbaik yang sesuai dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi para mitra bisnis. Selain itu PT Triton Internasional juga berupaya untuk memastikan jaminan kualitas pada setiap produk yang dipasarkan, guna memberikan rasa percaya dan kepuasan maksimal bagi seluruh pelanggan.

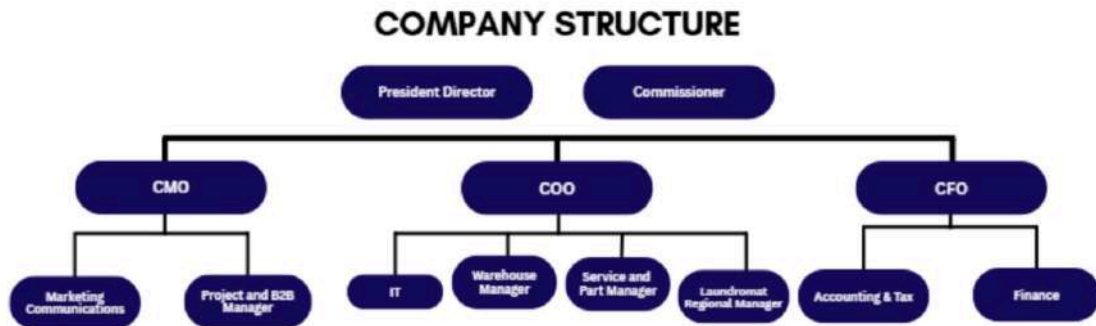
## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam pelaksanaan program magang di PT Triton Internasional, penulis menjalankan peran sebagai *Social Media Intern* yang berada di bawah divisi *Marketing Communications*. Dalam struktur organisasi perusahaan, divisi *Marketing Communications* berada di bawah koordinasi *Chief Marketing Officer* (CMO) dan bekerja berdampingan dengan divisi *Project and B2B*. Melalui posisi ini, penulis memperoleh pemahaman mengenai alur kerja komunikasi pemasaran digital, mulai dari perencanaan konten, koordinasi dengan tim kreatif, penjadwalan unggahan media sosial, analisis performa konten, hingga penyesuaian strategi berdasarkan kebutuhan pasar dan target audiens perusahaan. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi dan branding, tetapi juga menjadi bagian dari strategi pemasaran dan pengembangan bisnis perusahaan.

Struktur organisasi pada divisi *Marketing Communications* terdiri dari *Supervisor*, tim *Creative*, serta para *Intern* yang saling bekerja sama dalam proses produksi dan pengelolaan konten digital perusahaan. Dalam pelaksanaannya, penulis bekerja di bawah arahan *Supervisor* dan berkolaborasi dengan tim *Creative* dalam menjalankan berbagai aktivitas kampanye digital, khususnya untuk kebutuhan media sosial perusahaan.

Melalui bimbingan Clara Shelomita selaku *Supervisor* dan *Head Marketing Communication*, penulis mempelajari bagaimana menyusun strategi konten yang sesuai dengan target audiens, mengoptimalkan performa unggahan melalui pemilihan format dan waktu publikasi yang tepat, serta menjaga konsistensi identitas dan pesan brand di berbagai platform digital. Selain itu, penulis juga memahami pentingnya membangun interaksi dengan audiens, mendukung pelaksanaan kampanye promosi digital, serta melakukan evaluasi performa media sosial melalui metrik seperti *engagement rate*, *reach*, dan *conversion*. Pengalaman tersebut menjadi bekal

penting bagi penulis dalam memahami peran strategis media sosial dalam mendukung tujuan komunikasi pemasaran perusahaan secara menyeluruh.



Gambar 2.11 Struktur Perusahaan PT Triton Internasional  
 Sumber : *Company Profile* PT Triton Internasional



Gambar 2.12 Struktur Divisi Chief Marketing Officer (CMO)  
 Sumber : *Company Profile* PT Triton Internasional

### 2.3 Portofolio Perusahaan

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang distribusi mesin laundry komersial dan pengembangan bisnis laundromat modern, PT Triton Internasional telah memiliki berbagai pencapaian dan pengalaman yang menunjukkan eksistensinya di industri laundry nasional maupun internasional. Berbagai penghargaan yang diraih, perkembangan unit bisnis, hingga keberhasilan dalam

membangun jaringan kemitraan menjadi bagian dari portofolio perusahaan yang memperkuat citra PT Triton Internasional sebagai salah satu perusahaan terkemuka di bidang solusi laundry komersial di Indonesia.

PT Triton Internasional pernah meraih penghargaan bergengsi “*Top Distributor Award 2024 Southeast Asia*” dari *Alliance Laundry System*. Pencapaian ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menghadirkan produk dan layanan berkualitas tinggi, serta keberhasilannya dalam membangun kepercayaan mitra bisnis. Penghargaan tersebut juga memperkuat posisi PT Triton Internasional sebagai salah satu distributor terkemuka di Industri laundry, sekaligus menjadi bukti bahwa strategi pemasaran dan komunikasi yang diterapkan perusahaan telah berjalan secara efektif dan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja bisnis.



Gambar 2.13 Award PT Triton Internasional  
Sumber : *Instagram Speed Queen*

Sebelumnya juga, perusahaan ini juga diakui sebagai “*Maytag Commercial Laundry Distributor of the year*” pada tahun 2018, yang semakin menegaskan posisinya sebagai salah satu penyedia peralatan laundry terkemuka di Indonesia. Pencapaian ini memperkuat citra perusahaan sebagai salah satu penyedia solusi

peralatan laundry komersial yang unggul, terpercaya, dan memiliki daya saing tinggi di industri nasional. Dalam operasionalnya, PT Triton Internasional tidak hanya menyediakan peralatan, tetapi juga memberikan layanan instalasi, pelatihan bagi operator, serta dukungan teknis bagi mitra atau pemilik usaha laundry guna memastikan operasional berjalan optimal.

Berbagai penghargaan dan pencapaian yang berhasil diraih oleh PT Triton Internasional menunjukkan komitmen perusahaan dalam menghadirkan produk, layanan, serta inovasi terbaik di industri laundry komersial. Keberhasilan perusahaan dalam memperoleh pengakuan dari tingkat nasional hingga internasional menjadi bukti bahwa PT Triton Internasional mampu menjaga kualitas layanan, membangun kepercayaan mitra bisnis, serta mempertahankan daya saing di tengah perkembangan industri yang semakin kompetitif.

Selain berfokus pada distribusi peralatan laundry komersial, perusahaan juga terus mengembangkan layanan pendukung seperti instalasi mesin, pelatihan operator, hingga dukungan teknis bagi mitra usaha. Hal tersebut menunjukkan bahwa PT Triton Internasional tidak hanya berorientasi pada penjualan produk, tetapi juga berupaya memberikan solusi bisnis yang menyeluruh bagi para pelaku usaha laundry di Indonesia. Dengan portofolio dan pengalaman yang dimiliki, PT Triton Internasional semakin memperkuat posisinya sebagai perusahaan yang profesional, inovatif, dan terpercaya dalam industri laundry komersial.