



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT Paramount Enterprise International**

Pada mulanya, Gading Serpong adalah kawasan yang dikembangkan oleh PT. Jakarta Baru Cosmopolitan yang merupakan *joint venture* antara PT Summarecon Agung Tbk, dengan Batik Keris sejak tahun 1992 dengan luas area konsesi 2.000 ha (Majalah Properti Indonesia, 2016).

Konsep pengembangan kawasan Gading Serpong merupakan replikasi dari Kelapa Gading yang sudah sukses. Pada tahun 2004, untuk mempercepat perkembangan Gading Serpong, para mitra usaha Summarecon sepakat untuk melakukan pembagian wilayah. Lahan sisa yang belum dikembangkan dinilai dan dibagi oleh kedua pihak dalam perbandingan yang sama antara Summarecon dan Batik Keris Group (Ambasador Gading Serpong).

Kemudian pada tanggal 18 Desember 2006, Ambasador Gading Serpong diambil alih Paramount Serpong dimana pemilik saham Ambasador dan Paramount masih memiliki hubungan kekerabatan. Paramount melakukan rebranding terhadap Ambasador Gading Serpong menjadi Paramount Lake, kini Paramount Land merupakan *property arm* dari Paramount Enterprise.

### 2.1.1 Proyek Pertama PT. Paramount Enterprise International



Sumber: website Paramount-land

**Gambar 2.1 Siteplan Klaster Serenade Lake**

Setelah melakukan *rebranding* terhadap Ambassador Gading Serpong, PT Paramount Enterprise memulai aktivitasnya pada tanggal 18 Desember 2006 dengan menguasai lahan 550 ha di sekitar kawasan strategis Gading Serpong. Proyek pertama yang dilakukan PT. Paramount adalah membuat sebuah klaster yang dinamakan Serenade Lake yang lokasinya berada di dekat danau serenade. Cluster Serenade Lake memiliki area seluas 24 hektar dan mempunyai sekitar 500 unit rumah seharga antara Rp 400 juta (84/128) dan Rp 800 juta (143/216) pada waktu itu.

## 2.2 Profil Perusahaan

### 2.2.1 Lokasi Perusahaan

PT. Paramount Enterprise International terletak di gedung Paramount Plaza Jl. Gading Serpong Boulevard Kav.1 Gading Serpong, Tangerang. Di tempat ini juga yang menjadi *marketing office* PT. Paramount untuk melayani konsumen yang ingin melakukan aktivitas jual beli properti di Paramount.



Sumber : Pulauintan, 2016

### Gambar 2.2 Gedung Paramount Plaza

Kawasan PT. Paramount Enterprise International bernilai investasi sangat tinggi dan menguntukan. Memiliki lokasi yang sangat strategis, bahkan memiliki jalan tol pribadi dan sekarang sudah dibangun jembatan penghubung yang jaraknya dekat dengan pintu masuk tol yang memudahkan penghuni kawasan Gading Serpong agar bisa menghemat waktu dengan tidak memutar jalan.

Kini Gading Serpong sudah memiliki jalan penghubung antara Gading Serpong dengan BSD City yang berada di Cluster L' Agricola yang jaraknya dekat dengan Q-big, Megastore, dan Aeon Mall. Dengan jalan penghubung tersebut memudahkan penghuni Gading Serpong untuk ke pusat perbelanjaan di BSD City tanpa harus keluar dari kawasan Gading Serpong. Bahkan beragam fasilitas seperti

sekolah internasional, universitas, pusat pertokoan, bank, rumah sakit dan Gading Raya Golf hadir didalamnya.

PT. Paramount Enterprise International kini menjadi salah satu perusahaan properti yang populer di Serpong. Karena selama ini tidak hanya menggunakan ketulusan hati dalam menciptakan produk, namun penghuni didalamnya juga dilayani dengan baik. Fasilitas yang eksklusif didalam setiap klaster juga dihadirkan guna melengkapi kebutuhan keluarga, baik jasmani maupun rohani. PT. Paramount Enterprise International juga mengembangkan propertinya ke beberapa daerah seperti Manado, Pekanbaru, Bali, Semarang. Luas wilayah properti yang PT. Paramount Enterprise International miliki saat ini telah mencapai 1000 Ha.

Setelah meraih keberhasilan tersebut, PT. Paramount Enterprise International kini mulai mengembangkan produk – produk berskala besar, seperti gedung – gedung tinggi dan fasilitas komersial. Atria Hotel dan Conference, Apartement Atria Residence, Apartement Paramount Skyline, Bethsaida Hospital. Hotel Fame, Matana University, Kinder Haven, Soho dan beberapa bangunan tinggi lainnya yang masih dalam perancah akan menjadi bukti keseriusan PT. Paramount Enterprise International dalam menjawab semua kebutuhan konsumen yang lengkap pada satu kawasan, dimana konsumen dapat hidup berbahagia dalam bersosialisasi dan berbisnis di dunia modern.

## **2.2.2 Visi, Misi dan *Core Values***

### **2.2.2.1 Visi**

PT. Paramount Enterprise International memiliki Visi untuk menjadi perusahaan properti terkemuka di Indonesia, dengan membangun rumah dan orang – orang diseluruh bangsa dengan hati.

