

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Bab II ini peneliti akan menjelaskan dan mendiskripsikan obyek dalam penelitian yaitu kualitas relasi antara PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (CCAI) Central Java Ungaran dengan komunitas lokal perusahaan yang meliputi *company profile* PT. CCAI Central Java Ungaran, kemudian deskripsi mengenai relasi yang telah dijalin PT. CCAI Central Java Ungaran dengan komunitasnya, yaitu aktivitas hubungan komunitas yang telah dilaksanakan oleh PT. CCAI Central Java Ungaran.

A. Sejarah Berdirinya PT. Coca-Cola Amatil Indonesia Central Java Ungaran

Coca-Cola masuk di Indonesia sejak tahun 1927 dan dibotolkan secara lokal sejak tahun 1932 di Jakarta. Produksi pertama sebanyak 10.000 es dengan dibantu 3 truck dan 25 orang karyawan. Perusahaan dagang yang mengelola produk dari Coca-Cola saat itu adalah *De Netherlands Indische Mineral Water Fabric* dibawah manajemen Bernie Vonings dari Belanda.

Setelah proklamasi kemerdekaan RI, perusahaan ini diambil alih dan berubah nama menjadi *Indonesia Beverages Limited* (IBL). *Indonesia Beverages Limited* menjalin kerjasama dengan tiga perusahaan Jepang yaitu Mitsui Toatsu Chemical Inc, Mitsui & Co. Ltd, dan Mikuni Coca-Cola Bottling Co membentuk *PT. Djaya Beverages Bottling Company* (DBBC) pada tahun 1971. Pada tanggal 12 Oktober 1993, *PT. Coca-Cola Amatil Limited* (CCA) di Sydney, Australia mengambil alih kepemilikan DBBC dan

mengubah namanya menjadi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia di Jakarta.

Coca-Cola sistem di Indonesia yang terdiri dari PT. Coca-Cola Indonesia (CCI) sebagai anak perusahaan dari *The Coca-Cola Company* dan seluruh pabrik pembotolannya, salah satunya adalah PT. Coca-Cola Bottling Indonesia (CCBI). CCBI memiliki 10 pabrik pembotolan di seluruh Indonesia, yaitu Medan, Padang, Lampung, Bekasi, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan, Makassar, dan Denpasar. Setiap pabrik pembotolan Coca-Cola di Indonesia memiliki kode yang berbeda dan area distribusinya masing-masing. Pabrik Coca-Cola terbesar di Indonesia didirikan di daerah Cibitung pada tahun 1997 dengan nama *Cibitung National Plant*. Selain “Coca-Cola”, produk-produk lainnya yang diproduksi di Indonesia adalah Coca-Cola Zero, Diet Coke, Sprite, Fanta, Frestea, Frestea Green, Frestea Frutcy, Powerade Sports, Powerade Isotonik, ExtraJoss strike, A&W, dan Schweppes.

Disebutkan di atas bahwa PT. Coca-Cola memiliki beberapa anak perusahaan, salah satunya di Jawa Tengah. Perusahaan Coca-Cola di Jawa Tengah dirintis oleh dua orang pengusaha, yaitu Bapak Partogius Hutabarat dan Bapak Mugijanto. Nama yang dipilih adalah *PT. Pan Java Bottling Company*, resmi didirikan pada tanggal 1 November 1974 di atas lahan seluas 8,5 ha, dan mulai beroperasi pada tanggal 5 Desember 1976. Pada bulan April 1992, PT. Pan Java Bottling Company bergabung dengan Coca-Cola Amatil Limited Australia, sehingga sejak itu berubah namanya menjadi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (CCAI) Central Java.

B. Visi dan Misi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia Central Java

Visi dari PT. CCAI Central Java adalah menjadi perusahaan produsen minuman terbaik di Asia Tenggara. Sedangkan misi PT. CCAI Central Java adalah memberikan yang terbaik bagi pemegang saham dengan menjadi minuman non alkohol yang tumbuh terdepan dalam pasar minuman, menghargai karyawan yang berdedikasi serta berdisiplin, serta mengembangkan kemitraan sejati dengan para pelanggan untuk memuaskan lebih dari 200 juta konsumen yang dahaga dengan rasa bangga dan semangat sepanjang hari, setiap hari.

C. Nilai-Nilai Perusahaan

Nilai-nilai yang diterapkan oleh PT. CCAI Central Java Ungaran adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia (*People*)
Mengembangkan sumber daya manusia, menghargai prestasi serta menikmati apa yang kita lakukan.
2. Pelanggan (*Customer*)
Menang untuk pelanggan dan untuk diri sendiri.
3. Semangat (*Passion*)
Semangat untuk bertindak, bertanggung jawab, dan sukses.
4. Inovasi (*Innovation*)
Selalu mencari cara yang lebih baik.

