

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan

PT Karya Nadiso Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan peralatan, furnitur, dan sistem pendukung laboratorium untuk memenuhi kebutuhan berbagai sektor, seperti institusi pendidikan, laboratorium penelitian, rumah sakit, serta industri. Perusahaan didirikan pada tahun 1997 dan telah memiliki pengalaman yang panjang dalam mendukung pengembangan fasilitas laboratorium di Indonesia. Keberadaan peralatan laboratorium yang memadai memiliki peran penting dalam menunjang kegiatan pembelajaran, penelitian, pengujian, serta peningkatan kualitas hasil kerja pada berbagai bidang [6]. Seiring dengan perkembangan kebutuhan laboratorium yang semakin kompleks, perusahaan juga terus berupaya menyesuaikan produk dan layanan agar tetap relevan dengan kebutuhan pasar.

Kantor PT Karya Nadiso Utama berlokasi di Jl. Diklat Pemda Dukuh Pinang No.24, Bojong Nangka, Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, Banten 15810. Lokasi tersebut menjadi pusat kegiatan operasional perusahaan, mulai dari koordinasi administrasi, pelayanan pelanggan, pemasaran, hingga distribusi produk. Posisi kantor yang strategis juga mendukung perusahaan dalam menjangkau kebutuhan pelanggan dari berbagai wilayah secara lebih efektif. Selain itu, lokasi yang berada di kawasan yang berkembang turut mempermudah akses logistik dan distribusi produk ke berbagai daerah.

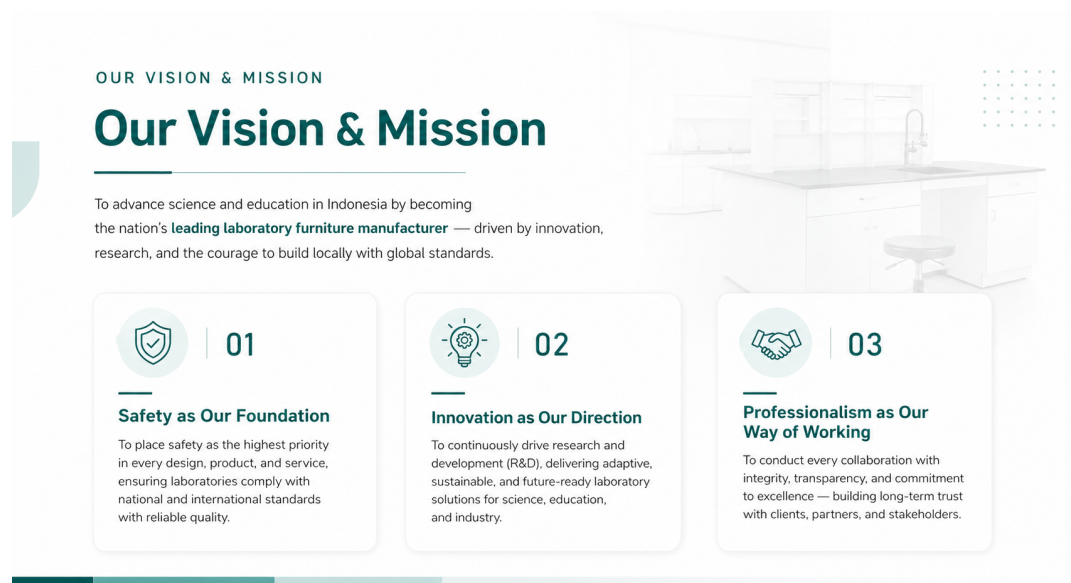
Produk yang disediakan perusahaan mencakup meja laboratorium, *island bench*, *wall bench*, *balance table*, lemari penyimpanan bahan kimia, *fume hood*, *biological safety cabinet*, *laminar air flow*, *safety shower*, *eye wash*, serta berbagai perlengkapan pendukung laboratorium lainnya. Ragam produk tersebut menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berfokus pada penjualan barang, tetapi juga menyediakan solusi kebutuhan laboratorium secara menyeluruh. Ketersediaan fasilitas laboratorium yang aman dan lengkap menjadi faktor

penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang efektif serta mendukung produktivitas pengguna [6]. Selain itu, produk yang disediakan juga dirancang untuk memenuhi standar keselamatan dan efisiensi kerja yang berlaku di lingkungan laboratorium.

PT Karya Nadiso Utama melayani pelanggan dari berbagai sektor, seperti institusi pendidikan, rumah sakit, laboratorium penelitian, perusahaan industri, serta instansi pemerintahan. Keberagaman segmen pelanggan menunjukkan bahwa perusahaan memiliki cakupan pasar yang luas dan kemampuan dalam menyesuaikan kebutuhan pelanggan yang berbeda-beda. Hal ini juga mencerminkan fleksibilitas perusahaan dalam menyediakan solusi yang sesuai dengan kebutuhan spesifik setiap klien.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, PT Karya Nadiso Utama menerapkan model bisnis *Business to Business* (B2B), yaitu melayani kebutuhan perusahaan, universitas, rumah sakit, laboratorium, serta lembaga lainnya. Aktivitas pemasaran B2B menekankan penciptaan nilai, hubungan jangka panjang, serta kerja sama antar organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik [7]. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga kualitas pelayanan, kecepatan respons, serta kemampuan memahami kebutuhan setiap klien. Hubungan kerja sama yang baik juga menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Selain berfokus pada penyediaan produk, perusahaan juga memberikan layanan yang mencakup konsultasi, perencanaan, hingga instalasi fasilitas laboratorium. Layanan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa setiap solusi yang diberikan dapat digunakan secara optimal oleh pelanggan. Dengan pendekatan tersebut, perusahaan tidak hanya berperan sebagai penyedia produk, tetapi juga sebagai mitra dalam pengembangan fasilitas laboratorium.