### **2.2.2.2 Misi**

Dalam mewujudkan visi yang telah ditetapkan, perusahaan ini memiliki Misi untuk setia melayani dengan komitmen tertinggi kepada pelanggan dan komunitas, sehingga mereka dapat hidup secara *holistic* dan berkelanjutan dengan mengembangkan kota – kota, real estat, pembangunan *mixed – use* besar, infrastruktur dan lingkungan hidup berkualitas tinggi, sambil terus menerus juga mengamati dan mendukung pendidikan baik

secara kuantitatif maupun secara kualitatif, karena Indonesia menjadi kokoh sebagai kekuatan yang diakui secara global, bergerak ke dalam era perkembangan keemasannya selama 20 – 30 tahun ke depan.

### **2.2.2.3 Core Values**

PT. Paramount Enterprise International memiliki tiga pedoman dalam setiap lingkup pekerjaan yang dilakukan. Tiga pedoman tersebut disebut sebagai *core values* yang diantaranya adalah

1. **Integritas:** integrasi kepercayaan, pemikiran, kata-kata dan tindakan
2. **Penatalayanan:** Pencarian, pengembangan, menggunakan pertanggungjawaban atas talenta, waktu dan harta yang telah dipercayakan kepada kita oleh Tuhan, untuk melayani dan berkembang dengan integritas.
3. **Rasa Hormat:** melayani pemangku kepentingan dalam semangat integritas dan pengawasan.

Selain itu setiap karyawan dituntut untuk melakukan budaya 3S yaitu Senyum, Salam, Sapa. Perusahaan meyakini jika seluruh karyawan melakukan pedoman tersebut, maka roda operasi perusahaan dapat berjalan dengan baik dan benar.

### **2.2.2.4 Tagline**

Kepercayaan konsumen mulai diraih sejalan dengan berkembangnya PT. Paramount Enterprise International dalam menciptakan produk bermutu secara berkesinambungan. Tanggapannya konsumen yang positif menghasilkan pelonjakan yang luar biasa, membuat PT. Paramount Enterprise International menjadi salah satu pengembangan yang patut diperhitungkan di kawasan Gading Serpong. *Tagline* pun disempurnakan menjadi “*Building Homes and People across the Nation*” yang lebih memiliki makna khusus dan lebih menyentuh konsumen. Dengan mengedepankan hati, maka akan menghasilkan hubungan yang erat antara PT. Paramount Enterprise International dengan para konsumennya.



### 2.2.3 Anak Perusahaan PT. Paramount Enterprise International

Setelah sukses dengan bisnis properti maka PT. Paramount Enterprise International juga mencari kesempatan baru dan mulai merambah ke bisnis lainnya. Saat ini PT. Paramount Enterprise International juga memiliki beberapa perusahaan diluar bidang properti seperti dibidang pakaian, energi alternatif, transportasi umum, jasa pengiriman barang, tur, majalah, radio, perikanan, pendidikan, dan supermarket. Seluruh unit bisnis tersebut tergabung dalam Sembilan pilar PT. Paramount Enterprise International yang diantaranya :

**Tabel 2.1 Jenis Bisnis Unit Lain PT. Paramount Enterprise International**

Jenis Bisnis unit	Nama Perusahaan
<i>Property</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paramount Land</li><li>• PT. Anugerah Karya Adiguna</li><li>• PT. Kibar Propertindo</li><li>• PT. Supermarket Property International</li><li>• PT. Pondol Palma Mas</li><li>• PT. Paramount Estate Management</li></ul>
<i>Retails</i>	T. Bez Retailindo
<i>Hotels dan Resorts</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atria Hotel Gading Serpong</li><li>• Atria Hotel Malang</li><li>• Atria Hotel Magelang</li><li>• Atria Residence</li><li>• Fame Hotel Gading Serpong</li><li>• Fame Hotel Bali</li><li>• Fame Hotel Batam</li><li>• Starlet Hotek Gading Serpong</li><li>• Ara Hotel Gading Serpong</li></ul>
<i>Hospital</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rumah Sakit Bethsaida</li><li>• PT. Adidaya Dermama Bioteknologi</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PT. Seraphim Life Center</li> </ul>
<b><i>Publishing</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PT. Matana Publishing Utama</li> <li>• MPG Media</li> </ul>
<b><i>Plantation</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PT. Bumi Inti Sejahtera</li> <li>• PT. Pillar Plantation Indonesia</li> <li>• PT. Pillar Organic International</li> <li>• PT. Pillar Flora International</li> </ul>
<b><i>Travel dan Courier</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PT. Paramount Golden Tour</li> <li>• PT. Jaringan Ekspedisi Transportasi</li> </ul>
<b><i>Food Agribusiness</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PT. Paramount Fishery Indonesia</li> <li>• PT. Indonesia Mariculture Industries</li> </ul>
<b><i>Strategic Investment</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PT. Kinderhaven Pustaka</li> <li>• PT. Bajradika Rangkang Energy</li> <li>• Yayasan Matana</li> <li>• Yayasan Moriah</li> </ul>

umber : Internal Perusahaan, 2019

#### **2.2.4 Penghargaan – penghargaan PT. Paramount Enterprise International**

1. (2013) Sepuluh Besar Penghargaan BCI Asia. Sepuluh Pengembang Teratas dari BCI Asia. Dan Penghargaan Perumahan Perumahan. Kategori: Rumah Menengah - Tempat Tinggal Paling Favorit di Jabodetabek, dari Majalah Perumahan.
2. (2014) Penghargaan Perumahan Perumahan. Skala Perumahan *Landed Housing Favorit* di Tangerang, dari Majalah Perumahan, Penghargaan Prestasi & Pertunjukan Terbaik Indonesia. Perusahaan Properti Terbaik Tahun Ini, dari 9 Bersama Media, Penghargaan Properti Indonesia. *The Fabulous Developer*, dari Majalah Properti Indonesia, Residence Indonesia



Award. Pengembang dengan Strategi Pemasaran Terbaik di Tangerang Selatan, dari Residence Majalah.