5. Keunggulan (*Excellence*)

Senantiasa melakukan pekerjaan yang terbaik.

6. Warga negara yang baik (*Citizenship*)

Melakukan hal yang benar dari perusahaan, masyarakat, dan sesama.

Rupanya tidak hanya nilai-nilai perusahaan saja yang dijunjung tinggi oleh PT. CCAI Central Java, melainkan aspek sosial juga dijunjung tinggi oleh perusahaan ini. Aspek sosial perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan terhadap lingkungan diwujudkan melalui berbagai kegiatan sosial yang dilakukan bagi masyarakat sekitar. Setiap tahun, Coca-Cola melaksanakan program bantuan kemasyarakatan untuk masyarakat setempat dalam bidang pendidikan, kesehatan, pembangunan prasarana, serta menyalurkan bantuan dalam bidang pendidikan, kesehatan, pembangunan prasarana, masyarakat membutuhkan sesuai kemampuan Coca-Cola. Bantuan tersebut antara lain berbentuk pembagian produk-produk Coca-Cola kepada berbagai organisasi, pemberian beasiswa bagi anak-anak kurang mampu, bantuan air bersih, donor darah, bantuan untuk yayasan sosial, program pendidikan untuk praktek kerja, dan akses kepada masyarakat sekitar untuk menggunakan poliklinik dan sarana ibadah di Coca-Cola.

Demi terciptanya kemajuan perusahaan, diperlukan adanya dukungan dari seluruh anggota perusahaan. Adapun sifat-sifat positif yang dijunjung tinggi oleh perusahaan yaitu:

1. Integritas

Integritas ditunjukkan dengan menghargai perbedaan individu, bersikap adil, memperlakukan orang lain sebagaimana perusahaan harusnya memperlakukan.

2. Kejujuran

Sikap jujur merupakan dasar dalam membangun kepercayaan dan hubungan kerja jangka panjang.

3. Kerjasama kelompok

Kerjasama dilakukan untuk mencapai tujuan bersama, hal ini harus dilakukan karena perusahaan sadar bahwa terdapat berbagai perbedaan dari setiap individu

4. Fokus pada pelanggan

Fokus pada pelanggan dapat ditunjukkan dengan cara selalu mencoba untuk memahami kebutuhan pelanggan, mencari *win-win solution*, serta meningkatkan pelayanan pada konsumen dan pelanggan.

5. Belajar setiap hari

Dengan belajar setiap hari, maka perusahaan akan terus tumbuh dan mampu menghadapi setiap tantangan yang ada.

6. Keunggulan dalam tindakan / pelaksanaan

Dengan memiliki disiplin diri, tekad penuh dan hasrat yang tinggi pada pekerjaan, perusahaan dapat menerapkan pengetahuannya untuk mencapai perbaikan proses dengan pengendalian mutu.

D. Produk Minuman Ringan

The Coca-Cola Company memperhatikan keinginan konsumen yang berbeda di masing-masing negara, dengan menciptakan dan memperkenalkan produk-produk baru. Melengkapi Coca-Cola klasik-minuman nomor satu di dunia, terdapat serangkaian produk dari The Coca-Cola Company yang diluncurkan untuk memenuhi setiap selera. Adapun produk minuman ringan tersebut antara lain:

1. Coca-Cola
2. Fanta
3. Sprite
4. Diet Coke
5. Frestea
6. Ades
7. Minute Maid Pulpy Orange
8. Powerade Isotonik
9. A&W
10. Schweppes

E. Penghargaan

Sebagai sebuah perusahaan yang telah terkenal dan melakukan bisnisnya selama lebih dari 35 tahun, PT. CCAI Central Java telah menunjukkan eksistensinya yaitu dengan berbagai penghargaan yang telah diterima, baik penghargaan di tingkat lokal, nasional, maupun internasional. Adapun penghargaan yang telah diraih oleh PT. CCAI Central Java, yaitu:

1. Tingkat Lokal

Penghargaan lokal yang pernah diraih adalah dalam bidang penghijauan dan pertamanan pabrik propinsi Jawa Tengah, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) Kabupaten Semarang dan Propinsi Jawa Tengah, Pengelolaan Satpam Teladan dari POLDA Jateng, Partisipasi Pengetahuan Desa tertinggal Jateng, serta Partisipasi dalam pembinaan kegiatan sepak bola Propinsi Jateng.