Gambar 2.1 Visi dan Misi PT Karya Nadiso Utama

Gambar 2.1 menunjukkan visi perusahaan untuk memajukan ilmu pengetahuan dan pendidikan di Indonesia melalui pengembangan manufaktur furnitur laboratorium berstandar global. Visi tersebut mencerminkan komitmen perusahaan dalam mendukung perkembangan fasilitas laboratorium yang berkualitas di tingkat nasional maupun internasional. Selain itu, perusahaan juga menekankan nilai keselamatan sebagai fondasi utama dalam setiap produk yang dihasilkan.

Perusahaan juga menjadikan inovasi sebagai arah pengembangan serta profesionalisme sebagai budaya kerja dalam menjalankan kegiatan operasional. Nilai-nilai tersebut menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan adanya inovasi yang berkelanjutan, perusahaan diharapkan mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar.

Pada era persaingan industri saat ini, kemampuan inovasi dan pemanfaatan kapabilitas digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan manufaktur [8]. Oleh karena itu, perusahaan terus berupaya mengembangkan kemampuan produksi dan layanan agar tetap kompetitif. Hal ini juga menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berfokus pada kondisi saat ini, tetapi juga mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan di masa depan.

Secara umum, PT Karya Nadiso Utama merupakan perusahaan yang berorientasi pada kualitas produk, keselamatan kerja, inovasi, dan pelayanan profesional dalam bidang peralatan laboratorium. Dengan pengalaman usaha sejak tahun 1997, perusahaan terus berupaya menyesuaikan diri terhadap perkembangan kebutuhan pasar dan teknologi. Hal tersebut menjadikan PT Karya Nadiso Utama sebagai lingkungan kerja yang relevan untuk pelaksanaan kerja praktik, khususnya pada bidang analisis data yang mendukung aktivitas *marketing* dan *sales*.

Selain itu, lingkungan kerja yang dinamis serta keterlibatan dalam berbagai proyek menjadikan perusahaan sebagai tempat yang sesuai untuk mengembangkan keterampilan analisis data. Aktivitas yang berkaitan dengan pengolahan data, evaluasi kebutuhan pelanggan, serta dukungan terhadap tim *marketing* dan *sales* memberikan pengalaman yang relevan dengan bidang *Data Analyst*. Dengan demikian, kerja praktik yang dilakukan dapat memberikan kontribusi nyata baik bagi perusahaan maupun pengembangan kompetensi.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengatur pembagian tugas, tanggung jawab, serta hubungan kerja antar bagian dalam suatu perusahaan. Struktur ini berperan dalam membentuk alur komunikasi dan koordinasi yang jelas, sehingga setiap aktivitas operasional dapat berjalan secara efektif dan terarah. Dengan adanya struktur organisasi yang terdefinisi dengan baik, perusahaan dapat menghindari tumpang tindih pekerjaan serta meningkatkan efisiensi kerja secara keseluruhan [9].

Selain itu, struktur organisasi juga menjadi pedoman dalam proses pengambilan keputusan serta pengelolaan sumber daya perusahaan. Setiap bagian dalam organisasi memiliki peran yang spesifik, sehingga memungkinkan terjadinya spesialisasi kerja yang lebih optimal. Hal ini menjadi penting terutama dalam perusahaan dengan banyak divisi, karena koordinasi antar bagian memerlukan sistem yang terstruktur agar tidak terjadi hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan [9].

Dalam perkembangannya, struktur organisasi perlu dirancang secara adaptif agar mampu mengikuti kebutuhan perusahaan. Struktur yang terlalu kaku dapat menghambat fleksibilitas dan inovasi, sedangkan struktur yang terlalu longgar dapat menimbulkan kurangnya kontrol terhadap aktivitas kerja. Oleh karena itu, diperlukan keseimbangan antara pengendalian dan fleksibilitas agar organisasi dapat berkembang secara berkelanjutan [9].

PT Karya Nadiso Utama menerapkan struktur organisasi berbasis fungsional yang disusun berdasarkan pembagian bidang kerja utama dalam perusahaan. Struktur ini terlihat pada bagan organisasi yang menempatkan manajemen puncak sebagai pusat koordinasi, kemudian diikuti oleh berbagai divisi yang memiliki fungsi spesifik. Pendekatan ini memungkinkan setiap bagian bekerja secara lebih fokus sesuai dengan keahliannya, namun tetap berada dalam satu sistem yang terintegrasi.