3. (2015) Penghargaan Rumah Saya di Indonesia. Kategori: Desain Rumah Favorit Konsumen dari My Home Magazine, Penghargaan Pengembang Terbaik. Pengembang paling inovatif dengan Konsep Pengembangan Rumah Adat di Desa Malibu, dari Property & Bank Magz, Penghargaan Property Indonesia. Kategori: Proyek *Township* Inovatif dari Majalah Properti Indonesia, Penghargaan Inovatif Bisnis Sosial. Kategori: Program Pendidikan Pemuda Hijau dari Majalah Warta Ekonomi, Penghargaan Perbanas. Penyedia Rumah Paling Inovatif, dari Perbanas, Penghargaan Golden Property. Pengembang Inovatif Terbaik. Proyek Pengembangan Township Terbaik untuk Pengembangan Terpadu di wilayah Banten. Proyek Inovatif Terbaik: Rumah Kustom di Malibu Village dari Indonesia Property Watch, Ucapan terima kasih dari MURI. Klaster dengan sejumlah besar alternatif desain (1.296 Alternatif) untuk Rumah Kustom di Desa Malibu), Residence Indonesia Awards. Konsep *Pioneer in Custom Homes* di Indonesia, dari Residence Magazine. Penghargaan Real Estat. Pengembang Perumahan Terbaik di Asia 2015 dari World Finance Magazine (UK), Penghargaan Perumahan Perumahan. Proyek Perumahan Paling Favorit - Skala Kota (Gading Serpong), Proyek Perumahan Paling Favorit di Jawa Tengah, Semarang (Paramount Village) dari Majalah Housing Estate, Penghargaan Pilihan Konsumen. Terbaik di Area Hunian Serpong, dari Rumah123.com. Perumahan Proyek Paling Menjanjikan - Amarillo Village, dari Rumah123.com.
4. (2016) Indonesia My Home Awards. Custom Homes dengan sejumlah besar alternatif desain (1.296 alternatif) di Malibu Village dari My Home Magazine, Indonesia Most Creative Companies Awards. 25 Perusahaan Paling Kreatif di Indonesia dari Majalah SWA, Sepuluh Besar Penghargaan BCI Asia. Sepuluh Pengembang Teratas dari BCI Asia, Indonesia Most Admired Companies Awards. Disebutkan secara khusus, kategori: Properti Muncul Baru dari Warta Ekonomi Magz, Penghargaan Properti BTN. Pengembang dengan Konsep Penjualan Unik (Supermarket Properti) dari

Bank Tabungan Negara, Properti & Bank Awards. Pengembang dengan Produk Investasi Unik di Gading Serpong dari Properti & Bank Magazine, Penghargaan Properti Indonesia. Konsep Prospektif Perumahan di Semarang (Paramount Village) dari Majalah Properti Indonesia. Indonesia Digital Popular Brand Awards. Kategori: Pengembang Perumahan dari Trans n Co, Penghargaan Pengembang Perumahan Terbaik Asia. Pengembang Perumahan Terbaik Asia dari Majalah World Finance, Penghargaan Perumahan Perumahan. Pengembang Terbaik dalam Penjualan Ruko Terbanyak dari Majalah Housing Estate, Indonesia Travel Tourism Awards. Jaringan Hotel Lokal Terkemuka di Indonesia.

