

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Profil PT Bina Sinar Amity**

##### **2.1.1. Sejarah PT Bina Sinar Amity ( BSA )**

Berdasarkan company profile milik perusahaan PT BSA sendiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang logistik yang didirikan pada tahun 1992 dan tumbuh menjadi perusahaan jasa ekspor-impor dan logistik kelas dunia. PT BSA sendiri juga sudah memiliki banyak pengetahuan dan pemahaman yang detail di bidang logistic yang di peroleh dengan bekerja sama dengan banyak penjual unggulan di Indonesia *manufacturers, 3PLs, freight forwarders, wholesalers and general traders* telah memberikan solusi operasional yang sukses. PT BSA juga dapat memenuhi kebutuhan untuk semua gudang dan kebutuhan penyimpanan termasuk makanan (dingin atau beku), produk basah dan kering termasuk FMCG, kapas, bahan kimia, minyak, barang dagangan umum, barang berbahaya dan produk keamanan yang tinggi.

BSA logistik merupakan bagian dari perusahaan konglomerat terbesar ke- 3 di Indonesia dan merupakan bagian dari keluarga besar Sinarmas, yang didirikan pada tahun 1962 dan sekarang beroperasi di 6 pilar strategis di bidang logistik:

1. Pulp and Paper Products
2. Agribusiness and Food
3. Developer and Real Estate
4. Financial Services
5. Communication and Technology
6. Energy and Infrastructure

BSA juga memiliki semua kebutuhan logistik dari organisasi internasional, dan tujuan BSA sendiri ialah menjadi organisasi logistik utama di indonesia dengan memadukan teknologi terbaru dengan layanan kuno terbaik. BSA sendiri memiliki beberapa nilai inti yang dimana itu juga dapat mempengaruhi para clients dalam menjalin hubungan di bisnis logistik. Diantaranya sebagai berikut :

### 1. Integritas

Apa yang dilakukan BSA itu selaras dengan pernyataan yang sejujurnya, mengambil berdasarkan fakta dan angka, dan tidak menyebabkan kerugian pada perusahaan. Oleh karena itu, kita akan memperoleh kepercayaan dari orang lain.

### 2. Positive Attitude

Di sini BSA bisa melihat fakta-fakta, *issues*, atau bahkan kegagalan sebagai kesempatan dan peluang untuk tumbuh melalui perbaikan diri yang terus-menerus yang dimana dalam berbicara dan bertindak untuk pertumbuhan perusahaan melalui kerja sama tim dengan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dimana ada kebersamaan dan rasa hormat.

### 3. Commitment

Dalam hal ini BSA juga berkomitmen dengan menyelesaikan tugas yang di rencanakan dan berdasarkan keputusan atau tujuan yang di tetapkan dengan sepenuh hati untuk mencapai hasil yang terbaik dan memuaskan.

### 4. Continuous Improvement

BSA juga akan terus-menerus dan tanpa batas untuk memperbaiki diri dan kinerja para tim dan juga organisasi mereka. Dengan cara menimbang biaya dan manfaatnya untuk mencapai hasil terbaik bagi perusahaan.

### 5. Innovative

BSA akan terus bekerja menuju terobosan kreatif melalui ide baru, product baru, sistem dan cara baru untuk bekerja, ini juga berarti perusahaan akan mengadopsi praktik bisnis terbaik untuk meningkatkan produktivitas dan juga untuk memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan.

### 6. Loyal

Dengan sepenuhnya memahami dan menerima nilai-nilai perusahaan dan tentunya bangga menjadi bagian dari keluarga besar Sinarmas.

Selain itu BSA sebagai layanan logistik kelas dunia dapat membawa solusi untuk kebutuhan logistik dan distribusi. Kebebasan pikiran, kebebasan waktu dan BSA

akan membantu bisnis anda dengan pelayanan kami. BSA memiliki banyak layanan yang tersedia dan tentu dengan perawatan yang profesional dari tim kami. Diantaranya layanan kami sebagai berikut:

#### 7. Domestic services (layanan dalam negeri)

Pada layanan dalam negeri BSA dapat menyediakan layanan logistik dengan banyak fungsi di Indonesia dan melayani secara komprehensif jaringan transportasi dan pengiriman selain itu, di dalam pelayanan dalam negeri BSA terdapat 3 pengelompokan diantaranya sebagai berikut ;

##### 1. Stevedoring

Di dalamnya terdapat stevedoring & port management,

Di mana BSA sendiri memiliki buruh pelabuhan dan arsitektur angkatan laut yang profesional dengan spesialis menangani semua jenis produk massal seperti kargo berat, lift, dan kargo umum.