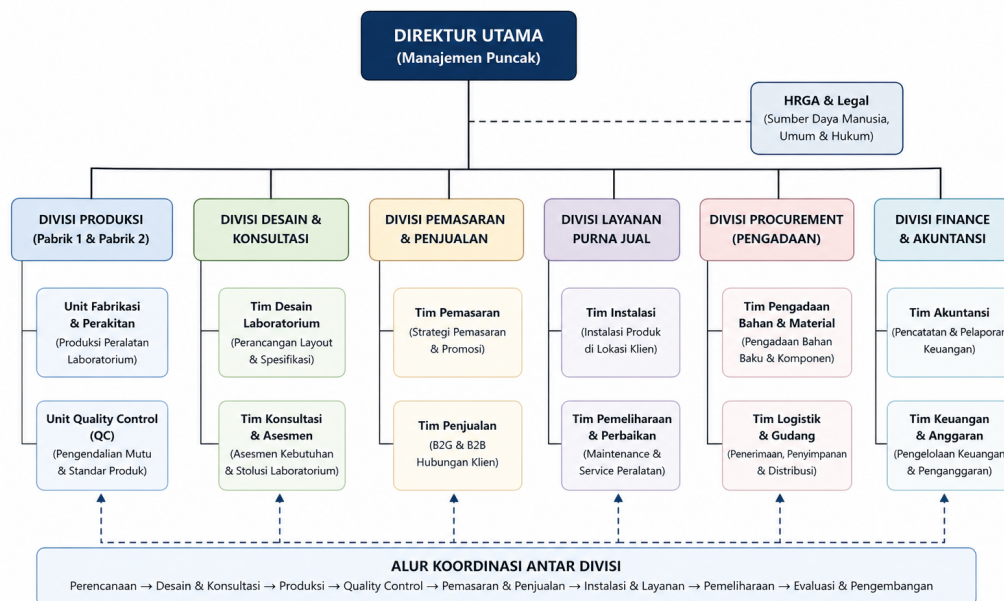
Divisi utama dalam struktur organisasi perusahaan terdiri dari divisi produksi, divisi desain dan konsultasi, divisi pemasaran dan penjualan, divisi layanan purna jual, divisi *procurement*, serta divisi *finance*. Setiap divisi tersebut memiliki peran yang saling melengkapi dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan. Pembagian fungsi ini menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan sistem kerja yang terorganisir dan berbasis proses.

Divisi produksi bertanggung jawab terhadap proses fabrikasi dan perakitan produk laboratorium, termasuk pengendalian kualitas melalui unit *quality control* (QC). Divisi desain dan konsultasi berperan dalam merancang *layout* laboratorium serta melakukan asesmen kebutuhan pelanggan sebelum proses produksi dilakukan. Kedua divisi ini menjadi bagian awal dalam alur kerja perusahaan yang berfokus pada perencanaan dan pembuatan produk.

Selanjutnya, divisi pemasaran dan penjualan berperan dalam menjalankan strategi pemasaran, promosi, serta pengelolaan hubungan dengan pelanggan, baik pada segmen B2B maupun B2G. Divisi layanan purna jual bertanggung jawab dalam instalasi, pemeliharaan, serta perbaikan produk di lokasi pelanggan. Kedua divisi ini berperan dalam memastikan produk dapat tersalurkan dengan baik serta digunakan secara optimal oleh pelanggan.

Divisi *procurement* dan *finance* berfungsi sebagai pendukung utama dalam operasional perusahaan. Divisi procurement menangani pengadaan bahan baku serta kebutuhan produksi, sedangkan divisi *finance* mengelola aspek keuangan, termasuk pencatatan, penganggaran, dan pelaporan. Keberadaan kedua divisi ini memastikan bahwa seluruh proses bisnis dapat berjalan secara efisien dan terkendali.

Dengan struktur organisasi yang tersusun secara fungsional dan didukung oleh koordinasi antar divisi, PT Karya Nadiso Utama mampu menjalankan aktivitas operasional secara sistematis. Hubungan kerja antar divisi yang saling terintegrasi juga mencerminkan pentingnya kolaborasi dalam mendukung kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa struktur organisasi tidak hanya berfungsi sebagai pembagian tugas, tetapi juga sebagai sistem yang menghubungkan seluruh aktivitas bisnis secara menyeluruh [10].



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Karya Nadiso Utama

Gambar 2.2 menunjukkan struktur organisasi PT Karya Nadiso Utama yang disusun berdasarkan fungsi bisnis perusahaan manufaktur. Struktur tersebut mencerminkan pembagian kerja antara fungsi manajemen, produksi, pemasaran, serta layanan pendukung yang saling terintegrasi dalam menjalankan operasional

perusahaan. Dengan adanya pembagian tersebut, setiap bagian memiliki tanggung jawab yang jelas dalam mendukung kegiatan bisnis.

