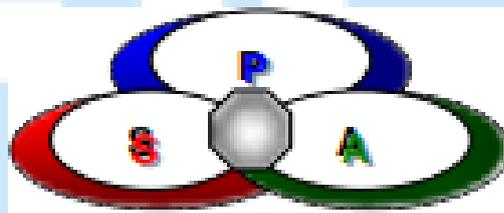


BAB II

GAMBARAN UMUM PT SURYA PERMATA ABADI

2.1 Profil PT Surya Permata Abadi

Berikut adalah logo dari PT Surya Permata Abadi.



Gambar 2.1 Logo PT Surya Permata Abadi

Sumber: (Dokumen PT Surya Permata Abadi)

PT Surya Permata Abadi merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang Jasa Transportasi Pengiriman Barang beralamat di Jln. Yos Sudarso No. 255 Bandar Lampung dengan tujuan untuk membantu kelancaran usaha para pelaku bisnis, baik perusahaan maupun perseorangan secara efektif dan efisien.

Setiap layanan yang disediakan dikemas secara utuh dalam satu konsep pusat pelayanan sehingga tidak hanya memberikan kemudahan tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan dan memberikan keunggulan yang lebih kompetitif. Didukung dengan segenap mitra kerja dan sumber daya manusia yang terlatih dan teruji, menempatkan PT Surya Permata Abadi (SPA) sebagai perusahaan penyedia layanan jasa transportasi pengiriman barang yang lengkap, handal, serta terpercaya.

PT Surya Permata Abadi telah melayani jasa angkutan barang-barang ke sebagian wilayah Indonesia khususnya Sumatra dan Jawa. Dilengkapi dengan fasilitas & pelayanan prima serta senantiasa berusaha melayani para pelanggan secara khusus dan pribadi. PT Surya Permata Abadi juga konsisten dalam menjaga inti dan integritas pelayanannya agar selalu menjadi pelopor di bidang bisnis jasa transportasi pengiriman barang. Pengembangan jaringan dan pelayanan dalam

memenuhi kebutuhan transportasi darat dilakukan secara konsisten dan didukung penuh oleh manajemen yang handal untuk memberikan layanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berikut beberapa pelanggan yang telah dilayani PT Surya Permata Abadi.

1. PT Indofood Sukses Makmur Tbk bogasari flour mills
2. PT Subafood
3. PT Chandra Asri
4. PT FKS Multi Agro
5. PT Japfa Comfeed Indonesia
6. PT Centra Pertiwi Bahari
7. PT Charoen Phokpan
8. PT Garuda Food Indonesia
9. PT Multi Grain Mills
10. PT Sentral Grain Terminal
11. PT Sentrafood
12. PT Alisan Catur Perkasa

2.1.1 Visi, Misi, dan Filosofi PT Surya Permata Abadi

Visi PT Surya Permata Abadi adalah menjadi perusahaan transportir yang handal, profesional, berdaya saing tinggi, berkesinambungan dan termuka di Indonesia.

Sedangkan, misi dari PT Surya Permata Abadi adalah sebagai berikut.

1. Berperan aktif dan dapat diandalkan dalam pendistribusian barang ke seluruh wilayah Indonesia.

2. Memberikan solusi total di bidang jasa transportasi dengan mengutamakan pelayanan terbaik yang cepat, tepat, berkualitas, dan memuaskan.
3. Melaksanakan budaya kerja yang berlandaskan profesionalitas.
4. Terus tumbuh, kuat, dan berkembang dalam bidang transportasi.

PT Surya Permata Abadi juga memiliki dasar atau filosofi yang dijabarkan dalam 5K, yaitu:

1. Peduli terhadap keamanan
2. Peduli terhadap ketepatan waktu
3. Peduli terhadap kepuasan pelanggan
4. Peduli terhadap keselamatan
5. Peduli terhadap kesejahteraan karyawan

2.1.2 Motto dan Komitmen PT Surya Permata Abadi

Motto PT Surya Permata Abadi adalah *“Delivery Ontime, Perfect Condition, Satisfaction and Never Ending Improvement”*.

Sedangkan, untuk komitmen yang PT Surya Permata Abadi lakukan sebagai berikut:

1. Dari segi pelanggan, yaitu berusaha untuk memenuhi setiap keinginan pelanggan dengan senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik, cepat, tepat, aman, dan kompetitif. Hal tersebut dicapai dengan cara menerapkan manajemen mutu secara berkesinambungan.
2. Dari segi karyawan, salah satunya dengan mengembangkan bakat karyawan dan sumber daya manusia yang ada untuk mewujudkan lingkungan kerja yang jujur dan terhormat.
3. Dan dari segi komunitas yaitu senantiasa memiliki kepedulian sosial.

