

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Gambaran Umum PT Dapensi Trio Usaha Kantor Cabang Surabaya

##### 2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Pada awal berdirinya perusahaan, PT Dapensi Trio Usaha (DTU) hanya menekuni bisnis di bidang perdagangan umum (*General Trading*). Dalam perkembangannya, pada tahun 1995 PT Dapensi Trio Usaha (DTU) menangkap peluang (*chance*) yang relatif menjanjikan dan masih terbuka lebar dalam bidang jasa *outsourcing* tenaga kerja terutama jasa kebersihan (*cleaning service*), sehingga mendorong PT Dapensi Trio Usaha (DTU) untuk menekuninya. Seiring dengan semakin bertambahnya gedung-gedung perkantoran dan pabrik, pada tahun 2001 PT Dapensi Trio Usaha (DTU) terjun pada bisnis jasa pengamanan (*security service*). Kedua bidang usaha tersebut, yaitu Perdagangan Umum (*General Trading*) dan Penyedia Jasa Tenaga Kerja (*outsourcing*) sampai sekarang menjadi bisnis inti (*core business*) PT Dapensi Trio Usaha (DTU).

Di usianya yang semakin bertambah, kini PT Dapensi Trio Usaha (DTU), yang sebagian besar sahamnya dimiliki oleh Dana Pensiun Pos Indonesia (Dapenpos), bertekad memelihara loyalitas pelanggan, berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh klien, menjunjung tinggi profesionalisme, dan menjaga independensi dengan *stakeholders*.

### 2.1.2 Lokasi Perusahaan

Kantor pusat PT Dapensi Trio Usaha (DTU) terletak di Bandung yang beralamatkan di Jalan PHH. Mustofa No. 35 Bandung-40124 dan memiliki 9 (sembilan) kantor cabang yang berada di Bandung, Jakarta, Semarang, Surabaya, Medan, Palembang, Banjarbaru, Makassar dan Denpasar.

Kerja praktek dilakukan tepatnya pada PT Dapensi Trio Usaha (DTU) Cabang Surabaya yang beralamatkan di Gedung Kantor Pos Surabaya Selatan lantai 2 Jalan Jemur Handayani No.75 Surabaya.

### 2.1.3 Visi dan Misi

Visi dari PT Dapensi Trio Usaha (DTU) yaitu menjadi mitra kerja terpercaya di bidang perdagangan umum (*general trading*) dan penyedia jasa tenaga kerja (*outsourcing*), melalui pengelolaan perusahaan yang sehat dan profesional, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada *stakeholders*.

Misi dari PT Dapensi Trio Usaha (DTU) yaitu :

- a) Mengelola perusahaan sesuai dengan prinsip bisnis yang sehat dengan didukung oleh manajemen dan sumber daya yang profesional.
- b) Menyediakan jasa perdagangan umum dan jasa *outsourcing* serta jasa lainnya yang sejenis yang memiliki nilai tambah bagi perusahaan.
- c) Mengembangkan usaha yang memiliki daya saing kuat baik pasar internal (*captive*) maupun di pasar *eksternal*.
- d) Mendukung percepatan pencapaian tingkat kecukupan dana Dapenpos.

#### 2.1.4 Perkembangan Perusahaan

Dalam bisnis di bidang jasa, pelayanan (*service*) menjadi hal utama yang mutlak menjadi perhatian perusahaan. Orientasi pelayanan bukan hanya sekedar melayani pelanggan (*customer service*), tetapi juga kepada tercapainya kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Pelayanan membutuhkan dukungan internal semua pihak karena hal itu akan berkaitan dengan tuntutan konsumen yang menghendaki produk atau jasa yang dipakai berkualitas serta masalah yang timbul dapat diselesaikan dengan cepat.

Kesadaran itu pulalah yang telah mendorong PT Dapensi Trio Usaha (DTU) untuk menekuni bisnis ini. Bisnis pada bidang perdagangan umum dan penyediaan jasa tenaga kerja dewasa ini semakin ketat bersaing. Akan tetapi, dengan strategi pelayanan yang fokus, tepat, dan cepat tanggap, PT Dapensi Trio Usaha (DTU) yakin dapat memberikan yang terbaik kepada konsumen. Bagi PT Dapensi Trio Usaha (DTU), pelayanan sangatlah *sensitif* karena berhubungan langsung dengan selera, kualitas produk, image dan perasaan konsumen.

Oleh karena itu, kami melakukan pembinaan dan pelatihan tenaga kerja secara berkesinambungan, profesional, sehingga kelak konsumen dapat meningkatkan citra perusahaan dan pelayanannya secara optimal dan memuaskan.