Pada tingkat manajemen, perusahaan memiliki fungsi pengarah yang bertugas dalam menentukan kebijakan dan strategi operasional. Fungsi ini berperan dalam mengkoordinasikan seluruh aktivitas perusahaan agar berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, fungsi manajemen juga memastikan bahwa setiap divisi dapat bekerja secara selaras dan terarah.

Struktur organisasi perusahaan juga didukung oleh beberapa divisi utama, seperti divisi produksi, divisi desain dan konsultasi, divisi pemasaran dan penjualan, serta divisi layanan *after-sales*. Divisi produksi berfokus pada proses fabrikasi dan perakitan produk laboratorium, sedangkan divisi desain dan konsultasi bertanggung jawab dalam perencanaan dan penyesuaian kebutuhan pelanggan. Divisi pemasaran dan penjualan berperan dalam menjangkau pelanggan serta mengelola hubungan bisnis, sementara divisi layanan *after-sales* memastikan keberlanjutan fungsi produk melalui instalasi dan pemeliharaan.

Selama pelaksanaan kerja praktik, peserta ditempatkan sebagai *Data Analyst Intern* pada Divisi Pemasaran dan Penjualan. Penempatan tersebut dilakukan karena divisi ini memiliki kebutuhan pengelolaan, pengolahan, dan analisis data penjualan untuk mendukung penyusunan strategi pemasaran, evaluasi kinerja penjualan, serta pengambilan keputusan berbasis data. Oleh karena itu, berbagai aktivitas analisis data dilaksanakan untuk memberikan informasi yang akurat dan relevan bagi divisi dalam mendukung pencapaian target perusahaan.

Selain itu, terdapat divisi pendukung seperti *procurement* dan *finance* yang berperan dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan. Divisi *procurement* bertanggung jawab dalam pengadaan bahan dan kebutuhan produksi, sedangkan divisi *finance* mengelola aspek keuangan perusahaan. Keberadaan divisi pendukung ini memastikan bahwa seluruh proses bisnis dapat berjalan secara efisien dan terkontrol.

Hubungan kerja antar divisi dalam perusahaan bersifat saling terhubung dan tidak berjalan secara terpisah. Setiap divisi berkoordinasi dalam menjalankan

tugasnya, mulai dari tahap perencanaan, produksi, hingga distribusi dan pelayanan kepada pelanggan. Pola kerja ini menunjukkan bahwa kolaborasi antar fungsi menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas operasional perusahaan [10].

Dengan struktur organisasi yang berbasis fungsi dan didukung oleh koordinasi yang baik, PT Karya Nadiso Utama mampu menjalankan kegiatan operasional secara sistematis dan efisien. Struktur tersebut tidak hanya mempermudah pembagian tugas, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan serta peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

2.3 Portfolio Perusahaan

PT Karya Nadiso Utama memiliki portofolio kerja sama yang luas dengan berbagai institusi dari sektor pendidikan, kesehatan, pemerintahan, industri, serta perusahaan multinasional. Dalam konteks bisnis antar perusahaan (B2B), pengalaman proyek dan kualitas hubungan kerja sama menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, portofolio proyek yang beragam dapat mencerminkan reputasi, kapabilitas teknis, dan konsistensi perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan [11].

Selama menjalankan kegiatan usahanya, perusahaan telah menangani berbagai proyek pengadaan furnitur laboratorium, sistem ventilasi, *clean room*, fasilitas penyimpanan bahan kimia, serta pengembangan ruang laboratorium sesuai kebutuhan pelanggan. Setiap proyek dikerjakan dengan menyesuaikan spesifikasi teknis, standar keselamatan, serta kebutuhan operasional masing-masing institusi. Keberhasilan penyelesaian proyek menjadi salah satu indikator pengalaman dan kompetensi perusahaan dalam bidang laboratorium.

2.3.1 Portofolio Sektor Pendidikan dan Universitas

Sektor pendidikan merupakan salah satu segmen penting bagi PT Karya Nadiso Utama. Laboratorium pendidikan memiliki peran strategis dalam menunjang kegiatan praktikum, penelitian, pengembangan keterampilan, serta peningkatan kualitas pembelajaran. Ketersediaan

fasilitas laboratorium yang baik dapat mendukung efektivitas proses belajar mengajar dan meningkatkan pengalaman praktis peserta didik [12].

Salah satu proyek yang berhasil dikerjakan perusahaan adalah pada Fakultas Teknik Universitas Indonesia (FT UI). Proyek tersebut meliputi instalasi furnitur laboratorium lengkap untuk empat ruangan sekaligus. Pekerjaan yang dilakukan mencakup pemasangan *wall bench*, *island bench*, *balance table*, *fume hood*, serta sistem penyimpanan laboratorium yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Perusahaan juga dipercaya oleh Universitas Esa Unggul dalam pembangunan laboratorium dan *clean room*. Pada proyek ini, pekerjaan mencakup pemasangan sekat ruangan menggunakan sistem frame kaca khusus yang dirancang untuk menjaga kebersihan dan sterilitas ruangan laboratorium. Proyek tersebut menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menangani kebutuhan fasilitas laboratorium modern.