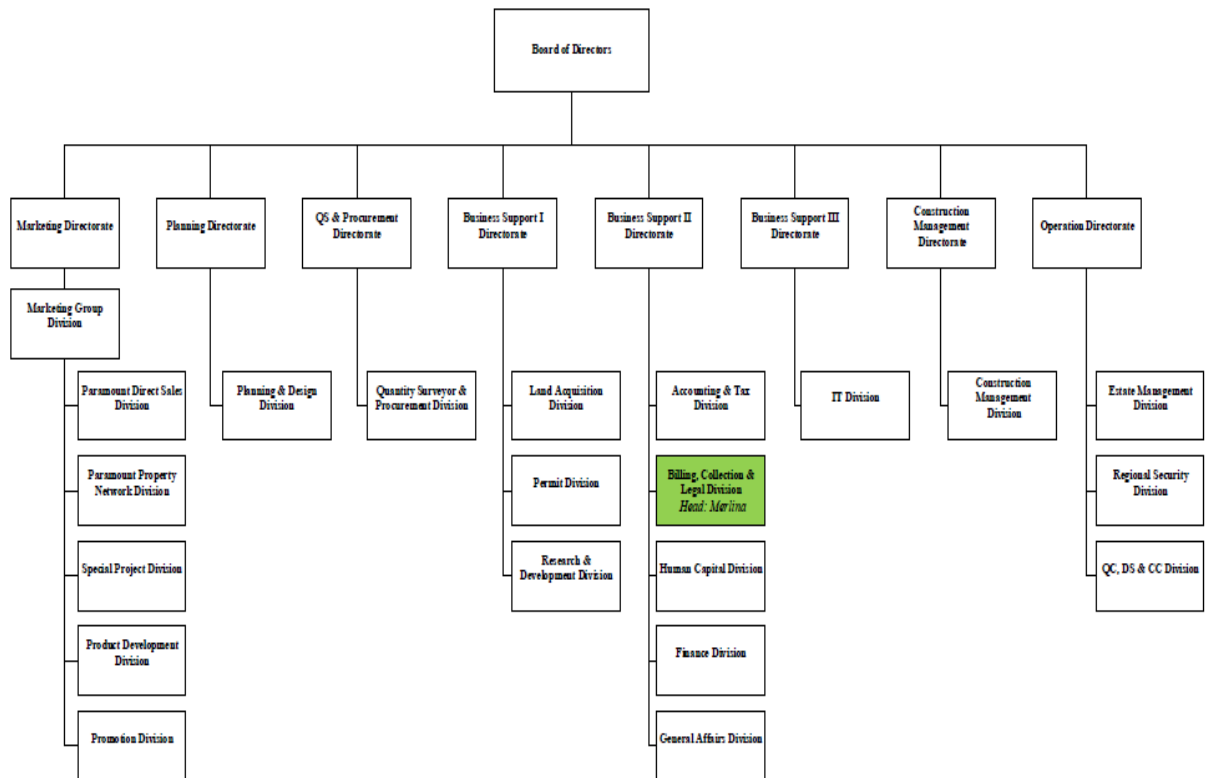
5. (2017) Penghargaan Pilihan Konsumen. Landed Paling Populer di Bintaro Tangerang, dari Rumah123.com, Indonesia MyHome Awards. Desain Minimalis Modern untuk Milenial dan Pembeli Rumah Pertama di Gading Serpong, bentuk MyHome Magazine, Real Estate Creative Awards. Pengembang Perumahan Terbaik dengan Produk dan Layanan Paling Kreatif, dari DPD REI Jakarta, Majalah Indonesia Housing dan Majalah Indonesia Kreatif, BTN Golden Property Awards. Jaringan Pemasaran Inovatif Terbaik - SuperPro, dari Indonesia Property Watch, Penghargaan Dot Property Indonesia. Pengembang Terbaik Tangerang, Pengembangan Township Terbaik Tangerang, Pengembangan Komersial Terbaik, Tangerang, Green Property Awards, Green Water Scale Township, dari Housing Estate Magazine, ndonesia Digital Popular Brand Awards. Kategori: Pengembang Properti, dari Tras & Co, Penghargaan Real Estat Keuangan Dunia. Pengembang Paling Berkelanjutan, Pengembang Perumahan Terbaik Asia, Asia. Penghargaan Properti Indonesia. Kotapraja yang Sangat Dipuji Penghargaan Inovasi Properti. Inovasi Terbaik dalam Konsep Produk Properti, Inovasi Terbaik dalam Strategi Pemasaran dari majalah Property-In., Penghargaan Properti & Bank. Pengembang Tahun Ini.
6. (2018) Properti Indonesia Award, Pengembangan Perkampungan Terkemuka di Serpong, dari Majalah Properti Indonesia, Penghargaan Keunggulan Layanan Jasa Manajemen Properti, Kategori: Kelas Menengah

Atas dari Perumahan di Majalah Properti-In, Penghargaan PR Digital Top Indonesia, Kategori: Properti Pengembang dari Trasn Co Research, Indonesia Corporate PR Award, Konsep Strategi Terbaik untuk Pengembangan Real Estat dari Majalah Warta Ekonomi, Penghargaan Properti PropertyGuru Indonesia, Pemenang - Pengembangan Perumahan Terbaik - Desa Latigo, Sangat Dianjurkan - Pengembangan Township Terbaik - Gading Serpong, Pemenang - Pengakuan Khusus dalam CSR, Sangat Dipuji - Desain Master Township Terbaik - Desain Serpong, Gading Serpong, Penghargaan DOT Property Indonesia, Pengembang Terbaik Tangerang, Property & Bank Awards, The Best Design & Location Landed House di Gading Serpong sebagai Kota Untuk Generasi Muda dari Majalah Property & Bank, Penghargaan Pilihan Editor Marketeers, Kampanye Pemasaran Eksperimental Tahun Ini - Block Party, dari Majalah Marketeers Housing Estate Award, Kelas Menengah Paling Disukai - Perumahan TownShip Scale di Tangerang, Banten, dari Majalah Housing Estate, Penghargaan Green Property, Kategori: Desain Hijau - Desa Menteng, dari Majalah Housing Estate

7. (2019) Penghargaan Keunggulan Layanan Manajemen Manajemen, Keunggulan dalam Membangun dan Mengelola Pengalaman Layanan Pelanggan - Perumahan Menengah, dari Properti In Magazines,

