

BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2.1 Logo PT. Otda Sukses Mandiri

Source: Website PT. Otda Sukses Mandiri

PT. OSMA atau Otda Sukses Mandiri awalnya bergerak dibidang penyediaan barang atau alat alat. PT OSMA berdiri sejak tahun 2009 , tetapi sering kali ketika mendapat kan pekerjaan untuk penyediaan barang PT OSMA terhalang biaya untuk jasa pengiriman barang tersebut, sehingga pada tahun 2014 PT OSMA membuka usaha baru nya dengan nama OSMA Kargo atau Perusahaan jasa yang bersedia mengantarkan barang barang logistik mulai dari daerah ke daerah, kota ke kota, provinsi ke provinsi, bahkan sampai negara ke negara. Pada awalnya PT OSMA Kargo ini hanya digunakan untuk jasa pengiriman PT OSMA saja, tetapi lambat laun PT OSMA Kargo ini mulai berkembang seiring tahun berjalan dan hingga saat ini perusahaan PT OSMA Kargo sudah mempunyai banyak *customer* hingga ke penjuru dunia.



Gambar 2.2 Logo PT. Otoda Sukses Mandiri Cargo (osmacargo)

Source: Website PT. Otoda Sukses Mandiri Cargo (osmacargo) (2022)

Semakin banyaknya perusahaan asing dan lokal tumbuh dalam usaha kargo menimbulkan persaingan yang sangat ketat. Penilaian pelanggan yang positif terhadap perusahaan merupakan salah satu point yang harus tetap dijaga supaya pelanggan tidak berpindah menggunakan jasa perusahaan yang lain, situasi ini menuntut serta memacu CEO dan para manajer untuk semakin kreatif di dalam menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman cargo tak terkecuali bagi PT.Osma Kargo.

Dengan berkembangnya Industri Jasa Kargo yang semakin banyak, maka pengguna jasa kargo memiliki pilihan dan memberi penilaian tersendiri terhadap perusahaan-perusahaan jasa kargo tersebut. Sehingga apabila perusahaan jasa kargo tersebut memberikan pelayanan yang tidak maksimal, maka terdapat kecenderungan pelanggan tersebut akan berpaling kepada perusahaan lainnya dengan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu kualitas pelayanan adalah sebuah hal yang sangat penting dan harus menjadi salah perhatian utama dari sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa kargo, dimana setiap perusahaan harus mampu mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dari perusahaan. Berdasarkan penjelasan diatas menunjukkan bahwa diperlukan strategi manajemen yang efektif dan efisien untuk

mengendalikan jalannya aktivitas perusahaan serta kebijakan-kebijakan baru dengan tujuan agar mampu bersaing didalam persaingan perusahaan secara global.

PT. OSMA Kargo dalam menjalankan aktivitas bisnisnya mengutamakan karyawan yang memiliki pengalaman professional, dengan pengalaman terlatih, terdidik pada kegiatan di bidang pengiriman barang serta industri logistik, serta memiliki sertifikat mulai dari tingkat bawah hingga lanjutan. Oleh karena itu PT OSMA KARGO memiliki tim layanan yang muncul untuk mampu memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan pada :

1. Logistik
2. Pengiriman Barang
3. Pergudangan
4. Transportasi darat
5. Layanan *Ekspor*
6. Layanan *Impor*
7. Kargo Proyek

PT. OSMA Kargo menyadari bahwa di era perdagangan global ini, PT. OSMA Kargo harus menyediakan layanan tingkat tinggi yang di dedikasikan untuk memenuhi semua kebutuhan pengiriman internasional . Kami bertujuan tidak hanya untuk memberikan harga yang tidak ada duanya untuk kebutuhan pengiriman pelanggan, tetapi juga untuk memudahkan pelanggan.

2.1.1 Visi

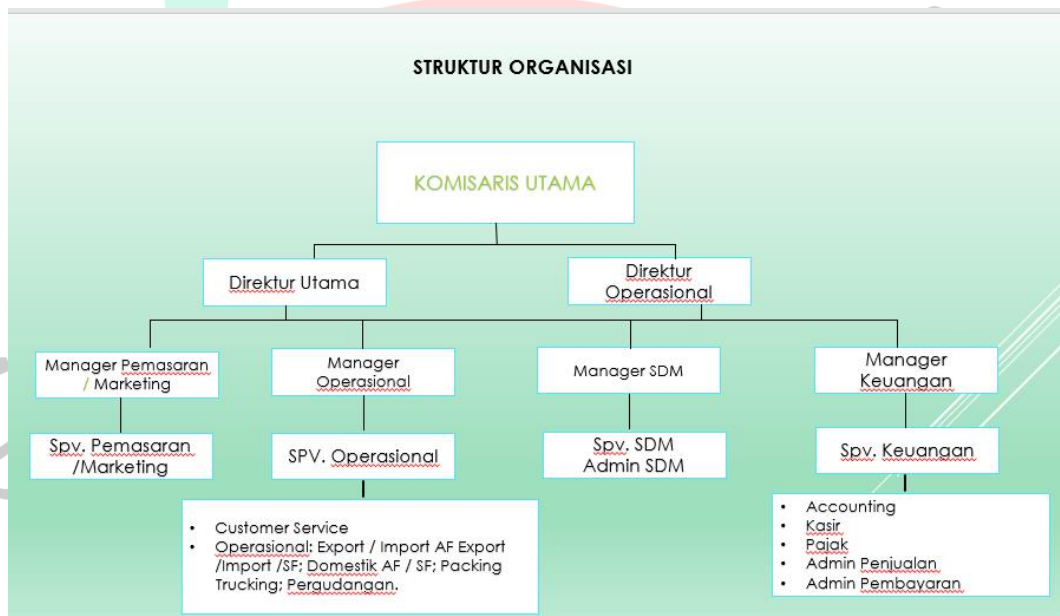
Perusahaan mempunyai visi untuk menjadi perusahaan yang dikenal mulai dari tingkat nasional hingga tingkat internasional, dan berharap menjadi perusahaan yang mampu memberikan solusi untuk semua pengiriman. Dan juga mampu bertidak sebagai mitra perusahaan dengan menjadi *Freight Forwarding* terunggul.