Selain itu, PT Karya Nadiso Utama juga terlibat dalam pengadaan furnitur laboratorium pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Produk yang disediakan dirancang sesuai kebutuhan laboratorium akademik serta mendukung kegiatan riset dan pembelajaran mahasiswa. Kerja sama dengan berbagai universitas menunjukkan kepercayaan sektor pendidikan terhadap kualitas perusahaan.

Berbagai proyek yang telah diselesaikan pada sektor pendidikan mencerminkan pengalaman dan kompetensi PT Karya Nadiso Utama dalam menyediakan solusi laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan institusi pendidikan. Keberhasilan perusahaan dalam menangani proyek dengan ruang lingkup yang beragam menunjukkan kemampuan dalam menjaga kualitas produk, ketepatan pelaksanaan, serta pemenuhan standar fasilitas laboratorium. Pengalaman tersebut turut memperkuat posisi perusahaan sebagai mitra penyedia furnitur dan peralatan laboratorium yang dipercaya oleh berbagai perguruan tinggi di Indonesia.



Gambar 2.3 Contoh Proyek Laboratorium Sektor Pendidikan

Sumber: <https://unair.ac.id/potensi-bahaya-di-laboratorium-pendidikan/>

Gambar 2.3 menunjukkan contoh hasil pekerjaan perusahaan pada sektor pendidikan berupa fasilitas laboratorium yang telah dilengkapi furnitur dan sistem pendukung laboratorium. Fasilitas tersebut dirancang untuk menunjang kegiatan praktikum, penelitian, dan pembelajaran secara optimal. Proyek pada sektor ini bertujuan menciptakan lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan sesuai standar akademik.

2.3.2 Portofolio Sektor Kesehatan dan Pemerintahan

Selain sektor pendidikan, PT Karya Nadiso Utama juga melayani pelanggan dari sektor kesehatan dan pemerintahan. Laboratorium pada sektor ini membutuhkan standar keselamatan, higienitas, ketelitian, dan kualitas fasilitas yang tinggi karena berkaitan langsung dengan pengujian, penelitian, serta pelayanan publik. Pengelolaan fasilitas laboratorium yang baik berkontribusi terhadap efektivitas operasional dan kualitas hasil kerja laboratorium [12].

Salah satu proyek yang berhasil dikerjakan adalah penyediaan peralatan dan furnitur laboratorium medis untuk RSUP Dr. M. Djamil

Padang. Fasilitas tersebut digunakan untuk menunjang kegiatan laboratorium kesehatan dan pelayanan medis. Keakuratan dan keamanan produk menjadi prioritas utama pada proyek semacam ini.

Perusahaan juga dipercaya oleh BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan) dalam penyediaan perlengkapan laboratorium pengujian. Peralatan tersebut digunakan untuk mendukung proses pengawasan mutu dan keamanan produk konsumsi yang beredar di masyarakat. Kerja sama ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu memenuhi kebutuhan institusi pemerintah dengan standar tinggi.

Selain itu, PT Karya Nadiso Utama turut mendukung pengembangan infrastruktur laboratorium milik PT Diagnos Laboratorium Utama Tbk. Dukungan tersebut berkaitan dengan kebutuhan fasilitas laboratorium klinis dan layanan diagnostik kesehatan. Portofolio pada sektor ini menunjukkan kemampuan perusahaan dalam mendukung layanan kesehatan modern.



Gambar 2.4 Contoh Proyek Laboratorium Sektor Kesehatan

Sumber:

<https://www.pom.go.id/berita/resmikan-laboratorium-sentral-bpom-berharap-harga-obat-dapat-menjadi-murah>

Gambar 2.4 menunjukkan contoh fasilitas laboratorium kesehatan yang menggunakan produk dan sistem laboratorium dari perusahaan. Laboratorium pada sektor kesehatan memerlukan sarana yang mendukung

proses pengujian dan pelayanan secara akurat. Proyek pada sektor kesehatan menuntut standar kualitas, kebersihan, dan keamanan yang tinggi.

2.3.3 Portofolio Sektor Industri dan Multinasional

PT Karya Nadiso Utama juga dipercaya oleh berbagai perusahaan nasional maupun multinasional dari sektor industri. Dalam hubungan bisnis B2B, pelanggan industri umumnya mempertimbangkan kemampuan teknis pemasok, kualitas produk, konsistensi layanan, serta rekam jejak proyek sebelumnya. Faktor tersebut menjadi dasar dalam membangun hubungan bisnis jangka panjang [11].

Perusahaan tercatat menangani kebutuhan laboratorium pada sektor energi dan kimia, seperti Chevron, Bayer, dan IFF (*International Flavors & Fragrances*). Proyek yang dilakukan meliputi penyediaan furnitur laboratorium, meja kerja tahan korosi, serta fasilitas pendukung riset industri. Kebutuhan tiap perusahaan disesuaikan dengan karakteristik proses bisnis masing-masing.

Pada sektor manufaktur dan teknologi, perusahaan juga dipercaya oleh Yamaha dan Intel. Dukungan fasilitas laboratorium diberikan untuk kebutuhan pengujian material, pengembangan produk, serta kegiatan teknis lainnya. Kerja sama dengan perusahaan global menunjukkan bahwa PT Karya Nadiso Utama mampu memenuhi standar kualitas yang kompetitif.