## 2.3. Struktur Organisasi

### 2.3.1 Struktur keseluruhan



Sumber: Internal perusahaan, 2019

**Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Paramount Enterprise International**

**g**

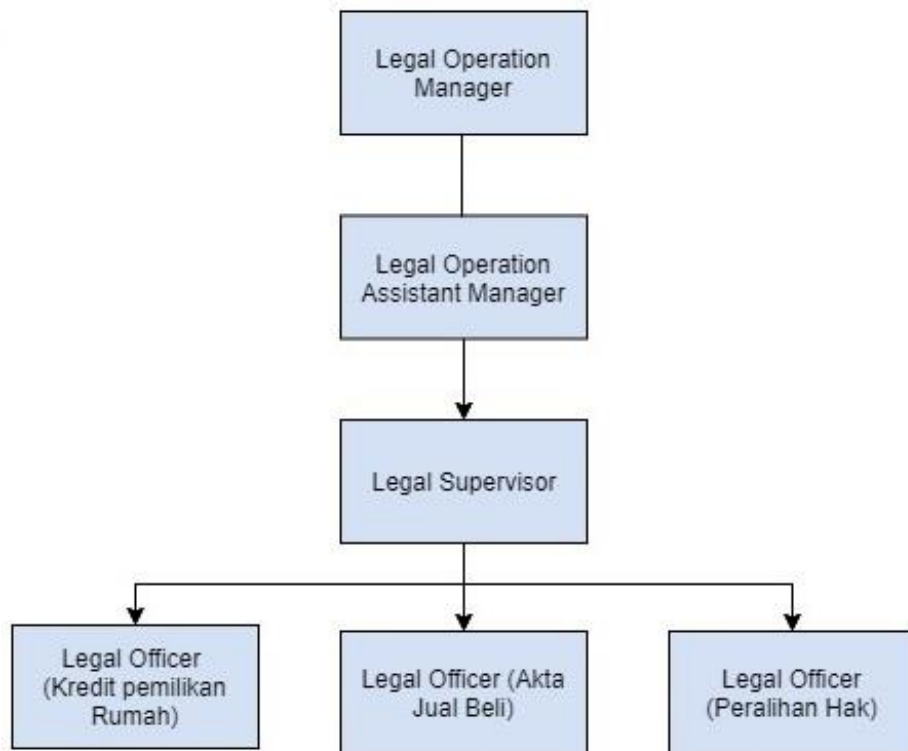
Berdasarkan gambar 2.3, setiap bagian/divisi yang ada di PT. Paramount Enterprise International memiliki tugas dan fungsi yang berbeda beda sesuai dengan tanggung jawabnya, diantaranya:

1. *Board of Directors*, atau jajaran direksi, merupakan tingkat tertinggi dalam organisasi, tugasnya yaitu membina perusahaan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan.
2. *Marketing Directorate*, merupakan bagian yang tanggung jawabnya berkaitan dengan pemasaran produk properti yang ditawarkan perusahaan kepada calon konsumennya.

3. *Planning Directorate*, bagian ini yang bertanggung jawab atas perencanaan bangunan suatu unit properti, dan juga bagaimana mendesain produk tersebut agar menarik dan diminati konsumen.
  4. *Quantity Surveyor & Procurement Directorate*, direktorat ini bertanggung jawab atas segala kebutuhan pembelian yang dibutuhkan perusahaan untuk mencapai tujuannya, baik dalam pembelian untuk pembangunan properti maupun aset bagi perusahaan.
  5. *Business Support I*, mendukung aktivitas perusahaan dalam pembebasan lahan, mengurus perizinan usaha, dan riset yang dibutuhkan perusahaan.
  6. *Business Support II*, terdiri dari divisi-divisi yang mendukung aktivitas internal perusahaan, maupun yang berkaitan dengan konsumen, seperti *legal*, akunting, keuangan, *human capital*, dsb.
  7. *Business Support III*, merupakan divisi pendukung yang berkaitan dengan IT atau teknologi informasi yang digunakan perusahaan.
  8. *Construction Management Directorate*, berkaitan dengan konstruksi yang dilakukan perusahaan dalam pembangunan unit-unit properti.
- peration Directorate*, sebagai divisi *after sale service* bagi konsumen yang mengurus keamanan, fasilitas sekitar hunian.

### **2.3.2. Struktur Divisi *Legal operation***

Fungsi *operation* yang dijalankan PT. Paramount Enterprise, salah satunya adalah divisi *legal operation* yang berhubungan langsung dengan pihak eksternal perusahaan yaitu konsumen, baik dalam hal pengurusan status kepemilikan, sewa, maupun peralihan kepemilikan baru yang terjadi di Paramount. Penulis ditempatkan pada bagian *Legal operation* dengan *user/pembimbing* lapangannya bapak I.P Swastika Eko Atmaja selaku *Legal Assistant Manager*, namun pada pertengahan September bapak Eko dipindah tugaskan ke divisi lain, maka pembimbing lapangan penulis menjadi ibu Selvi Rosalina selaku Manajer *legal operation*. Pada divisi ini selain dengan pembimbing, penulis juga berkoordinasi dengan *Legal operation Supervisor* untuk tugas harian yang penulis kerjakan.