##### 2. Supply Chain

Di dalam nya terdapat Container Freight Station & Contract Logistics,

Dimana dalam inovasi adalah salah satu kekuatan dari perusahaan kami yang didukung oleh solusi yang disesuaikan yang menambah fleksibilitas dan nilai pada rantai pasokan. Terdapat 2 pilihan yaitu udara & laut serta mengkombinasikan kecepatan dan ekonomi sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan kami.

##### 3. Transportasi

Terdapat Container, Liquid Transportation, Line Haul, Last Mile.

BSA sendiri mempunyai intensif komitmen yang sama untuk setiap perjalanan yang dilakukan baik jarak pendek dengan transportasi lokal, angkutan makanan atau angkutan jarak jauh nasional maupun international

#### 8. International Services ( layanan internasional )

Dalam layanan ini BSA mendukung bisnis global dari makanan segar hingga komponen presisi dan pengangkutan tanaman yang bersifat export & import dimana BSA tersedia untuk pengiriman international.

Di layanan ini terdapat 3 bagian yaitu:

##### 1. Airfreight Import & Export

Disini BSA juga menawarkan layanan expor & impor udara yang memiliki cakupan global untuk pengiriman udara menangani melalui jaringan kantor yang dapat dipercaya serta mitra internasional yang layak di seluruh dunia.

## 2. Seafreight export & import

Layanan expor&impor kargo kami memudahkan untuk memindahkan kargo anda. layanan kami juga mencakup aplikasi untuk sektor industri dan komersial, serta transportasi kargo pribadi kami menawarkan metode pengiriman yang hemat biaya untuk menurunkan biaya pengiriman perusahaan anda.

## 3. Custom Brokerage Export & Import.

Agen kami memiliki layanan Bea Cukai khusus untuk membantu anda mengirimkan barang ke negara lain. Layanan ini terdiri dari tim ekspor yang dapat mengurus prosedur Bea Cukai anda dan ada juga yang akan memberi anda bantuan untuk berdeklarasi impor & ekspor dan angkutan masyarakat.

## 9. Inland Container Depot ( ICD )

Dengan memaksimalkan keamanan tempat kerja, volume terminal dan kepuasan pelanggan BSA logistik akan mendorong pembangunan dan pertumbuhan ekonomi dalam masyarakat dimana kita beroperasi. Terdapat 3 perencanaan serta perbaikan dan perawatan kontainer di antaranya:

### **1. Container Maintenance & Repair**

### **2. Planner & Yard Management**

### **3. Health, Safety, Security and Environment**

## 10. Projects

Setiap industri dan perusahaan memiliki tantangan yang unik. Di BSA logistik ini kita telah berinvestasi dalam peralatan teknologi dan fasilitas untuk memenuhi tuntutan rantai pasokan modern dan ramping. Selain itu BSA juga memiliki beberapa proyek diantaranya perhutanan, minyak dan gas, dan layanan pertambangan.

## 11. Shipping

Kami menggunakan hubungan jangka panjang yang sangat baik dengan kepala sekolah dan operator untuk menyediakan layanan yang berhubungan dengan bagian dalam dan izin kapal dutward serta bantuan lainnya. Dalam layanan ini juga terdapat *shipping agencies* dimana departemen kesehatan kapal kami menyediakan layanan agen yang lengkap dan dapat diandalkan untuk semua jenis kapal. Keahlian kita dalam mengarahkan kapal dengan cepat dan efektif berarti kita dapat memberikan bantuan dalam banyak bidang utama yang diminta pemilik kapal sementara berada di pelabuhan mengadopsi pendekatan pertama pelanggan, kami bangga menawarkan layanan jasa kapal yang melebihi yang biasa untuk memberikan layanan dukungan kapal secara komprehensif.

#### 2.1.2 Logo, Visi, dan Misi PT Bina Sinar Amity

**Gambar 2.1 Bina Sinar Amity**



Adapun visi dan misi dari PT Bina Sinar Amity (BSA) sebagai berikut:

Visi PT Bina Sinar Amity :

Mendorong konsistensi dan transparansi di seluruh rantai pasokan indonesia

Misi PT Bina Sinar Amity :

Menjadi penyedia jasa logistik utama indonesia dalam hal kualitas & skala pada tahun 2022 dengan meningkatkan teknologi dan terus berinvestasi pada aset terbesar kita, serta memastikan kita tetap responsif dan inovatif.

## **2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait**

### *2.2.1. Customer Relationship Management*

*Customer Relations* atau hubungan pelanggan merupakan suatu bagian penting dalam perusahaan yang bertujuan menjaga hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya yang memaksimalkan komunikasi dan pemasaran melalui pemanfaatan berbagai sarana yang tersedia.