Gambar 2.5 Contoh Proyek Laboratorium Sektor Industri

Sumber: <https://www.iff.com/science/innovation-hubs/>

Gambar 2.5 menunjukkan contoh fasilitas laboratorium industri yang membutuhkan furnitur dan sistem laboratorium berstandar tinggi. Fasilitas tersebut digunakan untuk mendukung kegiatan pengujian, penelitian, dan kontrol kualitas produk. Proyek pada sektor industri menuntut ketahanan material, efisiensi ruang, serta dukungan teknis yang baik.

2.3.4 Keunggulan Perusahaan dalam Pelaksanaan Proyek

Dalam mendukung penyelesaian berbagai proyek, PT Karya Nadiso Utama memiliki fasilitas produksi yang berlokasi di wilayah Tangerang dan didukung oleh penggunaan mesin komputerisasi. Keberadaan fasilitas produksi sendiri memberikan keuntungan dalam pengendalian mutu, ketepatan ukuran produk, serta efisiensi proses pengerjaan. Dengan dukungan sarana produksi tersebut, perusahaan mampu menghasilkan furnitur dan perlengkapan laboratorium dengan tingkat presisi yang baik.

Kapabilitas manufaktur yang memadai juga menjadi salah satu sumber keunggulan kompetitif perusahaan. Kemampuan produksi internal memungkinkan perusahaan untuk menyesuaikan desain, spesifikasi, serta jumlah produk sesuai kebutuhan pelanggan. Selain itu, proses produksi yang terintegrasi dapat mempercepat waktu penyelesaian proyek dan meningkatkan fleksibilitas pelayanan kepada pelanggan [13].

Selain aspek produksi, PT Karya Nadiso Utama juga memiliki nilai Tingkat Komponen Dalam Negeri (TKDN) yang tinggi. Nilai TKDN menjadi keunggulan penting, terutama dalam proyek yang melibatkan instansi pemerintah maupun organisasi yang mengutamakan penggunaan produk lokal. Kondisi tersebut menunjukkan komitmen perusahaan dalam mendukung industri nasional dan meningkatkan pemanfaatan komponen dalam negeri.

Keunggulan lainnya terletak pada pengalaman perusahaan dalam menangani proyek dari berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, pemerintahan, dan industri. Pengalaman tersebut membentuk pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan pelanggan yang beragam serta standar

kerja yang berbeda pada setiap sektor. Dengan kombinasi pengalaman proyek, kapasitas produksi, dan kualitas layanan yang konsisten, perusahaan mampu mempertahankan kepercayaan pelanggan dalam jangka panjang.

2.4 Proses Bisnis Perusahaan

PT Karya Nadiso Utama menjalankan proses bisnis yang berfokus pada penyediaan peralatan laboratorium, furnitur laboratorium, serta berbagai solusi pendukung laboratorium bagi sektor pendidikan, kesehatan, pemerintahan, dan industri. Dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, perusahaan tidak hanya berperan sebagai penyedia produk, tetapi juga memberikan layanan konsultasi, perencanaan, pengadaan, instalasi, hingga layanan purna jual. Oleh karena itu, setiap aktivitas bisnis yang dilakukan melibatkan koordinasi antar divisi untuk memastikan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi secara optimal.

Secara umum, proses bisnis perusahaan dimulai dari identifikasi kebutuhan pelanggan yang kemudian dilanjutkan dengan proses konsultasi dan penyusunan solusi yang sesuai dengan kebutuhan proyek. Setelah kebutuhan pelanggan dipahami, perusahaan akan menyusun penawaran, melakukan proses pengadaan atau produksi, melaksanakan pengendalian kualitas, serta melakukan pengiriman dan instalasi produk. Setelah proyek selesai dilaksanakan, perusahaan tetap memberikan layanan purna jual untuk memastikan produk dan layanan yang diberikan dapat berfungsi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dalam mendukung seluruh proses bisnis tersebut, perusahaan memanfaatkan berbagai data yang berasal dari aktivitas *marketing*, *sales*, pelanggan, produk, dan penjualan. Data tersebut digunakan untuk membantu perusahaan dalam memahami kondisi pasar, memantau aktivitas operasional, mengevaluasi strategi pemasaran, serta mendukung pengambilan keputusan bisnis. Oleh karena itu, pemanfaatan data menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung efektivitas proses bisnis perusahaan secara keseluruhan. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai alur bisnis yang dijalankan, proses bisnis PT Karya Nadiso Utama dapat dilihat pada Gambar 2.4.

2.4.1 Alur Proses Bisnis PT Karya Nadiso Utama

Alur proses bisnis PT Karya Nadiso Utama menggambarkan tahapan operasional yang dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara sistematis, mulai dari identifikasi kebutuhan hingga pemberian layanan setelah produk diterima. Setiap tahapan saling terintegrasi untuk memastikan bahwa proses pemasaran, pengadaan, pengendalian kualitas, pengiriman, dan layanan purna jual berjalan secara efektif sesuai dengan standar perusahaan. Gambar 2.6 menyajikan *business process* PT Karya Nadiso Utama yang menjadi pedoman dalam penyediaan solusi laboratorium secara menyeluruh kepada pelanggan.



