

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

2.2.1 Sejarah Singkat PT.Sarana Kencana Mulya

PT. Hartono Istana Teknologi adalah perusahaan pemilik merk dagang Polytron dan Digitec, yang berpusat di Kota Kudus dan Jakarta. Bergerak di bidang teknologi elektronik dan merupakan perusahaan terbesar dan terkemuka di bidang elektronik di Indonesia yang didirikan pada 18 September 1975. Dimana dalam perkembangannya selama ini, Polytron dan Digitec sudah menjadi salah satu merk dagang kebanggaan Indonesia yang sudah mengekspansi pasar mancanegara.

Sebagai bagian dari perkembangan tersebut, maka demi perbaikan pelayanan kepada konsumen setia Polytron dan Digitec, maka dibentuklah kantor cabang di 19 wilayah seluruh Indonesia dengan nama PT. Sarana Kencana Mulya yang khusus menaungi masalah penjualan dan pelayanan purna jual. Produk yang dijual dengan merk dagang Polytron dan Digitec meliputi Televisi, produk audio, lemari pendingin, pendingin ruangan, dan telepon genggam. Dan untuk menangani berbagai keluhan pelanggan, ada 63 service centre yang tersebar di seluruh Indonesia.

Di kota Palembang, PT. Sarana Kencana Mulya terletak di jalan Punai II no 18 a Palembang dan di Komplek Pergudangan Star, Gasing. Pelayanan

purna jual yang meliputi layanan Kunjungan Langsung (KL), yaitu konsumen langsung membawa produk yang akan di perbaiki ke service station. Layanan Kunjungan (CALL), yaitu layanan yang dilakukan di rumah konsumen oleh teknisi yang mendatangi rumah konsumen berdasarkan laporan dari konsumen yang bersangkutan.

Layanan Toko, yaitu layanan yang dilakukan untuk menangani keluhan dari pengecer atau toko, dilakukan oleh salah satu petugas dan sopir yang mengunjungi toko yang memberikan laporan keluhan untuk kemudian barang-barang akan dibawa ke service station, diperbaiki dan kemudian di kembalikan dalam kondisi baik. Dan yang terakhir adalah layanan Luar Kota (LK), dimana pada layanan ini penugasan terhadap satu orang teknisi dan sopir untuk mengunjungi satu daerah di luar area kota Palembang untuk memperbaiki produk di toko dan kunjungan langsung ke rumah konsumen di daerah yang dikunjungi tersebut. Layanan Luar Kota mencakup daerah, Kota Prabumulih, Kota Kayu Agung, dan Kota Sekayu.

2.2.2. Visi dan Misi Perusahaan

2.2.2.1. Visi

Memimpin pergerakan konvergensi digital. Polytron meyakini bahwa melalui inovasi teknologi akan menciptakan solusi yang

diperlukan untuk menghadapi tantangan hari esok, yang semakin bergantung kepada teknologi digital.

2.2.2.2. Misi

Misi dari polytron adalah Menjadi “Digital -e Company” yang terbaik. Dengan mengedepankan 7 kebijakan perusahaan yaitu :

1. Polytron merk Indonesia kelas dunia
2. Inovasi melalui kreatifitas.
3. Market Leader bagi setiap produk.
4. Improvement terus menerus secara proaktif
5. Benar sejak awal
6. Kepuasan pelanggan melalui refleksi yang mendalam
7. Sumber daya manusia yang tahu, terampil, terpercaya, terwariskan.

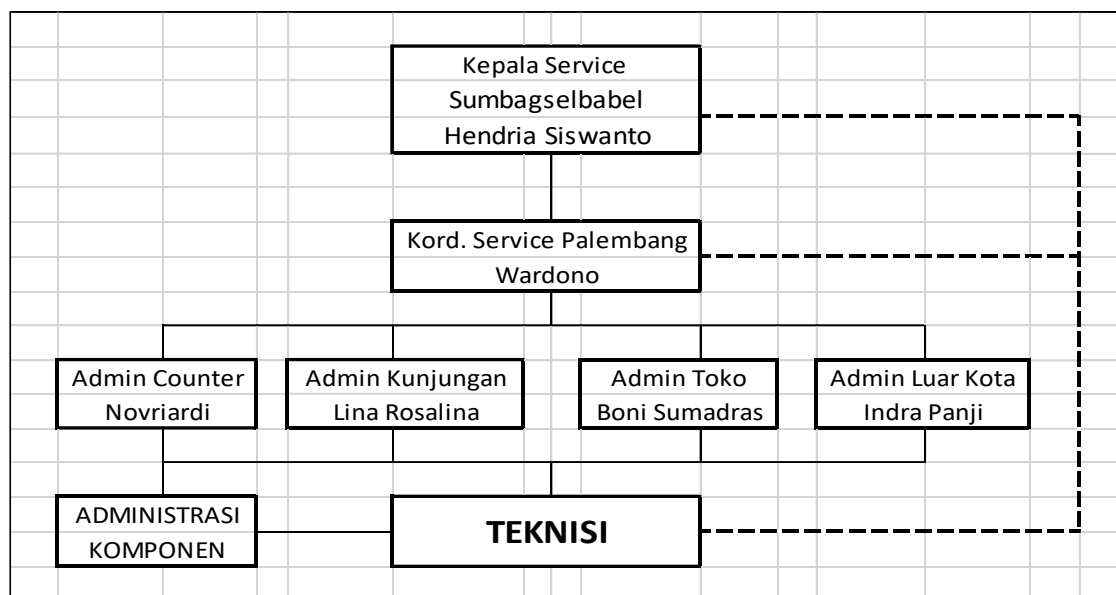
2.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Wewenang