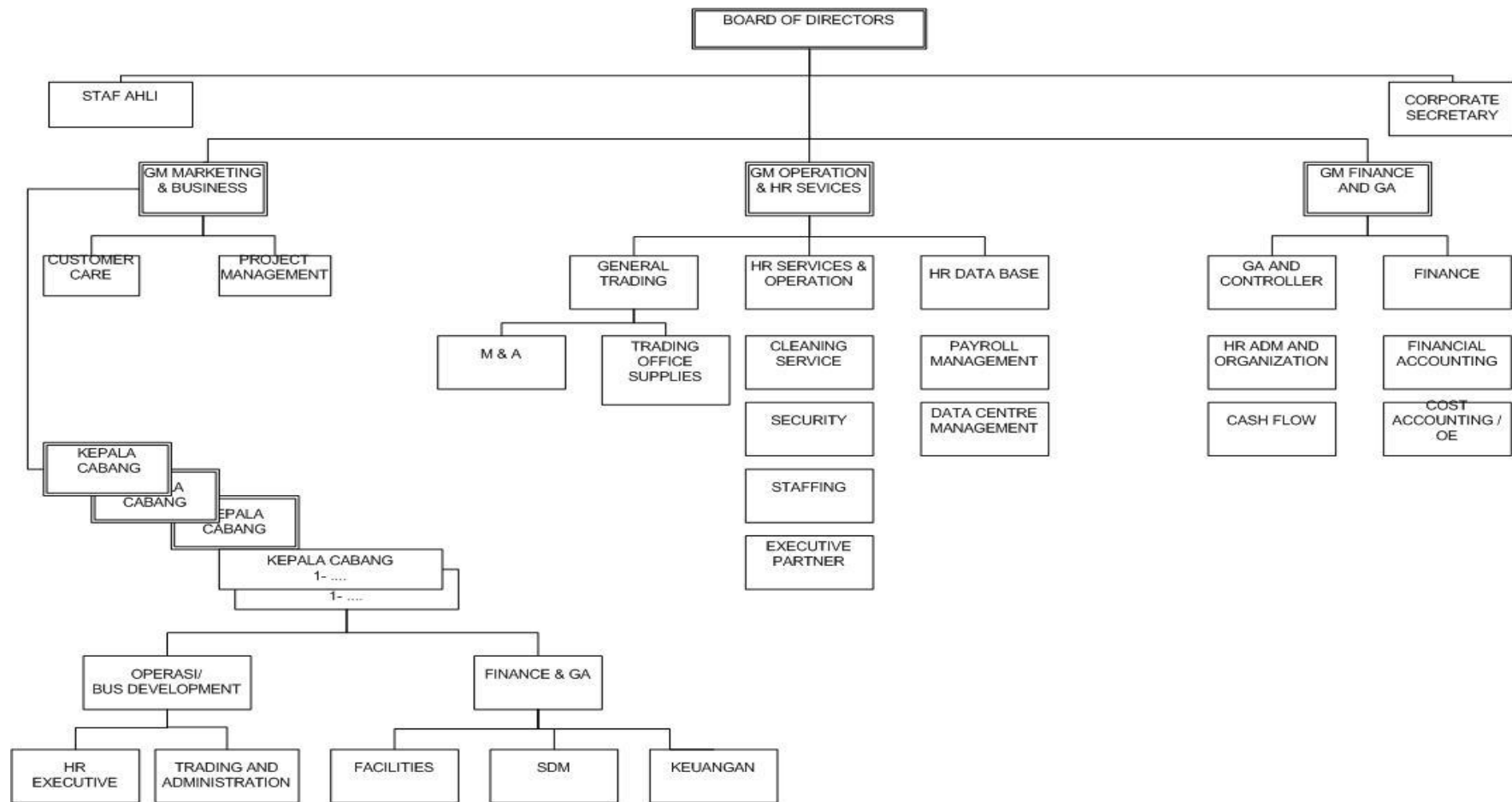
Pilihan yang tepat terhadap bidang usaha yang akan menjadi bisnis inti, akan sangat menentukan eksistensi dan kemajuan suatu perusahaan.

PT Dapensi Trio Usaha (DTU) memiliki bisnis inti berupa Perdagangan Umum (*general trading*) dan Penyedia Jasa Tenaga Kerja (*outsourcing*) bagi instansi pemerintah maupun swasta yang meliputi:

1. Perdagangan umum (*general trading*)
  - a) Perdagangan peralatan kantor
  - b) Pengadaan komputer dan perlengkapannya
  - c) Pengadaan barang supplies
  - d) Pengadaan barang cetakan (*printing*)
2. Jasa Kebersihan (*cleaning service*)
  - a) Pembersihan Umum (*general cleaning*)
  - b) Pembersihan Rutin (*daily cleaning*)
3. Jasa Pengamanan (*security service*)
  - a) Pengabdian tenaga satpam
  - b) Pengadaan tenaga instruktur pelatihan
4. Jasa Pengelola SDM Profesional (*outsourcing*)
  - a) Pengadaan jasa *entry data*
  - b) Pengadaan jasa operator telepon
  - c) Pengadaan jasa *customer service officer*
  - d) Pengadaan jasa pengemudi dan kurir
  - e) Pengadaan jasa tenaga-tenaga pendukung lainnya.