2.1.3 Tujuan dan Peran PT Surya Permata Abadi

PT Surya Permata Abadi fokus pada solusi dan memberikan kinerja terbaik. Oleh karena itu, semua konsumen mendapatkan pelayanan yang terbaik. Dua hal penting yang menjadi fokus utama PT Surya Permata Abadi dalam melayani pelanggan, sebagai berikut.

1. Kepercayaan, Komunikasi, dan Harmonisasi

Tidak hanya sekedar menjalankan bisnis yang saling menguntungkan, tetapi juga terus menjalin komunikasi yang baik dan saling percaya dalam menciptakan hubungan keharmonisan dengan pelanggan merupakan hal yang terpenting dalam pelayanan PT Surya Permata Abadi.

2. Kualitas Kerja

Cepat, tepat, dan aman dengan harga yang kompetitif dalam pengiriman menjadi tujuan utama PT Surya Permata Abadi dalam melayani pelanggan.

PT Surya Permata Abadi mengedepankan kualitas layanan yang dilaksanakan secara profesional dan bertanggung jawab sehingga setiap pengguna jasa perusahaan merasa puas. Selain itu, jaminan keamanan terhadap barang yang dikirim dapat terdeteksi setiap hari melalui sistem informasi yang diberikan perusahaan. PT Surya Permata Abadi selalu berkonsentrasi untuk terus mengembangkan usaha yang telah ada dan berusaha menjadi salah satu perusahaan jasa transportasi terdepan. Mengacu dari hal tersebut, perusahaan siap memenuhi setiap permintaan pelanggan yang diinginkan. Bagi PT Surya Permata Abadi, seluruh tugas - tugas yang menyangkut kepentingan pelanggan menjadi bagian terpenting yang harus dilaksanakan sesuai komitmen dan bertanggung jawab berdasarkan sistem kerja profesional.

2.2 Sistem Operasional PT Surya Permata Abadi

PT Surya Permata Abadi menerapkan sistem operasional menggunakan sistem saling berkaitan (*integrated*) yang dapat memudahkan dalam proses pengiriman barang sampai dengan tujuan

Penataan Sistem Operasional Perusahaan telah diatur sebaik-baiknya berdasarkan Standard Operation Procedures (SOP) sehingga setiap tugas di lapangan dilaksanakan secara terpadu mulai dari prosedur perintah muat barang, prosedur muat barang, dan prosedur bongkar saat sampai di tujuan.

Seluruh pelaksanaan tugas dan layanan dilakukan berdasarkan standar dan prosedur operasional yang mengutamakan keamanan barang, ketepatan waktu penyampaian, dan kenyamanan untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Proses pelaksanaan pengiriman dilakukan dengan sistem keterbukaan, sehingga para pelanggan dapat mengetahui status barang yang dikirim melalui jasa perusahaan, dimulai sejak pengambilan (barang dimuat) sampai dengan barang tiba ditujuan (dibongkar).

Seluruh armada PT Surya Permata Abadi telah dilengkapi dengan unit GPS. Dengan adanya GPS bertujuan untuk pelacakan barang atas kendaraan yang digunakan dan untuk menekankan pada prinsip *pre information* kepada pelanggan agar dapat mengetahui status pengiriman. Sistem ini digunakan agar dapat meminimalisasi faktor resiko, seperti kehilangan dan keterlambatan waktu bongkar-muat barang.

Sistem ini diberlakukan oleh PT Surya Permata Abadi dengan dasar bahwa pelanggan adalah aset kami sehingga perusahaan berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menjaga kualitas pelayanan yang siap membantu setiap kebutuhan dari para pelanggan.

2.3 Struktur Organisasi PT Surya Permata Abadi

Berikut adalah struktur organisasi dari PT Surya Permata Abadi.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Surya Permata Abadi

Sumber: (Dokumen PT Surya Permata Abadi)