2.3.1 Struktur Organisasi PT. Sarana Kencana Mulya Palembang

PT. Sarana Kencana Mulya Palembang mempunyai 2 bagian utama, yaitu bagian penjualan dan bagian service department (layanan

purna jual). Dimana penelitian yang dilakukan oleh penulis ada di bagian purna jual.

Struktur Organisasi Bagian Service Departement (Layanan Purna Jual) PT. Sarana Kencana Mulya Palembang diperlihatkan pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Sarana Kencana Mulya Palembang,
Service Department**

(Sumber : PT. Sarana Kencana Mulya Palembang)

2.4. Uraian Tugas Wewenang

2.4.1. Tugas Wewenang Service Departement (Layanan Purna Jual)

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi sebagai mana di maksud pada struktur organisaiPT. Sarana Kencana Mulya PalembangService Departement (Layanan Purna Jual)adalah sebagai berikut:

a. Kepala Service:

1. Menyusun rencana kerja organisasi.
2. Merancang dan menetapkan RAPBS
3. Menetapkan arah dan kebijakan tentang tugas, tanggung jawab dan wewenang semua staf.
4. Meningkatkan kualitas SDM.
5. Mengawasi dan membina pengelolaan pelayanan.
6. Menyusun surat keputusan dan surat tugas yang dibutuhkan.
7. Melaksanakan pengawasan dan supervisi tugas Koordinator Service, Staf Administrasi, dan Teknisi
8. Merencanakan dan membina disiplin personil, pengembangan profesi dan karir staf.
9. Merencanakan pengembangan, pendayagunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana
10. Mengkoordinir administrasi layanan purna jual (keuangan, ketenagaan, perlengkapan dan pelayanan)
11. Mengevaluasi kegiatan program kerja perusahaan
12. Menyusun laporan berkala dan incidental

b. Koordinator Service

1. Melayani, membimbing dan menegaskan SDM (kehadiran, disiplin, kerjasama, tanggung jawab, dan handling konsumen)
2. Kontrol proses kerja sesuai dengan SOP dan kinerja service sesuai KPI.
3. Kontrol dan improvement terhadap pendapatan service
4. Kontrol dan improvement terhadap pengeluaran service.
5. Kontrol, rawat, dan pengajuan berkaitan sarana dan prasarana kerja.
6. Kontrol dan improvement proses pengelolaan komponen stock dan bekas.
7. Kontrol, rawat dan pengajuan kelayakan ruang counter dan standarisasinya.
8. Menciptakan budaya bersih dan rapi di lingkungan kerja.
9. Menegaskan SDM berkaitan pelanggaran tata tertib.
10. Membuat laporan fisik ordersheet, SVB, hasil kerja teknisi , insentif teknisi, dan absensi karyawan.

c. Costumer Service (Administrasi Layanan KL)

1. Melayani konsumen bersih, bersahabat, cepat dan tuntas

2. Melakukan pemeriksaan / screening produk sebelum diterima
(kerusakan, garansi/tidak, dan estimasi biaya)
3. Menjalankan proses administrasi sesuai ketentuan.
4. Menjalankan program Fast Service dan uang deposit.
5. Kebersihan produk sebelum diambil konsumen.
6. Tidak meminta TIP kepada konsumen.
7. Arsip dokumen yang berkaitan administrasi.

d. Operator Telephone (Administrasi Layanan Call)

1. Melayani konsumen bersih, bersahabat, cepat, dan tuntas.
2. Memberikan penjelasan yang baik kepada konsumen.
3. Melakukan pemeriksaan / screening produk melalui telepon
(kerusakan, garansi/tidak, dan estimasi biaya)
4. Menjalankan proses administrasi sesuai ketentuan.
5. Follow up produk finish belum beres.
6. Memberikan kepastian terkait WIP komponen terhadap
konsumen.
7. Menyampaikan complain konsumen ke kepala service.

8. Memberikan kepastian kunjungan ke rumah konsumen.
9. Input data kartu garansi.
10. Arsip dokumen yang berkaitan administrasi.

e. Operator Toko (Administrasi Layanan Toko)

1. Melayani konsumen bersih, bersahabat, cepat dan tuntas
2. Melakukan pemeriksaan / screening produk sebelum diterima
(kerusakan, garansi/tidak, dan estimasi biaya)
3. Menjalankan proses administrasi sesuai ketentuan.
4. Menjalankan program uang deposit.
5. Kebersihan produk sebelum diambil konsumen.
6. Tidak meminta TIP kepada konsumen.
7. Arsip dokumen yang berkaitan administrasi

f. Operator Luar Kota (Layanan LK)

1. Melayani konsumen bersih, bersahabat, cepat, dan tuntas.
2. Memberikan penjelasan yang baik kepada konsumen.
3. Melakukan pemeriksaan / screening produk melalui telepon.
4. Menjalankan proses administrasi sesuai ketentuan.