2. Tingkat Nasional

Penghargaan nasional yang telah diraih yaitu dalam bidang Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), Piala Presiden untuk kecelakaan nihil, Piagam Menteri Lingkungan Hidup, serta Sertifikasi ISO 14001.

3. Tingkat Internasional

Terdapat dua penghargaan internasional yang pernah diraih oleh PT. CCAI Central Java, yakni Penghargaan Mutu Diabtara Perusahaan Coca-Cola se-Asia Timur Jauh pada tahun 1978 serta Penghargaan Mutu Diabtara Perusahaan Coca-Cola se-Asia Pasifik pada tahun 2000, dan yang terakhir yaitu PT. CCAI Central Java mendapatkan *Certificate Phase 3*.

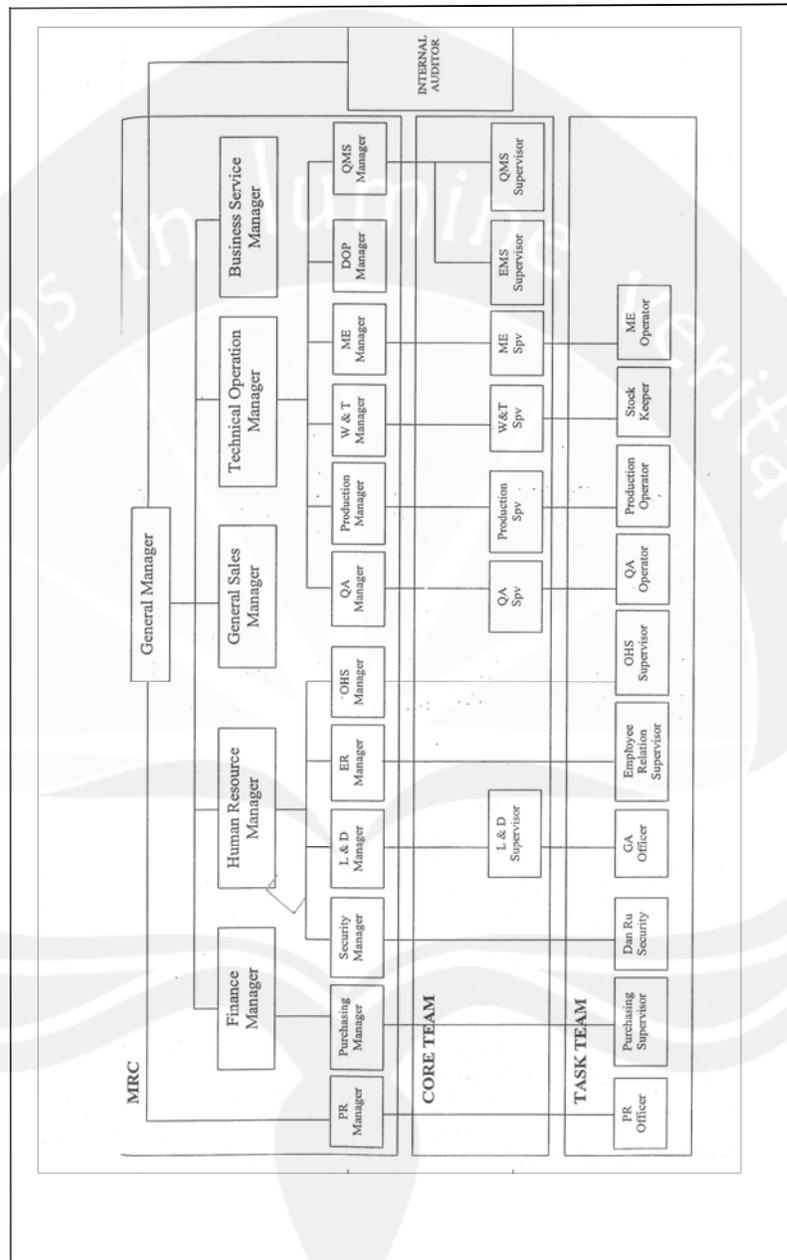
Dari semua penghargaan yang pernah didapat oleh PT. CCAI Central Java, terdapat beberapa penghargaan yang mengarah pada prestasi di bidang hubungan komunitas. Beberapa penghargaan tersebut antara lain partisipasi pengentasan desa tertinggal Jateng, penghargaan mengenai partisipasi dalam pembinaan kegiatan sepak bola Propinsi Jateng, serta Piagam Menteri Lingkungan Hidup.