Gambar 2.6 Alur Proses Bisnis PT Karya Nadiso Utama

Gambar 2.6 Alur Proses Bisnis PT Karya Nadiso Utama Secara umum menggambarkan proses bisnis PT Karya Nadiso Utama dimulai dari

identifikasi kebutuhan pelanggan hingga pemberian layanan purna jual setelah produk diterima dan digunakan oleh pelanggan. Setiap tahapan saling berkaitan dan bertujuan untuk memastikan bahwa solusi laboratorium yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Proses bisnis ini melibatkan berbagai divisi dalam perusahaan, mulai dari *marketing*, *sales*, *procurement*, *research and development*, hingga *finance*, sehingga koordinasi yang baik menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelaksanaan proyek.

Tahap pertama adalah identifikasi kebutuhan pelanggan. Pada tahap ini, perusahaan melakukan pengumpulan informasi mengenai kebutuhan pelanggan terkait peralatan laboratorium, furnitur laboratorium, maupun solusi laboratorium yang dibutuhkan. Kebutuhan tersebut dapat berasal dari institusi pendidikan, rumah sakit, laboratorium penelitian, instansi pemerintahan, maupun perusahaan industri. Informasi yang diperoleh menjadi dasar bagi perusahaan dalam memahami spesifikasi produk, ruang lingkup proyek, serta kebutuhan teknis yang harus dipenuhi.

Setelah kebutuhan pelanggan teridentifikasi, perusahaan memasuki tahap konsultasi dan perencanaan. Pada tahap ini, tim perusahaan melakukan diskusi dengan pelanggan untuk memahami kebutuhan secara lebih rinci dan memberikan rekomendasi solusi yang sesuai. Selain mempertimbangkan aspek teknis, perusahaan juga memperhatikan kebutuhan operasional, anggaran, serta standar keselamatan yang berlaku pada lingkungan laboratorium. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa solusi yang ditawarkan mampu memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Tahap berikutnya adalah penyusunan penawaran. Berdasarkan hasil konsultasi dan perencanaan, perusahaan menyusun proposal dan penawaran yang mencakup spesifikasi produk, jumlah kebutuhan, harga, jadwal pelaksanaan, serta informasi pendukung lainnya. Penawaran tersebut menjadi dasar bagi pelanggan dalam melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan sebelum proyek dilaksanakan. Oleh karena itu, penyusunan

penawaran dilakukan secara cermat agar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

Setelah penawaran disetujui, perusahaan melanjutkan ke tahap pengadaan dan produksi. Pada tahap ini, perusahaan melakukan proses pengadaan produk dari *supplier* maupun produksi furnitur laboratorium sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati. Kegiatan ini melibatkan koordinasi antara divisi *procurement*, produksi, dan pihak *supplier* untuk memastikan seluruh kebutuhan proyek dapat dipenuhi tepat waktu dan sesuai standar kualitas yang ditetapkan perusahaan.

Sebelum produk dikirimkan kepada pelanggan, dilakukan proses *quality control* untuk memastikan bahwa seluruh produk dan komponen yang akan digunakan telah memenuhi spesifikasi yang ditentukan. Tahap ini penting untuk menjaga kualitas produk dan meminimalkan risiko terjadinya kesalahan atau ketidaksesuaian selama pelaksanaan proyek. Melalui proses pengendalian kualitas yang baik, perusahaan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang diberikan.

Tahap selanjutnya adalah pengiriman dan instalasi. Produk yang telah lolos proses *quality control* akan dikirimkan ke lokasi pelanggan untuk dilakukan pemasangan dan penataan sesuai kebutuhan proyek. Pada beberapa proyek, perusahaan juga memberikan pendampingan selama proses instalasi untuk memastikan seluruh peralatan laboratorium dapat berfungsi dengan baik dan siap digunakan oleh pelanggan.

Tahap terakhir adalah layanan purna jual (*after-sales service*). Setelah proyek selesai dilaksanakan, perusahaan tetap memberikan dukungan kepada pelanggan melalui layanan konsultasi, pemeliharaan, serta penanganan keluhan apabila diperlukan. Layanan purna jual merupakan bagian penting dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan terhadap perusahaan. Dengan adanya layanan tersebut, perusahaan dapat memastikan bahwa solusi yang diberikan tetap memberikan manfaat secara optimal setelah implementasi dilakukan.

Secara keseluruhan, proses bisnis PT Karya Nadiso Utama menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berfokus pada penjualan produk, tetapi juga menyediakan solusi laboratorium yang terintegrasi mulai dari tahap perencanaan hingga layanan purna jual. Setiap tahapan dalam proses bisnis tersebut menghasilkan berbagai data yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung aktivitas pemasaran, penjualan, evaluasi kinerja, serta pengambilan keputusan perusahaan. Oleh karena itu, pemanfaatan data menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas dan efisiensi proses bisnis perusahaan.