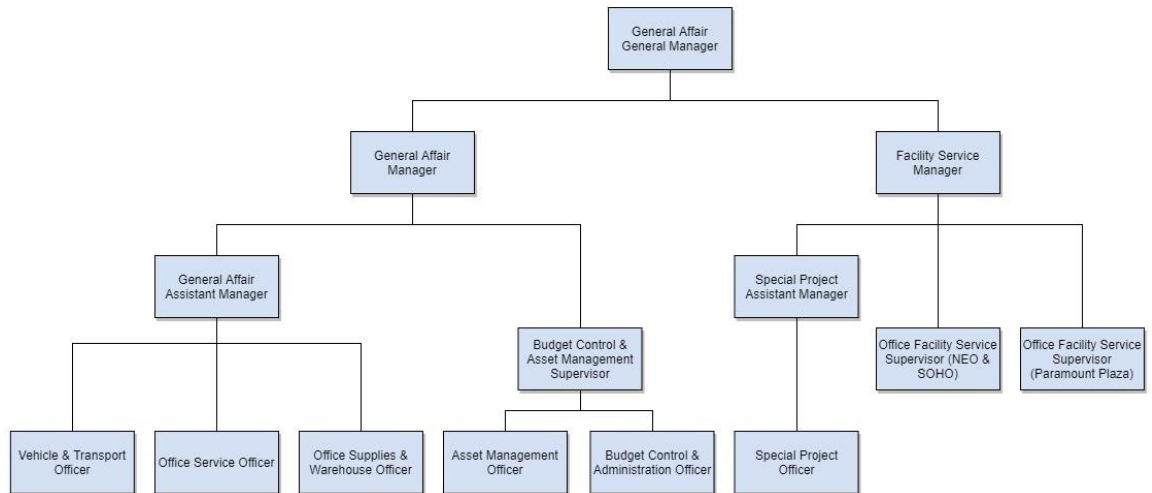


Sumber: Internal perusahaan, 2019

**ambar 2.4 Struktur Divisi *Legal operation***

### **2.3.3 Struktur Divisi *General affair***

Fungsi operasional dalam internal kantor seperti manajemen aset, *house keeping* bangunan kantor, kendaraan operasional dan sebagainya sangat dibutuhkan untuk mendukung suatu bisnis yang dijalankan agar dapat berjalan dengan semestinya. Di PT. Paramount hal ini merupakan salah satu fungsi dalam *General affair*. Setelah dirotasi dari divisi *legal*, Penulis selanjutnya ditempatkan pada divisi *General affair* di bagian *Office supplies and Warehouse* dan juga pada bagian *Asset Management*. Untuk kegiatan hariannya penulis lebih sering berkoordinasi dengan kedua pembimbing lapangan yang ditetapkan.



Sumber: Internal perusahaan, 2019

**Gambar 2.5 Struktur Divisi *General affair***

## 2.4. Tinjauan Pustaka

### 2.4.1 Teori Manajemen

Kata Manajemen berasal dari bahasa Inggris “*manage*” yang artinya mengatur. Banyak ahli yang mendefinisikan kata ini, seperti diantaranya definisi *management* Menurut (William G. Nickels, 2013).

*“Management is the process used to accomplish organizational goals through planning, organizing, leading, and controlling people and other organizational resources.”*

Menurutnya manajemen adalah suatu proses yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi melalui perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan orang dan sumber daya organisasi lainnya. Definisi lain dari kata *management* juga dikemukakan oleh Angelo Kinicki dan Brian K. Williams dalam bukunya.

*“Management is defined as the pursuit of organizational goals efficiently and effectively by integrating the work of people through planning, organizing, leading, and controlling the organization’s resources.”*



Pengertian manajemen menurut (Angelo Kinicki, 2016) juga hampir sama seperti yang dikemukakan oleh Nickels, namun terdapat penambahan kata efisien dan efektif dalam mengintegrasikan setiap kegiatannya.

Definisi manajemen yang bisa penulis simpulkan dari kedua teori diatas adalah bagaimana seorang manajer dapat mengatur sebuah aktivitas mulai dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengontrolan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Seperti yang telah dijelaskan diatas, terdapat empat fungsi utama dalam manajemen atau lebih dikenal dengan POLCo. Dalam bukunya, Kinicki menjelaskan POLCo sebagai berikut :

1. *Planning*. Berkaitan dengan menetapkan *goal* dan bagaimana cara mencapainya. Persiapan yang dibuat seperti dengan membuat langkah-langkah yang akan digunakan, mempersiapkan hal yang dibutuhkan, dan memperhitungkan kendala yang mungkin terjadi.
2. *Organizing*. Kegiatan yang dilakukan seperti mengatur tugas yang harus karyawan kerjakan, dan menempatkannya sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Serta bagaimana mengatur sumber daya lainnya untuk membantu menyelesaikan pekerjaan.
3. *Leading*. Dapat diartikan sebagai memotivasi karyawan maupun mempengaruhi karyawan agar mampu bekerja dengan baik dan mencapai *goal* yang perusahaan tetapkan.
4. *Controlling*. Tentang bagaimana memonitor kinerja yang telah dicapai perusahaan, dengan membandingkannya dengan *goals* yang sudah ditetapkan. Apakah sudah sesuai atau perlu mengambil langkah korektif dan mengambil tindakan yang diperlukan.

#### **2.4.2 Teori Manajemen Operasional**

Menurut (William G. Nickels, 2013) Manajemen operasi merupakan spesialisasi ilmu turunan dari manajemen yang difokuskan kepada proses-proses yang mengubah sumber daya termasuk sumber daya manusia menjadi produk dan jasa dalam suatu bisnis. Merujuk pada Referensi lain, berikut ini merupakan definisi manajemen operasi menurut Nigel Slack et al, "*Operations management is the*

*activity of managing the resources that create and deliver services and products.*” Menurutnya manajemen operasi adalah suatu aktivitas dalam mengelola sumber daya yang memberikan layanan dan menghasilkan suatu produk (Nigel Slack, 2013).