F. Struktur Organisasi

PT. CCAI Central Java, saat ini mempekerjakan 1000 tenaga kerja yang telah memiliki Perjanjian Kerja Bersama dengan Serikat Pekerja RTMM dan Koperasi Kendali Hatta sebagai penunjang hubungan industrial Pancasila yang harmonis. Pengembangan tenaga-tenaga muda Indonesia merupakan prioritas utama. Melalui program peningkatan keterampilan, seluruh karyawan diberikan kesempatan untuk mengikuti program-program pelatihan, baik yang diselenggarakan oleh trainer-trainer dari dalam maupun luar negeri.

Sukses atau tidaknya sebuah perusahaan tidak hanya ditentukan dari keterampilan seluruh karyawannya, melainkan juga sangat tergantung pada struktur organisasi yang ada di dalam sebuah perusahaan. Dipahami bahwa organisasi adalah struktur peran yang sengaja diciptakan, sedangkan struktur organisasi adalah mekanisme-mekanisme formal. Struktur organisasi tersebut menunjukkan kerangka dan susunan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian, posisi-posisi maupun orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang serta tanggungjawab yang berbeda-beda dalam organisasi tersebut. Adanya struktur organisasi bertujuan supaya organisasi atau perusahaan dapat di-*manage* dengan baik, dan menjadi lebih efektif sesuai dengan visi dan misi perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan bersama. Struktur organisasi PT. CCAI Central Java terlihat lewat bagan berikut:

GAMBAR 1
Struktur Organisasi



Sumber: PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (CCAI) Central Java

Struktur organisasi yang ada di PT. CCAI Central Java selalu mengalami perkembangan dari masa ke masa. Pada gambar tersebut, terlihat jabatan tertinggi PT. CCAI Central Java dipegang oleh *General Manager*

yang bertugas untuk memimpin, mengendalikan serta mengawasi kegiatan-kegiatan penyelenggaraan perusahaan. Tidak hanya itu saja, melainkan seorang *General Manager* harus mampu menjalin hubungan baik dengan instansi maupun lembaga atau pihak luar perusahaan demi kepentingan perusahaan serta mengadakan kerjasama dengan perusahaan lain. *General Manager* PT. CCAI Central Java membawahi lima departemen, antara lain *Finance Manager*, *Human Resources Manager*, *General Sales Manager*, *Technical Operation Manager*, dan yang terakhir adalah *Business Service Manager*.

Gambar struktur organisasi di atas memperlihatkan bahwa kedudukan *PR Manager* tidak berada sejajar dengan kelima departemen penting yang telah disebutkan. *Public Relations Manager* justru berada sejajar dengan anak dari kelima departemen tersebut, tetapi tidak berada di bawah departemen apapun selain *General Manager*. Maka, *PR Manager* memiliki akses langsung dengan pihak *General Manager* dalam menjalankan tugas-tugasnya. Pada jabatan ini, *PR Manager* menjalankan lima fungsi penting perusahaan, yaitu membantu menunjang semua kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan, membina hubungan baik antara publik internal dengan publik eksternal perusahaan, menyalurkan opini masyarakat kepada pihak manajemen perusahaan, melayani masyarakat dan memberikan saran kepada pimpinan perusahaan demi kepentingan bersama, serta menjalankan program-program CSR perusahaan, salah satunya yang berhubungan dengan hubungan komunitas. Kelima fungsi tersebut dijalankan oleh *PR Manager*

dan tentunya dibantu oleh *General Manager*, terutama dalam pengambilan keputusan untuk merencanakan sesuatu. Hal ini dikarenakan *PR Manager* memiliki akses langsung dengan *General Manager*, seperti yang sudah diungkapkan di atas

G. Aktivitas Hubungan Komunitas PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (CCAI) Central Java

Sebagai perusahaan yang menganggap pentingnya komunitas bagi keberlangsungan usahanya, maka PT. CCAI Central Java Ungaran melakukan sejumlah aktivitas hubungan komunitas. Adapun aktivitas yang telah dilakukan oleh PT. CCAI Central Java adalah sebagai berikut:

1. Plant Visit

Plant visit merupakan salah satu aktivitas hubungan komunitas yang dijalankan oleh PR PT. CCAI Central Java. Aktivitas *plant visit* ini adalah aktivitas dimana komunitas mengunjungi perusahaan untuk mendapatkan informasi mengenai *company profile* dan melihat proses produksi di PT. CCAI Central Java.