### **2.1.5 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan alat yang sangat penting bagi perusahaan untuk merealisasikan tujuan perusahaan yang ingin dicapai. Struktur organisasi bermanfaat di dalam menetapkan batas tugas pekerjaan, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dari setiap tingkat manajemen suatu organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Struktur organisasi pada PT Dapensi Trio Usaha (DTU) sebagai berikut.

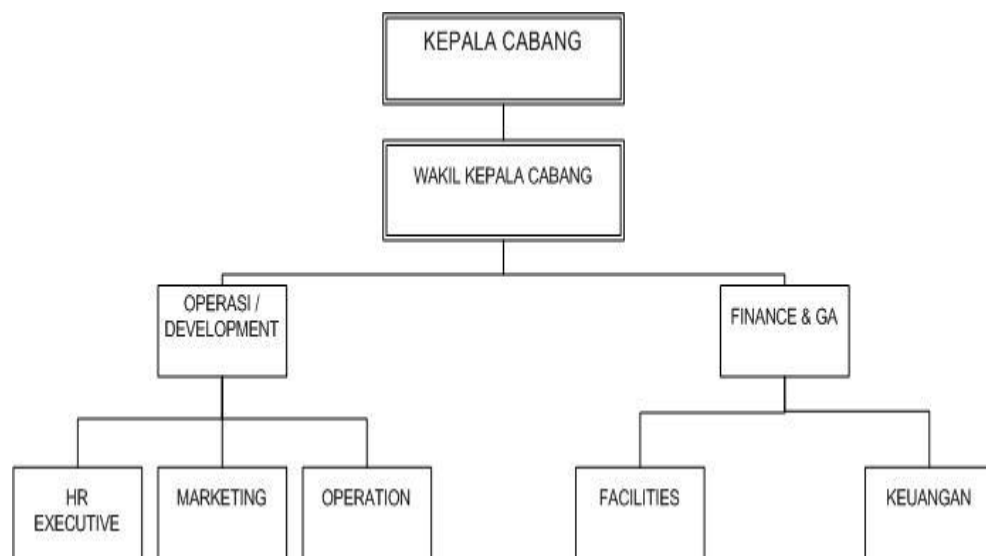


Gambar 2.1 Stuktur Organisasi PT Dapensi Trio Usaha

### 2.1.7 Struktur Organisasi Kantor Cabang

Struktur Organisasi pada Kantor Cabang PT Dapensi Trio Usaha memiliki 3 (tiga) tipe yaitu seperti pada gambar berikut :

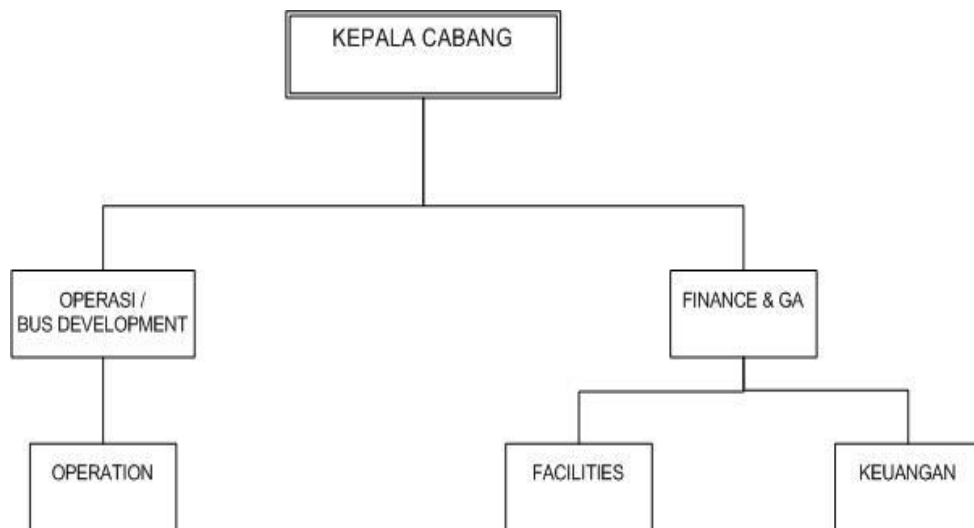
#### 1. Tipe A



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Cabang Tipe A

PT Dapensi Trio Usaha telah menetapkan pada Struktur Organisasi tipe A mempunyai spesifikasi, apabila pada sebuah Kantor Cabang mempunyai Tenaga Kerja *Outsourcing* berkisar 1.200 keatas.