2.4.2 Peran Data dalam Mendukung Proses Bisnis Perusahaan

Dalam menjalankan aktivitas pemasaran dan penjualan, PT Karya Nadiso Utama memanfaatkan berbagai sumber data sebagai dasar dalam mendukung proses pengambilan keputusan. Data yang dikumpulkan berasal dari berbagai aktivitas operasional, seperti basis data pelanggan, riwayat penjualan, informasi pasar, aktivitas *sales*, serta data produk yang kemudian diolah menjadi informasi yang bernilai. Pemanfaatan data tersebut memungkinkan perusahaan memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi pasar, kebutuhan pelanggan, dan peluang pengembangan bisnis.

Setiap sumber data memiliki peran yang berbeda dalam menghasilkan analisis yang mendukung penyusunan strategi perusahaan, mulai dari memahami karakteristik pelanggan hingga melakukan *forecasting* penjualan. Hasil analisis tersebut memberikan dampak terhadap berbagai proses bisnis, seperti penyusunan strategi pemasaran, penetapan harga, evaluasi kinerja *sales*, serta perencanaan produk dan persediaan. Gambar 2.7 menunjukkan peran data dalam mendukung proses bisnis PT Karya Nadiso Utama melalui pendekatan *data-driven decision making* sehingga keputusan yang diambil menjadi lebih akurat, objektif, dan relevan.



Gambar 2.7 Peran Data dalam Mendukung Proses Bisnis Perusahaan

Dalam era bisnis yang semakin kompetitif, data menjadi salah satu aset penting yang digunakan perusahaan untuk mendukung proses pengambilan keputusan. PT Karya Nadiso Utama memanfaatkan berbagai data yang berasal dari aktivitas pemasaran, penjualan, pelanggan, produk, serta transaksi bisnis untuk mendukung operasional perusahaan. Pemanfaatan data memungkinkan perusahaan memperoleh informasi yang lebih akurat mengenai kondisi pasar, kebutuhan pelanggan, serta performa bisnis yang sedang berjalan.

Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.7, proses bisnis perusahaan didukung oleh berbagai sumber data yang saling terhubung dan menghasilkan informasi yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan. Data pelanggan dan kompetitor digunakan untuk memahami

kondisi pasar serta mengidentifikasi peluang bisnis yang potensial. Informasi tersebut membantu perusahaan dalam menentukan target pasar yang tepat dan menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif.

Selain data pelanggan dan kompetitor, perusahaan juga memanfaatkan data aktivitas sales yang berasal dari kegiatan promosi, canvassing, dan interaksi dengan pelanggan. Data tersebut digunakan untuk memantau kinerja aktivitas *sales* serta mengevaluasi efektivitas strategi pemasaran yang telah dijalankan. Melalui proses monitoring yang baik, perusahaan dapat mengidentifikasi aktivitas yang memberikan hasil optimal serta melakukan perbaikan pada aktivitas yang kurang efektif.

Data produk juga memiliki peran penting dalam mendukung proses bisnis perusahaan. Informasi mengenai harga produk, spesifikasi, kategori, serta performa produk pada berbagai platform penjualan digunakan untuk mendukung strategi pemasaran dan penjualan. Melalui analisis harga dan optimasi produk pada *platform e-commerce*, perusahaan dapat meningkatkan daya saing produk sekaligus memperluas jangkauan pasar melalui kanal *digital*.

Selain mendukung aktivitas operasional dan pemasaran, data historis penjualan dimanfaatkan untuk melakukan analisis tren dan *forecasting* permintaan produk. Data penjualan yang telah dikumpulkan dan diolah menjadi sumber informasi yang membantu perusahaan dalam memprediksi kebutuhan pasar pada periode mendatang. Hasil *forecasting* tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan prioritas produk, menyusun strategi pemasaran, serta mendukung perencanaan bisnis yang lebih terukur.

Pemanfaatan data pada berbagai aktivitas bisnis tersebut menghasilkan berbagai *insight* yang mendukung proses pengambilan keputusan perusahaan. Informasi yang diperoleh dari analisis data membantu manajemen dalam memahami kondisi bisnis secara lebih objektif, mengidentifikasi peluang pengembangan, serta merumuskan strategi yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Dengan demikian, data tidak hanya berfungsi sebagai arsip informasi, tetapi juga menjadi dasar dalam

mendukung pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven decision making*).

Secara keseluruhan, peran data dalam proses bisnis PT Karya Nadiso Utama menunjukkan bahwa setiap aktivitas bisnis menghasilkan informasi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pengambilan keputusan. Pemanfaatan data tersebut menjadi landasan bagi berbagai proyek yang dilaksanakan selama kerja praktik, mulai dari analisis *customer* dan kompetitor, pengembangan sistem monitoring aktivitas *sales*, analisis harga produk, optimasi produk pada *platform e-commerce*, hingga *forecasting* penjualan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap peran data dalam proses bisnis perusahaan menjadi dasar penting dalam pelaksanaan berbagai aktivitas analisis yang dibahas pada BAB III.