

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Deskripsi Perusahaan**

PT Andamar Karisma Sejahtera merupakan biro manajemen dan konsultasi SDM (Sumber Daya Manusia) yang didirikan sejak tahun 2006. Bidang pelayanan perusahaan ini meliputi penilaian (uji kompetensi dan potensi) industri dan pendidikan, konseling, seminar serta pelatihan sumber daya manusia.

Ibu Lucia Bulan berperan sebagai psikolog sekaligus pendiri perusahaan ini. Menurut *website* perusahaan [www.andamarks.com](http://www.andamarks.com), PT Andamar sendiri memiliki 5 prinsip pelayanan yang selalu diamalkan. Prinsip tersebut adalah

1. Reabilitas (*reability*), yakni untuk memastikan jenis pelayanan tepat yang dibutuhkan oleh klien.
2. Responsif (*responsiveness*), yakni keinginan untuk bertindak secara cepat dalam menangani klien.
3. Jaminan (*assurance*), yaitu pemberian pelayanan prima dengan sifat sopan dan respek kepada klien.
4. Empati (*empathy*), yaitu pendekatan diri dengan klien untuk memberikan kebutuhan dan kenyamanan.
5. Nyata (*tangible*), yaitu penyediaan alat tes yang telah teruji untuk tingkat validitas dan reabilitas. Alat tes juga ditunjang oleh teknologi sebagai penunjang kualitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Lucia, PT Andamar sendiri memiliki beberapa lini bisnis sebelumnya. Bisnis pertama adalah Elia Tour and Travel yang menyediakan jasa tiket wisata dan pesawat online. Elia Tour and Travel berdiri sejak 2011 hingga 2015. Kemudian bisnis selanjutnya adalah bisnis pendidikan bernama Mathnesium yang berdiri sejak 2017. Mathnesium merupakan bimbingan belajar anak yang mengajarkan calistung (baca tulis hitung), matematika serta Bahasa Inggris. Siswa Mathnesium yang memiliki permasalahan dalam belajar atau

berperilaku dapat mengajukan bimbingan konseling dengan psikolog yang disediakan oleh PT Andamar.



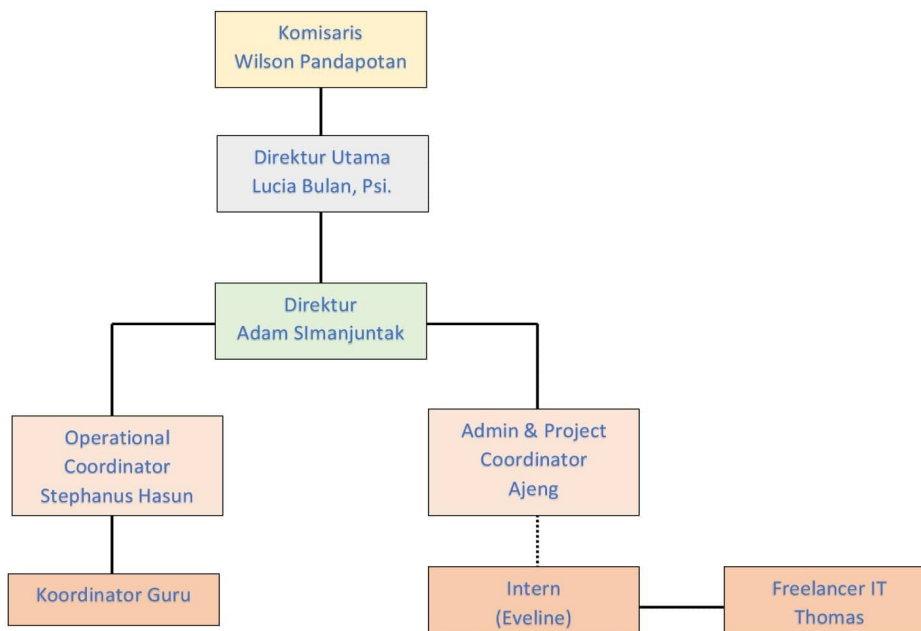
Gambar 2.1 Logo PT Andamar Karisma Sejahtera

(dokumen perusahaan)

PT Andamar memiliki slogan yang berbunyi “semua berawal dari anda”, yang berarti bahwa perusahaan akan mendengar segala keluhan dan permasalahan klien dengan adanya keterbukaan, transparansi dan kepercayaan.

## 2.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut merupakan struktur organisasi dari PT Andamar Karisma Sejahtera.



Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi PT Andamar Karisma Sejahtera

(dokumen pribadi)

Pada susunan bagan, terlihat bahwa Wilson Pandapotan berkedudukan sebagai komisaris perusahaan. Dilihat dari jabatannya, ia tidak terlibat langsung dalam pembuatan keputusan perusahaan, karena dipegang oleh direktur utama, namun ia berperan besar dalam kepemilikan saham dan akte perusahaan. Lucia Bulan berkedudukan sebagai direktur utama yang mengawasi langsung maupun tidak langsung untuk setiap kegiatan. Adam Simanjuntak memiliki kedudukan sebagai direktur yang mengawasi langsung pemangku jabatan dibawahnya. Stephanus Hasun sebagai *operational coordinator* yang mengkoordinasi guru Mathnesium. Ajeng sebagai *admin and project coordinator* yang mengkoordinasi jadwal kegiatan perusahaan serta karyawan magang. Thomas sebagai *freelancer IT* yang bekerja sama dengan penulis untuk beberapa proyek perusahaan.