Berdasarkan struktur organisasi di atas, kepengurusan PT Surya Permata Abadi dikepalai oleh Direktur PT Surya Permata Abadi yang memiliki peranan untuk memimpin manajemen perusahaan dengan melakukan komunikasi, kordinasi, kerja sama, dan konsolidasi dengan semua pihak. Lalu, untuk Divisi Operasional memiliki peranan untuk mengatur kendaraan yang akan beroperasi, memantau kendaraan melalui GPS, menyiapkan dokumen untuk bongkar-muat barang, memenuhi kebutuhan mekanik dan supir terkait *sparepart* yang dibutuhkan. Divisi kendaraan berperan untuk mengurus surat mobil terkait KIR pajak surat bongkar muat, dan mengecek kendaraan apakah layak jalan atau tidak. Divisi Pemeliharaan memiliki tugas terkait perbaikan kendaraan yang mengalami kerusakan atau masalah. Divisi *Accounting* bertugas untuk pembuatan laporan bulanan untuk dilaporkan ke direktur, Divisi Keuangan memiliki peranan untuk pembuatan surat tagihan ke kosumen, dan supir berperan untuk mengendarai

kendaraan jika adanya pemesanan jasa transportasi. Berikut beberapa armada yang dimiliki oleh PT Surya Permata Abadi.



Gambar 2.3 Armada PT Surya Permata Abadi

Sumber: Penulis, 2022

2.4 Kajian Pustaka

2.4.1 Manajemen

Manajemen adalah kegiatan, pelaksanaan, pengelolaan. Manajemen merupakan proses yang dilaksanakan untuk tujuan organisasi guna mewujudkan rencana suatu organisasi. Berdasarkan Nashar (2013), rangkaian kegiatan manajemen adalah sebagai berikut.

1. Perencanaan, adalah tahap awal untuk menetapkan yang harus dilakukan, dan bagaimana cara perusahaan akan melakukan sesuatu sebelum melanjutkan ke hal yang lain lagi. Dalam proses kerja magang, Penulis juga ikut melaksanakan proses perencanaan ketika akan memenuhi kebutuhan

konsumen akan jasa transportasi, yaitu dengan merencanakan kendaraan mana yang akan dipakai dan supir mana yang sedang bebas tugas serta bisa segera melakukan proses bongkar-muat.

2. Pengorganisasian, dibutuhkan untuk mengetahui cara terbaik dalam mengatur aktivitas perusahaan dan sumber daya agar menjadi teratur dan efisien. Tanpa perorganisasian yang baik perusahaan akan mengalami penurunan efektivitas dalam bekerja/produksi, serta akan kalah dengan pesaing sejenisnya. Selama kerja magang, pengorganisasian juga dilakukan dengan selalu membuat laporan terkait kendaraan dan supir agar tidak bingung ketika harus mengarahkan armada transportasi.
3. Pengarahan, yaitu berkaitan dengan manajer atau pemimpin perusahaan untuk melakukan pengarahan terhadap sumber daya manusia, meliputi tugas yang akan diberikan dan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja. Pekerja magang juga sempat memberikan pengarahan kepada supir yang akan pergi untuk bongkar-muat barang terkait dimana ia harus bongkar-muat, apa barang yang akan dibawa, dan mengingatkan beberapa SOP terkait bongkar-muat.
4. Pengawasan, yaitu pemantauan kegiatan perusahaan untuk memastikan kegiatan yang dilakukan karyawan sesuai prosedur/tujuan perusahaan dan jika terjadi masalah dengan kegiatan perusahaan, maka bisa segera mengadakan evaluasi agar perusahaan dapat berjalan kembali sesuai prosedur/tujuan. Hal ini juga dilakukan PT Surya Permata Abadi, salah satunya dengan memasang GPS pada setiap armada agar dapat menghindari yang tidak diinginkan dan perjalanan supir pun bisa selalu terpantau.

Manajemen juga sangat berkaitan dengan perusahaan atau badan usaha. Arti dari manajemen sendiri sangat luas dan manajemen bisa diterapkan untuk berbagai tujuan. Secara umum manajemen adalah proses seseorang melakukan aktivitas untuk mengatur pekerjaan, baik secara individu maupun kelompok. Manajemen juga bisa dikatakan sebagai perencanaan, tujuan yang ingin dicapai dan bagaimana pelaksanaannya. Jadi

dapat disimpulkan jika manajemen merupakan seni mengatur dan merencanakan untuk mencapai suatu tujuan (Shaid, 2022).