Pendapat lain mengenai pengertian manajemen operasi yang dikemukakan Menurut Stevenson yaitu “*Operations management is the management of systems or processes that create goods and/or provide services.*” Stevenson mengartikan manajemen operasi sebagai suatu sistem atau proses yang menciptakan barang dan atau memberikan jasa/layanan (Stevenson, 2012).

Definisi menurut Hazer dan Render juga memiliki pengertian yang hampir sama yaitu manajemen operasi merupakan aktivitas yang berhubungan dengan penciptaan barang dan jasa melalui proses transformasi dari *input* (masukan) ke *output* (hasil). (Jay H Heizer, 2015)

Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa Manajemen operasi adalah bagaimana kita dapat mengatur serangkaian aktivitas yang menggunakan sumber daya yang dimiliki termasuk sumberdaya manusia yang meliputi proses *input* dan mengubahnya sehingga menghasilkan suatu *output* berupa produk atau memberikan pelayanan/jasa yang bernilai bagi konsumen.

#### **2.4.2.1 Keputusan Strategis Manajemen Operasional**

Heizer dan Render (2015), didalam bukunya menyebutkan bahwa terdapat sepuluh keputusan strategis yang berkaitan dengan manajemen operasional, diantaranya:

1. Desain barang dan jasa: menjelaskan apa yang diperlukan dari kegiatan operasi pada masing-masing keputusan manajemen operasi. Misalkan, desain produk bisaanya menentukan batas bawah dari biaya dan batas atas dari kualitas.
2. Pengelolaan kualitas: menentukan ekspektasi kualitas dari pelanggan dan membuat kebijakan serta prosedur untuk mengidentifikasi dan mencapai kualitas tersebut
3. Desain proses dan kapasitas: menentukan seberapa baik barang dan jasa dihasilkan dan menjalankan manajemen terhadap teknologi, kualitas,

sumber daya manusia dan investasi modal yang spesifik yang menentukan struktur biaya dasar perusahaan.

4. Pemilihan lokasi: menentukan dimana lokasi perusahaan akan beroperasi dengan penilaian terkait kedekatan dengan pelanggan dan pemasok sementara mempertimbangkan mengenai biaya, infrastruktur, dan aturan pemerintah.
5. Perancangan tata letak: menentukan tata letak fasilitas kerja yang dapat menunjang dan memperlancar proses kerja.
6. Sumber daya manusia dan rancangan pekerjaan: menentukan bagaimana cara untuk merekrut, memotivasi dan mempertahankan personel dengan bakat dan kemampuan yang dibutuhkan.
7. Manajemen rantai pasokan: menentukan bagaimana mengintegrasikan rantai pasokan ke dalam strategi perusahaan termasuk keputusan-keputusan yang menentukan apa yang dibeli, dari siapa dan dengan persyaratan apa.
8. Persediaan: menentukan keputusan pemesanan dan penyediaan persediaan dengan mempertimbangkan kapabilitas pemasok dan jadwal produksi.
9. Penjadwalan: menentukan dan menerapkan jadwal jangka waktu menengah dan pendek yang secara efektif dan efisien baik karyawan maupun fasilitas, sementara memenuhi permintaan pelanggan.
10. Pemeliharaan: menentukan siapa yang dapat bertanggung jawab dalam melakukan pemeliharaan agar kualitas tetap terjaga.

### **2.4.3 Teori Management Arsip**

Pengertian arsip menurut Undang-Undang nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan memiliki pengertian rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan,

dan perseorangan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (DPR dan Presiden Republik Indonesia, 2009)

Referensi lainnya dari *The International Standard Organization* (ISO on record management-ISO 15489). *Records* atau arsip merupakan bukti aktivitas bisnis dan aset informasi. Kegiatan dalam manajemen arsip seperti membuat dan mengambil catatan untuk memenuhi persyaratan untuk bukti aktivitas bisnis serta mengambil tindakan yang sesuai untuk melindungi keaslian, keandalan, integritas, dan kegunaannya sebagai dalam bisnis dan juga untuk perubahan manajemen dari waktu ke waktu (International Organization for Standardization, 2016).

The Liang Gie berpendapat bahwa adalah suatu kumpulan dokumen yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali. Dalam bukunya Kamus Administrasi Perantoran, Liang menyatakan bahwa arsip adalah kumpulan warkat yang disimpan secara teratur berencana karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali ditemukan dapat ditemukan kembali dengan cepat. Warkat yang selanjutnya disebut arsip harus memenuhi syarat berikut (Gie, 1981) :

1. Harus mempunyai kegunaan/manfaat
2. Harus disimpan dengan teratur dan terencana
3. Dokumen dapat ditemukan dengan mudah dan cepat

#### **2.4.4 Teori Penjadwalan**

*Scheduling* atau penjadwalan merupakan penentuan tahapan bagaimana suatu proses dapat berjalan sesuai yang diinginkan. Definisi *scheduling* menurut Krajewski et al, "*Scheduling is the allocation of resources over time to accomplish specific tasks.*" Menurut nya, penjadwalan adalah bagaimana kita mengalokasikan sumber daya dari waktu ke waktu untuk menyelesaikan tugas tertentu. Dengan begitu kita jadi bisa memperkirakan kapan tepatnya suatu produk atau pelayanan yang kita lakukan bisa selesai (Krajewski, Ritzman, & Malhorta, 2007).