BSA menggunakan aktivitas CRM sebagai strategi perusahaan karena BSA sendiri merupakan perusahaan logistik yang menyediakan jasa dan sangat memperdulikan serta mementingkan loyalitas dari *customernya*. yang mana pelayanan terhadap pelanggan, keluhan pelanggan, kepuasan pelanggan, dan informasi dari pelanggan sangat diutamakan sehingga loyalitas dari pelanggan pun meningkat.

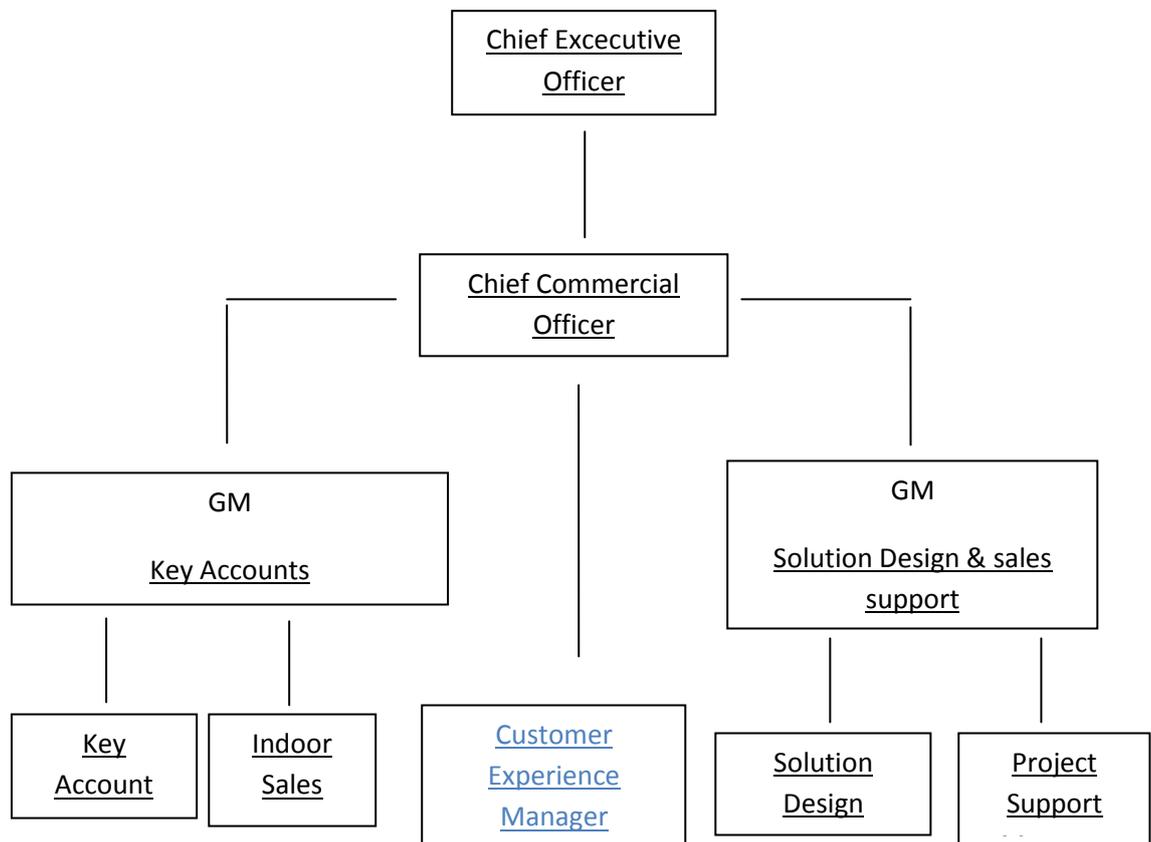
## **2.3 Tujuan Divisi**

Divisi *sales & marketing* di PT Bina Sinar Amity ini bertujuan untuk mengembangkan bisnis dari semua unit business dengan penambahan customer atau volume pekerjaan, me-manage dengan baik dan selalu memberikan edukasi dan solusi terbaik supaya kedua perusahaan bisa saling menguntungkan, dengan kata lain *growing big in harmony* tumbuh besar dalam keselarasan.

Sebagai perusahaan logistik yang ingin menjadi nomor satu di Indonesia BSA sendiri akan memfokuskan untuk meningkatkan *awareness* serta meningkatkan loyalitas para customer nya. Salah satu upaya mereka dalam mencapai target tersebut ialah dengan cara *Customer Relations Management*.

## 2.4 Struktur Organisasi

Bagan 2.1 Struktur Organisasi PT Bina Sinar Amity



Sumber: Sturuktur Organisasi PT BSA

Dalam Struktur Organisasi di atas menunjukkan bahwa posisi penulis sebagai *Customer Relation* berada di bagian *Customer Experience Manager* pada PT Bina Sinar Amity. Dan di bawah arahan langsung dari *General Manager* yang menangani divisi *Marketing & Sales*