2.4.2 Fungsi Manajemen

Menurut (Putri, 2022), fungsi manajemen ada empat yaitu:

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan merupakan tahap awal dari fungsi manajemen, berupa pembuatan strategi untuk mencapai tujuan. Tahap perencanaan harus dilakukan karena perencanaan merupakan tahapan awal yang akan mempengaruhi aktivitas kedepannya.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pada tahap ini, pengorganisasian adalah berupa penyusunan dan penentuan sumber daya manusia, yang meliputi karyawan atau tenaga yang ahli di bidangnya. Sedangkan, untuk sumber daya fisik dapat berupa mesin, tanah, dan gudang. Fungsi pengorganisasian adalah agar pembagian tugas bisa disesuaikan dengan keahlian atau kemampuan sehingga semua pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

3. *Actuating* (Pelaksanaan)

Pada tahap pelaksanaan terjadi proses implementasi dari semua rencana, konsep, ide, atau gagasan, yang telah dibuat untuk mencapai tujuan. Pada tahap pelaksanaan juga diperlukan bimbingan dan motivasi agar karyawan dapat bekerja dengan maksimal.

4. *Controlling* (Pengendalian)

Pengendalian merupakan pelaksanaan control atau evaluasi terkait hasil kerja karyawan dan untuk melihat apakah pekerjaan berjalan sesuai rencana atau tidak. Fungsi dari pengendalian yaitu untuk mencari tahu yang tidak sesuai dengan tujuan, menganalisa masalah, dan mencari solusi terkait masalah.

2.4.3 Manajemen Operasional

Manajemen operasional adalah pengelolaan menyeluruh dan optimal pada sebuah masalah tenaga kerja, bahan baku, atau produk lainnya yang bisa dijadikan sebuah barang atau jasa. Tanggung jawab manajemen operasional yaitu terhadap penghasilan barang atau jasa dan pengambilan keputusan terkait fungsi operasi maupun sistem transformasi. Dalam kegiatan produksi barang atau jasa, dibutuhkan manajerial dalam upaya koordinasi sumber daya dari kegiatan produksi barang atau jasa (Parinduri, et al., 2020).

Manajemen operasional juga dapat diartikan sebagai pengawasan, perancangan, dan pengendalian proses produksi. Operasional diperlukan untuk mencapai efisiensi dalam suatu perusahaan. Manajemen operasional sangat vital dalam perusahaan karena untuk pelaksanaan bagian manajemen operasional dibutuhkan kemampuan pengelolaan yang baik. Tujuan manajemen operasional sendiri adalah untuk meningkatkan profit perusahaan (Mekari, n.d.).

2.4.4 Fungsi Manajemen Operasional

Menurut Mekari (n.d.), fungsi manajemen operasional bertujuan untuk mencapai efisiensi serta untuk mengurangi biaya yang dilakuakn dengan cara mengurangi pemborosan terhadap sumber daya. Berikut empat fungsi manajemen operasional.

1. Keuangan

Manajemen operasional memiliki peranan penting dalam hal keuangan karena keuangan merupakan hal penting untuk memastikan bahwa setiap dana yang dikeluarkan digunakan dengan baik dan benar. Dengan memanfaatkan keuangan secara benar, maka akan tercipta produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen serta menguntungkan bagi perusahaan.

2. Strategi

Fungsi strategi dalam manajemen operasional adalah untuk perencanaan atau strategi untuk membantu optimalisasi sumber daya pengembang. Jenis strategi yang bisa diterapkan, seperti:

1. Rantai pasokan, merupakan strategi untuk hubungan dengan pemasok agar dapat berjalan dengan lancar.
2. Penjualan, dengan memperhatikan pelayanan, dan memahami jenis pelanggannya maka, penjualan dapat terus meningkat.
3. Menyimpan uang, karena keuangan sangat penting dalam pengelolaan operasional. Pemanfaatan keuangan dengan benar akan menciptakan produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
4. Pemanfaatan sumber daya manusia secara optimal, yaitu strategi untuk kepuasan pelanggan atas barang atau jasa, karena kepuasan pelanggan sama saja keberhasilan manajemen operasional.

3. Operasional

Fungsi dari manajemen operasional adalah berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan kontrol terkait seluruh kegiatan perusahaan. Fungsi manajemen operasional secara umum yaitu untuk membantu layanan tetap bertahan dan dapat dimanfaatkan konsumen.

4. Desain Produk

Salah satu tugas utama manajemen operasional adalah untuk merancang produk dengan baik, mengikuti tren pasar, serta untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Hal ini karena kebanyakan konsumen lebih mementingkan kualitas dibandingkan kuantitas.

2.4.5 10 Keputusan dalam Manajemen Operasional

Menurut Heizer & Barry (2015) ada 10 keputusan strategis dalam manajemen operasional, sebagai berikut.

1. Perancangan barang dan jasa

Perencanaan barang dan jasa merupakan bagian terbesar dalam proses tranformasi kualitas, sumber daya manusia, dan terkait biaya.