Dari referensi yang penulis rangkum dari artikel daring (Kho, 2018). Berdasarkan prosesnya, ada dua teknik penjadwalan, yaitu:

#### 1. Penjadwalan Maju (*Forward Scheduling*)

Penjadwalan Maju (*Forward Scheduling*) adalah teknik penjadwalan produksi yang waktunya ditentukan mulai dari awal produksi (*start*) kemudian menghitung jadwal untuk proses selanjutnya ke depan (maju) agar dapat memperkirakan berapa lama waktu penyelesaian keseluruhan prosesnya (*completion*).

#### 2. Penjadwalan Mundur (*Backward Scheduling*)

Penjadwalan Mundur (*Backward Scheduling*) adalah teknik penjadwalan produksi yang waktunya ditentukan dari kapan suatu layanan/produk dibutuhkan atau kapan suatu *project* harus diselesaikan jadi penjadwalan dimulai dari waktu penyelesaiannya (*completion*) baru kemudian dihitung mundur waktu yang tepat kapan suatu *project* atau proses produksi harus dimulai (*start*).

### 2.4.5 Teori Manajemen Aset

Aset merupakan suatu nilai yang dimiliki oleh seseorang ataupun suatu perusahaan. Dalam mengelola suatu aset dalam perusahaan diperlukan manajemen aset yang baik agar dapat dipergunakan sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. Berikut ini definisi aset manajemen menurut Nicholas yang ditulis dalam bukunya (Hastings, 2010).

*“Asset management is the set of activities associated with:*

- 1. identifying what assets are needed,*
- 2. identifying funding requirements,*
- 3. acquiring assets,*
- 4. providing logistic and maintenance support systems for assets,*
- 5. disposing or renewing assets*

*so as to effectively and efficiently meet the desired objective.”*

Pengertian manajemen aset menurutnya adalah sekumpulan aktivitas yang terkait dengan pengidentifikasian barang/aset yang dibutuhkan, biaya yang diperlukan, pengadaannya, penyediaan logistik dan bantuan yang diperlukan hingga membuang atau memperbaharui aset sehingga efektifitas dan efisiensinya mencapai target.

#### **2.4.5.1 Siklus Manajemen Aset**

Dari artikel daring yang penulis cari (Prawiro, 2018). Dalam pelaksanaan manajemen aset terdapat 8 tahapan yang harus dilakukan agar siklus aset dapat terbentuk, diantaranya:

1. Perencanaan Kebutuhan Aset

Dalam tahap ini dilakukan suatu perencanaan mengenai aset apa saja yang dibutuhkan dalam suatu perusahaan untuk diadakan, bisaanya kebutuhan aset ini akan diminta langsung oleh karyawan perusahaan itu sendiri untuk mendukung proses kerjanya. Dalam tahap ini juga diperlukan perencanaan mengenai biaya yang diperlukan, bagaimana pengelolaan dan perawatannya, dll.

2. Pengadaan Aset

Pada tahap ini jika alokasi dana mencukupi maka dapat dilakukan kegiatan pengadaan aset, misalnya pembelian barang atau jasa yang diperoleh dari pihak *vendor*.

3. Inventarisasi Aset

Pada tahap ini pihak manajemen aset akan menilai suatu barang yang didapat dari *vendor*, dengan mengidentifikasi kesesuaian kualitas dan kuantitas dengan yang diminta. Lalu pihak manajemen aset akan mendatanya dan memberi kode khusus agar memudahkan dalam mengelola asset tersebut.

4. Legal Audit Aset

Pada tahap ini setiap aset yang dimiliki akan dilakukan serah terima aset kepada karyawan Untuk menjamin karyawan tersebut dapat bertanggung jawab dalam mengelola aset secara tepat dan memenuhi tuntutan aspek hukum.

#### 5. Pengoperasian dan Pemeliharaan Aset

Pada tahap ini setiap aset yang diberikan kepada karyawan dioperasikan sesuai dengan kebutuhannya untuk melakukan tugas dan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan fungsinya. Selama digunakan, maka tanggung jawab sepenuhnya diberikan kepada pemegang aset.

#### 6. Penilaian Aset

tahap penilaian ini dilakukan oleh pihak manajemen aset dengan mengecek satu persatu aset untuk menentukan nilai aset yang dimiliki, apakah kondisinya masih layak atau kurang sehingga perusahaan mengetahui dengan jelas nilai kekayaan yang dimiliki, yang sudah dilakukan peralihan aset maupun yang telah dihapuskan.

#### 7. Penghapusan Aset

Pada tahap ini perusahaan akan menilai aset apa saja yang dianggap tidak menguntungkan dan akan dihapuskan. Proses tersebut dibagi dalam dua bagian, yaitu:

##### a) Pengalihan Aset

Pengalihan Aset peralihan hak dan/atau tanggungjawab, wewenang, dan pemanfaatan suatu asset dari unit kerja ke unit kerja yang lainnya dalam lingkungan sendiri.

##### b) Pemusnahan Aset

Pemusnahan Aset tindakan memusnahkan atau menghancurkan aset karena dianggap tidak dapat dimanfaatkan lagi.

#### 8. Pembaharuan Aset

Pada kasus dimana aset dianggap tidak seproduktif biasanya maka bisa dilakukan pembaharuan sehingga dapat dimanfaatkan lagi sampai masa pakai atau umur ekonomisnya habis. Pembaharuan atau peremajaan aset ini dapat dilakukan dalam bentuk servis atau perbaikan dengan mengganti suku cadang sehingga aset dapat bekerja seperti kondisi semula.