5. Follow up produk finish belum beres.
6. Menyampaikan complain konsumen ke kepala service.
7. Memberikan kepastian kunjungan ke daerah yang akan dikunjungi sesuai jadwal yang telah disusun.
8. Input data kartu garansi.
9. Arsip dokumen yang berkaitan administrasi.

g. Administrasi (Layanan KL, Call, Toko dan LK)

1. Pending administrasi = 0 per hari (input dan rubah status)
2. Tertib administrasi terkait input komponen maupun data konsumen.
3. Menjalankan proses administrasi sesuai ketentuan program service.
4. Follow up unit finish belum beres.
5. Setor pendapatan service ke kepala service di hari yang sama
6. Arsip dokumen yang berkaitan administrasi.

7. Input komponen hanya berdasarkan nomor gudang dan komponen bekas.
8. Menyetorkan pendapatan di hari yang sama.

h. Administrasi Komponen

1. Pending administrasi = 0 per hari (input, posting, dan transaksi lain).
2. Posting hanya berdasarkan nomor gudang dan komponen bekas terlampir.
3. Menjalankan proses administrasi sesuai ketentuan.
4. Proses bon menggunakan SPK / buku bon
5. Stok komponen tertata berdasarkan nomor gudang dan disimpan dalam kondisi aman.
6. Stock opname komponen secara periodic (3 – 4 bulan sekali)
7. Mengontrol stock komponen untuk kebutuhan kerja teknisi.
8. Mengontrol dan mengembalikan komponen bekas secara periodic.
9. Menyimpan semua arsip/berkas/file terkait transaksi komponen dengan rapi dan teratur.

10. Menyampaikan segala kebutuhan untuk pembenahan komponen.
11. Order komponn regular berdasarkan trend pemakaian komponen.
12. Order komponen WIP sesuai kebutuhan secara langsung.
13. Mengontrol komponen WIP ataupun order komponen yang belum terpenuhi.
14. Posting dan proses transaksi secara real time.

i. Teknisi

1. Output / hasil kerja diatas rata-rata (10 per hari).
2. Hanya memperbaiki produk POLYTRON dan DIGITEC.
3. Menjalankan proses administrasi sesuai ketentuan.
4. Bersih, bersahabat, cepat, dan tuntas.
5. Memberi feedback terkait trend kerusakan tertentu pada produk.
6. Tidak meminta TIP kepada konsumen.
7. Bertanggung jawab terhadap stock ON Hand.
8. Stock ON Hand tertata dan terkontrol.
9. Komponen bekas kembali ke gudang komponen.

10. Tidak menyimpan, menggunakan / menyalahgunakan komponen dan komponen bekas.

11. Menyetorkan pendapatan service secara langsung.

12. Berkomunikasi dengan konsumen dan memahami kebutuhan konsumen.

j. Driver

1. Merawat dan menjaga kebersihan kendaraan.

2. Melayani konsumen dengan bersih, bersahabat, cepat, dan tuntas.

3. Mengantar teknisi / operator toko ke tempat yang ditugaskan.

4. Membantu kerja teknisi / operator toko dalam menjalankan tugas.

5. Tidak meminta TIP kepada konsumen.

6. Menjaga dan memonitor ijin / surat-surat yang dibutuhkan kendaraan.

7. Dalam menjalankan tugasnya, driver mengikuti arahan teknisi (bukan sebaliknya).

2.5 Uraian Kegiatan

Berikut kegiatan yang di lakukan selama pelaksanaan kerja praktek kurang lebih 1 (satu) bulan dari tanggal 08 Maret 2017 sampai dengan 08 April 2017 di PT. Sarana Kencana Mulya Palembang:

2.5.1. Dibagian Layanan Call

- a.** Melakukan penerimaan telepon dari konsumen mengenai keluhan dan laporan kerusakan pada produknya.
- b.** Melakukan rekap laporan kerja harian teknisi call.
- c.** Membuat laporan insentif teknisi pada layanan kunjungan (call).
- d.** Melakukan obeservasi dan wawancara kepada teknisi, kepala service dan administrasi call mengenai proses kerja layanan call.

2.6 Dibagian Layanan Konsumen Langsung (KL)

- a.** Mendengarkan keluhan konsumen secara tatap muka di area counter mengenai produknya.
- b.** Membuat tanda terima untuk konsumen, ordersheet, dan kertas kerja teknisi.
- c.** Menginput hasil kerja teknisi pada program service beserta komponen yang digunakan.
- d.** Melakukan obeservasi dan wawancara kepada teknisi, kepala service dan administrasi kunjungan langsung.