Tentunya sebelum *plant visit* tersebut dilakukan, PR melakukan beberapa tahapan sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan oleh perusahaan, mulai dari proses penyambutan, penyampaian informasi *company profile*, memberikan sesi tanya jawab, sampai dengan mendampingi untuk melihat proses produksi.

2. *Sponsorship*

Tujuan dari kegiatan *sponsorship* adalah membangun dan memperluas relasi dengan *stakeholders* perusahaan, salah satunya adalah komunitas. Dalam kegiatan *sponsorship*, pihak organisasi atau lembaga yang akan mengadakan kegiatan membuat proposal kegiatan serta menuliskan permohonan apa yang akan diajukan kepada pihak perusahaan dan diserahkan kepada PR PT. CCAI Central Java Ungaran untuk didiskusikan.

Ketika status proposal diterima, maka PR kemudian menginformasikan kepada pihak pemohon untuk bisa segera memberikan permohonan yang diminta, seperti misalnya bantuan dana, bantuan minuman, atau bahkan bantuan tempat sampah sebagai wujud kepedulian PT. CCAI Central Java Ungaran terhadap lingkungan sekitar.

3. Donor Darah

Donor darah merupakan agenda perusahaan sebagai realisasi program sosial kemasyarakatan yang tujuannya untuk membantu ketersediaan stok darah yang dibutuhkan masyarakat. Donor darah ini merupakan salah satu aktivitas hubungan komunitas yang menunjukkan kepedulian perusahaan untuk membantu sesama.

Aktivitas yang dilakukan adalah mulai dari proses perencanaan sampai dengan action. Kegiatan donor darah ini bekerjasama dengan PMI cabang Kabupaten Semarang. Kegiatan ini diikuti oleh seluruh

karyawan dan masyarakat sekitar perusahaan.

4. Buka Puasa Bersama

Kegiatan buka bersama ini dilakukan oleh PT. CCAI Central Java dalam rangka memperingati Bulan Suci Ramadhan, dimana banyak masyarakat sekitar perusahaan yang ikut merayakan *event* tersebut. Tidak hanya itu saja, melainkan juga kegiatan ini merupakan aksi solidaritas perusahaan kepada masyarakat sekitar. Acara ini diselenggarakan untuk menjalin hubungan yang baik serta untuk menjaga hubungan yang sudah terjalin sebelumnya antara PT. CCAI Central Java dengan komunitasnya.

Dalam kegiatan ini, PT. CCAI Central Java Ungaran biasanya mengundang anak-anak panti asuhan untuk bergabung dalam kegiatan ini. Tidak hanya mengundang saja, melainkan PT. CCAI Central Java Ungaran memberikan infaq kepada anak panti asuhan tersebut. Hal tersebut dilakukan untuk mempererat tali silaturahmi antara PT. CCAI Central Java Ungaran dengan masyarakat sekitar.

5. Bakti Sosial

Bakti sosial ini merupakan aktivitas rutin yang dilakukan oleh PT. CCAI Central Java dengan cara berbagi sembako ke panti asuhan dan panti jompo yang terletak di sekitar perusahaan. Hal tersebut dilakukan sebagai bagian dari program social kemasyarakatan perusahaan. Beras hasil panen dari coke farm disumbangkan kepada beberapa panti asuhan dan panti jompo. Kegiatan ini merupakan bentuk komitmen

perusahaan terhadap lingkungan dengan berusaha membantu masyarakat lokal meningkatkan taraf hidup dan ekonomi.

Semua kegiatan tersebut merupakan bagian dari aktivitas hubungan komunitas yang dilakukan oleh PT. CCAI Central Java Ungaran kepada masyarakat sekitarnya. PT. CCAI Central Java Ungaran selalu ikut berpartisipasi di setiap kegiatan yang dilaksanakan. Hal ini dilakukan karena PT. CCAI Central Java menganggap komunitas adalah bagian dari perusahaan dan tanpa adanya komunitas, perusahaan tidak akan berjalan dengan lancar. Selain itu, PT. CCAI Central Java juga sadar bahwa perusahaannya merupakan bagian dari anggota masyarakat dan untuk itu PT. CCAI Central Java Ungaran merasa wajib untuk selalu bergabung bersama masyarakat dalam membangun kebersamaan di masyarakat.

Sebagai perusahaan besar, PT. CCAI Central Java selalu berusaha untuk menyisihkan sebagian keuntungan yang telah didapatkan. Keuntungan tersebut nantinya akan digunakan untuk kegiatan social yang berkaitan dengan hubungan komunitas yang akan dilaksanakan. Kegiatan tersebut dilakukan untuk kemajuan bersama.