## 2. Tipe B

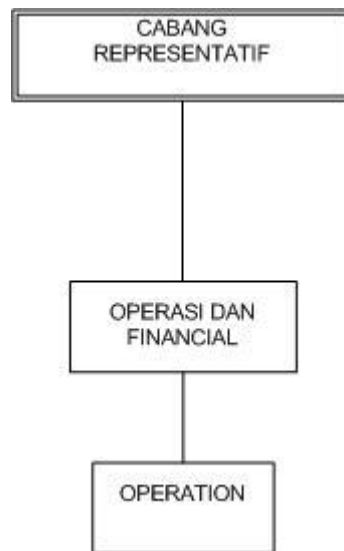


Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kantor Cabang Tipe B

PT Dapensi Trio Usaha telah menetapkan pada Struktur Organisasi tipe B mempunyai spesifikasi, apabila pada sebuah Kantor Cabang mempunyai Tenaga Kerja *Outsourcing* berkisar 500 – 1.200.



### 3. Tipe C



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Kantor Cabang Tipe C

Begitu juga untuk struktur Organisasi tipe C mempunyai spesifikasi, apabila pada sebuah Kantor Cabang mempunyai Tenaga Kerja *Outsourcing* berkisar 150 - 200.

Berdasarkan *range* diatas, PT Dapensi Trio Usaha kantor cabang Surabaya menggunakan struktur organisasi tipe B. Jumlah Tenaga Kerja *Outsourcing* pada kantor cabang Surabaya sampai saat ini mencapai 1.153 per bulan April 2011.

#### 2.2 Gambaran Umum Pada Bagian Staf Operasional

Staf Operasional PT Dapensi Trio Usaha merupakan salah satu yang terpenting di PT Dapensi Trio Usaha, karena tugas dan tanggung jawab tersebut berhubungan dengan sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia merupakan aset paling berharga bagi perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

### 2.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Staf Operasional

Staf Operasional menjalankan tugas lebih condong pada Sumber Daya Manusia *outsourcing* diantaranya yaitu *cleaning service*, *staffing* dan *security*. Mulai dari menyeleksi lamaran pekerjaan, kemudian memanggil pelamar hingga perekrutan dan pengadaan administrasi untuk karyawan yang berkaitan dengan kinerja karyawan hingga pengadaan seragam untuk karyawan.

Ketentuan untuk menempati Staf Operasional tentunya ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi. Agar Staf Operasional dapat melakukan *job summary* di atas. Kriteria tersebut meliputi.

1. Menguasai operasional tiap bidang *outsourcing (cleaning service, staffing dan security)*.
2. Mampu memimpin tim di lapangan (*team leader/TL security, TL cleaning service, TL staf*)
3. Mempunyai kejujuran dan integritas yang tinggi.
4. *Description standard and qualification:*
  - a. Minimum SMA
  - b. Menguasai operasional
  - c. Mengerti Bahasa Inggris
  - d. Jujur

Pada poin mampu memimpin tim di lapangan di atas, staf operasional memiliki kewajiban untuk mengatur untuk kelancaran operasional. Tugas rutin pada staf operasional yaitu sebagai berikut:

- a. Menyiapkan perencanaan aktivitas harian, mingguan dan bulanan.
- b. Menjalankan SOP dengan tertib.
- c. Membagi tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan.
- d. Memonitor dan melakukan *supervise* hasil kerja.
- e. Melakukan pengawasan yang tidak terjadwal/mendadak.
- f. Mengurus asuransi dan kelengkapan jamsostek serta administratif lainnya dalam ketenagakerjaan.

### **2.2.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek Akhir**

Pelaksanaan proyek akhir dilaksanakan pada:

Tanggal : 01 Maret 2011 – 01 Juni 2011

Hari Kerja : Senin – Jum'at

Jam : 08.00 WIB – 17.00 WIB

Ketentuan proyek akhir dari Program Studi DIII Komputersasi Perkantoran dan Kesekretarian STIKOM Surabaya dimulai tanggal 01 Maret 2011 dan berakhir pada 01 Juni 2011.

### **2.2.3 Lokasi dan Tempat Pelaksanaan Proyek Akhir**

Lokasi dan tempat pelaksanaan proyek akhir adalah sebagai berikut:

Lokasi : PT Dapensi Trio Usaha

Yang terletak di jalan Jemur Andayani No. 75 Surabaya.

Pada bagian Staf Operasional

Tempat : Ruangan yang nyaman, tenang dan sejuk karena di dalam ruangan dilengkapi AC (*Air Conditioner*). Selain itu, terdapat komputer, telepon, lemari untuk menyimpan berkas-berkas atau dokumen dan menempatkan barang sangat rapi karena adanya label barang di setiap tempat.