2. Terkait Kualitas

Kualitas harus ditetapkan agar konsumen merasa puas. Prosedur dan peraturan harus dibakukan sesuai dengan standard kualitas. Jadi, manajemen operasional memiliki peranan penting untuk menjaga kualitas agar konsumen selalu puas.

3. Proses dan Kapasitas

Tahap keputusan proses dan kapasitas berguna untuk tim manajemen dalam mengambil komitmen terkait kualitas, penggunaan sumber daya manusia (SDM), teknologi dan pemeliharaan yang lebih spesifik.

4. Perancangan lokasi

Keputusan terkait lokasi yang telah ditentukan, seperti lokasi manufaktur dan jasa yang akan menjadi penentu kesuksesan.

5. Perancangan tata letak

Tahap perencanaan dan keputusan tata letak yang strategis dapat meningkatkan tingkat produktivitas pada suatu perusahaan sehingga perlu diperhatikan. Aliran bahan baku, tingkat karyawan dan teknologi juga dapat mempengaruhi perencanaan serta keputusan tata letak.

6. Sumber daya manusia dan rancangan pekerjaan

Sumber daya manusia termasuk bagian terpenting dalam perusahaan karena kualitas tempat kerja, keahlian di bidangnya dapat meningkatkan produktivitas dalam perusahaan.

7. Manajemen rantai pasokan

Pada tahap ini keputusan manajemen operasional berkaitan dengan apa yang harus dilakukan dan apa yang wajib dibeli harus jelas karena manajemen rantai pasokan merupakan rangkaian kegiatan seperti pembuatan jadwal, koordinasi, dan pengadaan terhadap produksi.

8. Persediaan

Keputusan manajemen operasional terkait persediaan, dapat dioptimalkan jika konsumen, pemasok, dan sumber daya manusia merasa puas. Persediaan yang mencukupi dapat membuat konsumen merasa puas dan persediaan juga harus keluar dan masuk sesuai waktunya agar tidak terlalu lama ditempat penyimpanan.

9. Penjadwalan

Keputusan manajemen operasional terhadap penjadwalan produksi harus dipikirkan dengan matang agar bisa lebih efisien karena penjadwalan yang baik berkaitan erat dengan ketepatan waktu.

10. Pemeliharaan

Pada pemeliharaan, manajemen operasional berperan untuk mempertahankan sistem agar tetap menjadi layak bekerja. Sistem yang baik dapat meningkatkan produktivitas suatu perusahaan.

2.4.6 Administrasi

Administrasi adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian dalam perkantoran. Tujuan administrasi yaitu untuk membantu perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Sutha, 2018). Menurut Grager dalam Sutha (2018), administrasi perkantoran adalah fungsi penyelenggaraan melalui komunikasi dan pelayanan pada suatu organisasi. Sedangkan, menurut Siagian dalam Sutha (2018), administrasi adalah seluruh

proses kerjasama antar dua orang atau lebih untuk mencapai rasionalitas agar bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.4.7 Fungsi Administrasi

Menurut Sutha (2018), administrasi memiliki 7 (tujuh) jenis fungsi, sebagai berikut.

1. *Planning* (perencanaan)

Perencanaan dalam administrasi merupakan tahap penyusunan rencana kegiatan dalam administrasi, seperti pengumpulan dan pengelolaan data.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian berdasarkan administrasi adalah aktivitas yang akan dilakukan setelah melakukan perencanaan, seperti membangun hubungan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. *Staffing*

Staffing merupakan proses perekrutan tenaga kerja dan memberikan pelatihan kepada tenaga kerja agar hasil bisa lebih maksimal dalam perusahaan.

4. *Directing* (Pengarahan atau bimbingan)

Directing merupakan pemberian bimbingan, saran, dan perintah untuk tenaga kerja agar tugas dilaksanakan dengan baik.

5. *Coordinating* (Koordinasi)

Koordinasi merupakan kegiatan untuk mengkoordinasikan tenaga kerja agar kegiatan atau tugas berjalan dengan baik dan untuk menghindari kekacauan, pecekcokan, serta kekosongan kegiatan.

6. *Reporting*

Pada tahap *reporting* merupakan kegiatan untuk memberi keterangan atau melaporkan hasil dari tugas yang telah dilakukan dengan memberitahukannya ke atasan atau pejabat yang lebih tinggi melalui lisan maupun tulisan.

7. Budgeting

Tahap budgeting merupakan kegiatan pengelolaan keuangan agar dapat terus berkelanjutan.



UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA