

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

Gambar 2.1 merupakan logo PT Sadhana Ekapraya Amitra. PT Sadhana Ekapraya Amitra adalah sebuah perusahaan yang didirikan pada tahun 1991 berlokasi di Jakarta. PT Sadhana memiliki 3 (tiga) anak perusahaan yang ada di dalam Sadhana Group yakni salah satunya PT PIT Indonesia Teknika. Kegiatan usaha Sadhana sendiri adalah perdagangan dan penyewaan mesin pendingin komersil seperti *showcase*, *freezer*, *juice dispensers*, *ice makers*, dan lainnya serta penjualan purna jual. Gambar 2.2 merupakan customer sadhana, telah melayani dan dipercaya oleh banyak pelanggan besar seperti Campina, Walls, Aice, Haagen-Dasz, Baskin Robbins, Sosro, dan lainnya serta pelanggan ritel (Sadhana, n.d.).



Gambar 2.1 Logo PT Sadhana Ekapraya Amitra

Sumber: <https://sadhanas.co.id/>



Gambar 2.2 Customer Ternama PT PIT Indonesia Teknika

Sumber: Dokumen *Company Profile*

Sedangkan, Gambar 2.3 merupakan PT PIT Indonesia Teknika sendiri berdiri pada tahun 1995 dan berfokus pada penanganan servis atau perbaikan dan penjualan suku cadang mesin pendingin berbagai merek Sadhana ataupun merek lain. Sampai saat ini, PT PIT Indonesia Teknika memiliki jaringan cabang di wilayah Bekasi, Malang, Surabaya, Makassar, Denpasar, Mataram, Yogyakarta, Bandung, dan Tangerang. Jasa yang ditawarkan oleh PT PIT Indonesia Teknika adalah perbaikan pada unit *freezer*, *showcase*, *chiller*, ataupun *maintenance* unit-unit pendingin. Selain itu, PT PIT Indonesia Teknika juga melakukan penjualan suku cadang unit-unit pendingin tersebut.



Gambar 2.3 Logo PT PIT Indonesia Teknika

Sumber: <https://piteletronik.com/>

PT PIT Indonesia Teknika, memulai perjalanan dengan nama PIT Elektronik yang merupakan Perusahaan Dagang (PD). Perusahaan ini pertama kali memulai usahanya pada tahun 1995 dengan membuka PIT Shop sebagai bentuk awal pelayanan perbaikan. Setahun kemudian, pada tahun 1996, perusahaan mulai merambah ke bidang *home appliance* atau peralatan rumah tangga. Melihat peluang yang lebih spesifik, pada tahun 1997 PIT Elektronik mulai fokus mengembangkan layanan pada bidang *commercial refrigeration*, yaitu pendingin komersial, yang kemudian menjadi salah satu layanan utamanya. Perluasan usaha terus dilakukan dengan membuka cabang pertama di Bali pada tahun 1998, dan kemudian dilanjutkan dengan pengembangan cabang lainnya di kota-kota besar seperti Surabaya, Makassar, dan Malang pada tahun 2001.

Seiring berkembangnya teknologi ramah lingkungan, pada tahun 2010 perusahaan mulai menggunakan *hydrocarbon refrigerants* dalam proses perbaikannya sebagai bentuk komitmen terhadap prinsip *eco-friendly*. Tonggak penting berikutnya terjadi pada tahun 2011 ketika PIT Elektronik menjalin kerja sama eksklusif dengan Unilever untuk menangani perbaikan seluruh kabinet pendingin milik mereka, termasuk produk Wall's. Kolaborasi

perusahaan pun terus berkembang, termasuk kerja sama dengan merek-merek internasional seperti Aucma, Hiron, Aice, dan Joyday yang dimulai pada tahun 2018. Perusahaan terus memperluas jaringannya, dan hingga tahun 2022, layanan PIT telah tersebar di lebih dari 86 area di seluruh Indonesia. Akhirnya, pada tahun 2023, perusahaan ini secara resmi berubah nama menjadi PT PIT Indonesia Teknika, menandai transformasi identitas perusahaan yang semakin matang dan profesional di bidang layanan teknis dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT)

2.1.1 Visi & Misi Perusahaan

Setiap perusahaan pasti memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. PT PIT Indonesia Teknika memiliki visi dan misi, serta nilai-nilai yang ingin mereka capai sebagai sebuah organisasi. Berikut adalah visi dan misi serta nilai dan prinsip usaha:

Visi

Menjadi penyedia layanan perawatan dan perbaikan mesin pendingin terbaik di Indonesia yang mengutamakan kecepatan, kualitas, dan kepuasan pelanggan.

Misi:

1. Memberikan layanan pelanggan secepat kilat.
2. Menyediakan keahlian teknis dengan kualitas tinggi.
3. Memberikan layanan perawatan dan perbaikan serta suku cadang pendingin terbaik sesuai kebutuhan pasar.
4. Mengembangkan jaringan layanan yang tersebar di seluruh Indonesia untuk mempercepat respons pelayanan.

2.2 Struktur Organisasi PT PIT Indonesia Teknika

Dalam sebuah perusahaan, pencapaian tujuan bersama sangat bergantung pada sinergi dan kerjasama antar tim yang solid. Kerjasama yang efektif akan memberikan dampak positif terhadap kinerja dan perkembangan perusahaan secara keseluruhan. Agar proses kerja dapat berjalan lancar dan terorganisir, diperlukan sebuah struktur organisasi yang terencana dengan baik. Gambar 2.4 merupakan struktur organisasi PT PIT Indonesia Teknika. Struktur organisasi ini berfungsi sebagai pedoman yang memperlihatkan susunan posisi serta peran masing-masing bagian dalam perusahaan.

juga berperan dalam pengambilan keputusan penting, menetapkan kebijakan internal, dan memastikan sinergi antar divisi berjalan optimal.

Dalam praktiknya, *General Manager* menjadi penghubung antara manajemen tingkat atas (direksi atau pemilik) dan seluruh manajer fungsional, serta bertugas menyelesaikan permasalahan lintas divisi, mengembangkan strategi bisnis jangka panjang, dan menjaga stabilitas organisasi secara keseluruhan.

2. Service Manager

Service Manager memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola seluruh aspek layanan teknis dan pelayanan purna jual (*after-sales service*). Tugas utamanya adalah memastikan bahwa setiap permintaan atau kendala teknis yang disampaikan oleh klien dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan standar operasional perusahaan. *Service Manager* juga bertanggung jawab atas penjadwalan teknis, pendistribusian pekerjaan di lapangan, dan pemantauan terhadap hasil kerja teknis yang dilakukan oleh tim.

Selain itu, *Service Manager* berperan dalam menjaga kualitas layanan perusahaan, membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, serta melakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas dan efisiensi layanan teknis yang telah diberikan. Posisi ini sangat krusial karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3. Logistik & SPHC Manager

Logistik & SPHC Manager bertugas untuk mengatur alur distribusi barang, manajemen gudang, serta pengendalian stok agar selalu tersedia sesuai kebutuhan. Unit ini memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran pengiriman barang ke seluruh cabang operasional perusahaan dan menjaga ketersediaan barang agar proses kerja tidak terhambat. Fungsi dari *Logistik & SPHC Manager* meliputi pengawasan terhadap proses penerimaan dan pengeluaran barang, pencatatan stok melalui sistem, pengaturan pengiriman barang ke lapangan, serta pemantauan kondisi fisik barang agar tetap dalam standar kualitas yang baik. Dengan

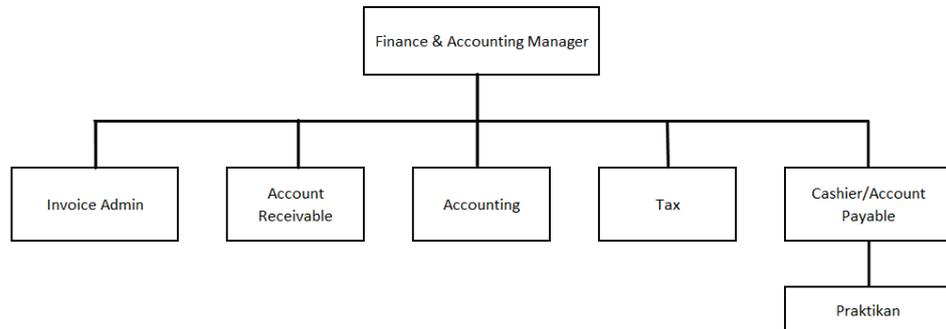
manajemen logistik yang efisien, perusahaan dapat menekan biaya operasional, menghindari keterlambatan distribusi, serta menjaga kepuasan mitra kerja dan pelanggan.

4. Key Account Manager

Key Account Manager memiliki tanggung jawab strategis dalam menjalin hubungan kerja dengan klien-klien utama perusahaan. Peran utama dari jabatan ini adalah memahami secara mendalam kebutuhan dan preferensi pelanggan besar, serta menyusun strategi pelayanan yang sesuai agar hubungan bisnis tetap terjaga secara berkelanjutan. *Key Account Manager* bertindak sebagai penghubung antara perusahaan dan pelanggan kunci, memastikan bahwa setiap permintaan klien dapat terpenuhi secara profesional dan tepat waktu. Selain itu, jabatan ini juga berperan dalam negosiasi kontrak kerja sama, pengembangan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan pengawasan terhadap kepuasan pelanggan. Kinerja dari *Key Account Manager* sangat menentukan reputasi perusahaan dan keberlanjutan relasi bisnis jangka panjang.

5. Finance & Accounting Manager

Finance & Accounting Manager bertugas mengelola seluruh aktivitas keuangan dan akuntansi perusahaan secara terstruktur dan transparan. Fungsi utama dari unit ini mencakup pencatatan transaksi keuangan, pengelolaan arus kas masuk dan keluar, serta penyusunan laporan keuangan bulanan dan tahunan. Selain itu, *F&A Manager* juga bertanggung jawab terhadap proses verifikasi dokumen keuangan seperti STPB (Surat Tanda Persetujuan Bayar), input data ke dalam sistem Odoo, hingga pelaksanaan proses pembayaran kepada mitra kerja. Peran ini sangat krusial dalam menjaga kestabilan keuangan perusahaan, memastikan seluruh aktivitas keuangan dilakukan sesuai regulasi, serta memberikan data akurat untuk pengambilan keputusan manajerial. Dengan sistem pencatatan dan pelaporan yang rapi, perusahaan dapat meminimalkan risiko keuangan dan meningkatkan efisiensi pengelolaan dana.



Gambar 2.5 Struktur Organisasi Divisi *Finance & Accounting*

Sumber: Dokumen Perusahaan

Seperti pada Gambar 2.5, selama pelaksanaan Kerja Profesi, Praktikan diposisikan di Divisi *Finance & Accounting* yang tepatnya di bawah posisi staf Cashier/Account Payable. Divisi *Finance & Accounting* memiliki tugas dan tanggungjawabnya masing-masing sebagai berikut:

a. Invoice Admin

Invoice admin bertanggung jawab dalam proses pembuatan dan penerbitan *invoice* atau faktur sebagai dokumen resmi penagihan kepada *customer*. Tugas utama dari posisi ini adalah memastikan bahwa setiap tagihan dibuat berdasarkan data pesanan yang akurat, termasuk rincian barang/jasa, harga, jumlah, dan informasi pelanggan. Selain itu, *invoice admin* juga harus memastikan bahwa *invoice* dikirimkan secara tepat waktu agar proses pembayaran dari *customer* dapat berjalan lancar tanpa keterlambatan. Posisi ini memerlukan ketelitian tinggi dan komunikasi yang baik, karena sering berinteraksi dengan tim penjualan, logistik, dan pihak *customer* untuk memastikan kejelasan data penagihan.

b. Account Receivable

Bagian *Account Receivable* (AR) memiliki peran krusial dalam menjaga arus kas masuk perusahaan. Tanggung jawab utamanya adalah melakukan penagihan kepada *customer* berdasarkan *invoice* yang telah diterbitkan oleh *invoice admin*. Selain itu, bagian ini juga bertugas memantau status pembayaran setiap *customer*, mencatat

pembayaran yang telah diterima, dan melakukan *follow-up* apabila terdapat keterlambatan pembayaran. AR juga harus dapat mengelola hubungan baik dengan *customer*, menjaga komunikasi yang profesional, serta memberikan laporan terkait piutang usaha kepada manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan finansial.

c. Accounting

Bagian *Accounting* merupakan tulang punggung pencatatan keuangan perusahaan. Tugas utama divisi ini adalah mencatat seluruh transaksi keuangan yang terjadi, baik pemasukan maupun pengeluaran, secara sistematis, rinci, dan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku. Aktivitas *accounting* meliputi penyusunan laporan keuangan (neraca, laba rugi, arus kas), pencatatan jurnal umum, pengelompokan akun, serta melakukan rekonsiliasi data antara laporan internal dengan laporan bank. Divisi ini juga berperan penting dalam menyediakan informasi keuangan yang akurat untuk kebutuhan internal maupun eksternal, seperti auditor dan otoritas perpajakan.

d. Tax

Bagian *Tax* bertugas memastikan kepatuhan perusahaan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Hal ini mencakup pengumpulan, pengelolaan, dan pelaporan dokumen perpajakan seperti faktur pajak, *purchase order (PO)*, bukti potong, dan dokumen lainnya yang mendukung pelaporan pajak. Bagian ini juga bertanggung jawab untuk menghitung, melaporkan, dan membayar kewajiban pajak secara tepat waktu, baik itu PPN, PPh, maupun jenis pajak lainnya. Selain itu, divisi *Tax* juga harus selalu mengikuti perkembangan peraturan perpajakan terbaru agar perusahaan terhindar dari kesalahan administratif maupun sanksi hukum yang merugikan.

e. Cashier/Account Payable

Bagian *Cashier* atau *Account Payable* memegang peranan penting dalam mengelola seluruh pembayaran keluar perusahaan. Ini

meliputi pembayaran tagihan *supplier*, biaya operasional, gaji karyawan, serta berbagai jenis pengeluaran rutin maupun tak terduga. Divisi ini bertanggung jawab memastikan bahwa setiap pembayaran dilakukan tepat waktu dan sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, *Cashier* juga harus menjaga ketersediaan dana yang cukup di kas maupun rekening bank, serta memastikan pencatatan transaksi pengeluaran dilakukan secara akurat dan terdokumentasi. Dalam kegiatan Kerja Profesi, praktikan ditempatkan di bawah divisi ini untuk membantu proses administrasi keuangan, memahami alur pengeluaran perusahaan, serta berkontribusi dalam pelaksanaan operasional harian.

6. IT Manager

IT Manager memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan sistem dan infrastruktur teknologi informasi di perusahaan. Tugas utama dari unit ini meliputi pengembangan sistem internal seperti Odoo, pemeliharaan jaringan, penanganan masalah teknis harian, serta perlindungan data dan keamanan sistem. *IT Manager* juga berperan dalam memberikan dukungan teknis kepada seluruh divisi agar kegiatan operasional dapat berjalan lancar tanpa terganggu kendala sistem. Selain itu, unit ini juga bertanggung jawab atas inovasi digital yang dapat menunjang produktivitas kerja, serta melakukan pembaruan perangkat lunak dan pelatihan kepada karyawan jika dibutuhkan. Fungsi ini menjadi sangat penting karena hampir seluruh proses kerja perusahaan bergantung pada sistem digital yang terintegrasi.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan/Bagian/Divisi

PT PIT Indonesia Teknika memiliki beberapa kegiatan umum yang dijalankan oleh masing-masing divisi, dengan fokus utama pada layanan perawatan dan perbaikan sistem pendingin. Kegiatan ini terbagi ke dalam lima bagian utama, yaitu *Maintenance Services*, *On Call Service*, *Refurbish*, *Training*, dan *Call Centre Management*.

1. Maintenance

Kegiatan *maintenance* merupakan salah satu aktivitas utama yang dilakukan oleh PT PIT Indonesia Teknika. *Maintenance* ini mencakup perawatan rutin yang dilakukan secara terjadwal atau *scheduled maintenance*, yang bertujuan untuk melindungi aset milik klien dari kerusakan yang lebih serius di kemudian hari. Selain itu, perusahaan juga fokus pada upaya *maximize performance*, yaitu mengoptimalkan kinerja unit pendingin agar tetap berfungsi dengan baik dan efisien. Tidak hanya melakukan tindakan teknis, tim teknisi juga memberikan *service consulting* berupa saran-saran teknis kepada klien, terutama dalam hal pemeliharaan unit dan pencegahan kerusakan.



Gambar 2.6 Maintenance Showcase oleh Teknisi

Sumber: Dokumen *Company Profile*

Gambar 2.6 merupakan kegiatan *maintenance*, ini memberikan banyak manfaat bagi klien perusahaan. Dengan adanya perawatan rutin, biaya perbaikan besar bisa ditekan karena kerusakan dapat dicegah sejak dini. Klien juga menjadi lebih tenang dan dapat fokus menjalankan kegiatan operasional maupun penjualan produk tanpa terganggu oleh kendala teknis. Selain itu, potensi risiko akibat kerusakan unit yang tidak terduga dapat diminimalisir. Proses *maintenance* ini dilakukan dengan teliti dan menyeluruh, mulai dari pemeriksaan fungsi unit, pembersihan bagian dalam, hingga pengecekan teknis lainnya. Aktivitas ini menunjukkan

bagaimana PT PIT Indonesia Teknik benar-benar mengutamakan kualitas layanan dan keberlangsungan fungsi alat-alat pendingin milik klien.

2. On Call Service

On call service merupakan layanan bentuk tanggapan cepat yang diberikan perusahaan terhadap kebutuhan perbaikan mendesak dari klien. Dengan sistem *fast response*, perusahaan menyediakan jasa servis dalam waktu maksimal 1x24 jam, tergantung pada perjanjian kerja sama yang telah disepakati. Kegiatan ini sangat penting, terutama ketika terjadi kerusakan unit secara tiba-tiba yang membutuhkan penanganan segera agar tidak mengganggu operasional klien.

Dalam pelaksanaannya, tim teknisi akan melakukan pemeriksaan menyeluruh (*checking*) terhadap unit yang bermasalah, dilanjutkan dengan proses repairing atau perbaikan sesuai dengan standar yang berlaku. Setiap tahap dikerjakan dengan teliti agar sumber kerusakan dapat ditemukan secara akurat. Setelah proses perbaikan selesai, tim juga menyusun *reports* yang memuat penjelasan mengenai penyebab kerusakan, saran perbaikan, serta dokumentasi hasil servis. Kegiatan ini dilakukan secara profesional dan responsif, mencerminkan komitmen PT PIT Indonesia Teknik dalam memberikan pelayanan terbaik dan menjaga kepercayaan pelanggan melalui kecepatan serta ketepatan kerja tim teknisnya.

3. Refurbish

Gambar 2.7 kegiatan *Refurbish*, merupakan kegiatan perbaikan fisik terhadap unit pendingin yang sudah mengalami kerusakan, baik ringan maupun berat, dengan tujuan mengembalikan tampilannya agar seperti baru dan layak digunakan kembali. Kegiatan *refurbish* dibagi menjadi dua kategori, yaitu *minor refurbish* dan *major refurbish*. Pada *minor refurbish*, pekerjaan difokuskan pada pembersihan unit, pengecatan ulang aksesoris,

serta perbaikan bagian-bagian kecil seperti penyok ringan yang tidak memengaruhi fungsi unit secara signifikan.



Gambar 2.7 Proses Refurbish Stiker Pendingin

Sumber: Dokumen *Company Profile*

Sementara itu, *major refurbish* melibatkan proses yang lebih kompleks, seperti pengecatan ulang pada area yang mengalami kerusakan parah dan perbaikan struktur bodi unit yang sudah berkarat atau rusak berat. Proses ini dilakukan secara detail dan membutuhkan ketelitian tinggi, karena tidak hanya menyangkut estetika, tetapi juga daya tahan unit dalam jangka panjang. Seluruh proses refurbish dilakukan oleh teknisi berpengalaman dengan menggunakan peralatan yang sesuai standar. Kegiatan ini juga menjadi bukti bahwa PT PIT Indonesia Teknika tidak hanya berfokus pada fungsi teknis mesin pendingin, tetapi juga pada tampilan dan kelayakan fisik unit agar tetap menarik dan profesional digunakan di tempat usaha pelanggan.

4. Training

Salah satu kegiatan penting yang juga dilakukan oleh PT PIT Indonesia Teknika adalah *training* atau pelatihan. Dalam pelaksanaannya, perusahaan menyediakan program pelatihan yang ditujukan untuk membekali teknisi dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam memeriksa serta memperbaiki sistem pendingin secara efektif. Kegiatan ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga kualitas

layanan teknis melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang dimilikinya.



Gambar 2.8 Pelatihan untuk Memperbaiki Sistem Pendingin

Sumber: Dokumen *Company Profile*

Gambar 2.8 menunjukkan pelatihan yang diselenggarakan mencakup kombinasi antara teori dan praktik langsung di lapangan. Peserta *training* diberikan materi mengenai sistem kerja unit pendingin, cara melakukan perawatan dan perbaikan, hingga penanganan masalah teknis yang umum terjadi. Selain itu, mereka juga dilibatkan secara aktif dalam sesi praktik untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah dipelajari. Berdasarkan pengalaman saya selama kerja profesi, kegiatan training ini sangat terstruktur dan interaktif, di mana para peserta tampak antusias dalam menyerap ilmu baru dan berdiskusi dengan instruktur. Program pelatihan ini juga menjadi bentuk investasi jangka panjang perusahaan dalam membentuk teknisi yang andal dan siap menghadapi tantangan pekerjaan di lapangan.

5. Sparepart

Selain kegiatan teknis seperti *maintenance*, *on call service*, *refurbish*, dan *training*, salah satu kegiatan umum yang juga dilakukan oleh PT PIT Indonesia Teknika adalah penjualan suku cadang unit pendingin. Kegiatan ini merupakan bagian penting dari layanan perusahaan dalam mendukung kelancaran operasional unit-unit pendingin milik klien. Suku

cadang yang disediakan mencakup berbagai komponen penting seperti kompresor, termostat, kipas, motor, hingga aksesoris pendukung lainnya yang digunakan untuk perbaikan maupun penggantian bagian yang rusak.

Perusahaan memastikan bahwa seluruh suku cadang yang dijual merupakan produk berkualitas dan sesuai standar, sehingga mampu menunjang performa unit pendingin secara optimal. Dengan menyediakan suku cadang sendiri, PT PIT Indonesia Teknik juga dapat memberikan solusi yang lebih cepat dan efisien bagi klien yang membutuhkan penggantian komponen secara mendesak. Ketersediaan suku cadang ini tidak hanya mempercepat proses perbaikan, tetapi juga menjamin keandalan unit setelah diperbaiki. Melalui layanan ini, perusahaan menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan menyeluruh dan terpercaya di bidang sistem pendingin.