2.1.2 Misi

Berusaha menjadi partner kerja yang menjalin hubungan baik dengan perusahaan lokal dan asing melalui pelayanan yang bermutu baik dan berkualitas serta secara keberlanjutan dapat diandalkan dalam pelayanan terkait dengan pengiriman *inbound* dan *outbound*.

2.2 Struktur Organisasi

PT Otda Sukses Mandiri Kargo mempunyai struktur organisasi. struktur organisasi ini dibuat untuk tujuan agar para pekerja di PT Otda Sukses Mandiri Kargo mengetahui kedudukan, serta kejelasan antara uraian tugas dan seuah kejelasan alur hubungan antara satu sama dengan yang lain. Struktur organisasi PT Otda Sukses Mandiri Kargo dengan digambarkan seperti gambar dibawah ini.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Otda Sukses Mandiri Kargo (osmacargo)

Source: Website PT. Otda Sukses Mandiri Kargo (osmacargo) (2022)

2.2.1 Presiden Komisaris

Komisaris merupakan jabatan yang paling memegang peranan penting di dalam perusahaan, dalam hal ini komisaris berperan sebagai pihak yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab tertinggi dalam

organ perusahaan, dimana komisaris dapat berperan sebagai pemilik perusahaan dan pemilik saham. Komisaris memegang posisi yang dapat bekerja sama dengan direksi dan berkewajiban untuk memajukan perusahaan serta berperan menjadi pemimpin pihak-pihak dibawahnya secara efektif. Komisaris sendiri merujuk pada jabatan yang diberikan untuk melakukan pengawasan terhadap jalannya kegiatan perusahaan mulai dari penentuan kebijakan hingga pengelolaan perusahaan.

2.2.2 Direktur Utama

Direktur utama merupakan salah satu pihak dalam perusahaan yang memiliki jabatan serta wewenang tertinggi pada perusahaan, dimana dalam hal ini direktur utama memiliki kewenangan untuk mengatur serta bertanggung jawab terhadap aktivitas bisnis perusahaan pada lingkungan kerjanya. Berikut ini merupakan tugas dari direktur utama pada sebuah perusahaan :

- A. Melakukan penyusunan strategi untuk pengembangan perusahaan
- B. Menjadi pemimpin terkait dengan keputusan bisnis perusahaan
- C. Memberikan rekomendasi wewenang kepada bagian lainnya
- D. Berperan menjadi pengawas dan mengevaluasi jalannya perusahaan
- E. Menjadi pembuat kebijakan yang mengatur perusahaan
- F. Menjadi pihak yang berperan dalam menentukan arah tujuan dari perusahaan
- G. Memiliki tanggung jawab untuk memenuhi tujuan perusahaan

2.2.3 Direktur Operasional

Direktur operasional adalah pihak yang memegang tanggung jawab terbesar atas jalannya aktivitas operasional perusahaan. Dalam hal ini tanggung jawab dari direktur operasional meliputi proses dalam perencanaan hingga pada tahap pelaksanaan operasional.

Direktur operasional merupakan salah satu pihak yang berperan untuk membantu pelaksanaan tugas dari direktur utama yaitu terkait dalam jalannya kegiatan operasional perusahaan yang berupa tugas-tugas operasional yang harus terpenuhi. Berikut ini merupakan tugas dari direktur operasional dalam perusahaan yaitu :

- A. Berperan untuk menjaga mulai dari proses operasional, tahap produksi, hingga terkait dengan kualitas produksi.
- B. Bertanggung jawab secara penuh terkait dengan proses pengembangan kualitas produk yang diproduksi hingga karyawan yang terlibat dalam proses produksi.
- C. Melakukan penyusunan terkait dengan strategi yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam rangka pencapaian tujuan, dan terkait dengan cara yang dibutuhkan untuk memenuhi target.
- D. Melakukan pengecekan, pengawasan, serta menentukan terkait dengan kebutuhan yang dibutuhkan dalam keberhasilan proses operasional perusahaan.

2.2.4 Manager Pemasaran / Marketing

- A. Tugas merencanakan teknik pemasaran.
- B. Tugas dalam melaksanakan pemasaran.
- C. Tugas melakukan pengawasan terhadap jalannya pemasaran.
- D. Memiliki tanggung jawab secara penuh terkait dengan pelaksanaan strategi pemasaran yang sebelumnya telah direncanakan
- E. Memiliki tanggung jawab secara penuh terkait dengan jalannya kinerja di departemen *marketing* secara efisien dan efektif.
- F. Memiliki tanggung jawab secara penuh untuk melaksanakan hubungan yang baik dengan para *customer* perusahaan.
- G. Memiliki tanggung jawab secara penuh untuk melaksanakan kewajiban-kewajibannya kepada direktur operasional.
- H. Memiliki tanggung jawab secara penuh terkait dengan konsistensi dalam melaksanakan prosedur-prosedur yang terdapat pada bagian marketing serta melakukan analisa terkait dengan apakah prosedur sudah berjalan secara efisien.
- I. Memiliki tanggung jawab secara penuh terkait dengan praktik disiplin kerja dari bawahan *marketing* dengan disesuaikan pada setiap ketentuan perusahaan yang berlaku.

2.2.5 Manager Operasional

- A. Melakukan pengelolaan serta memberikan arahan kepada tim operasi dalam rangka menggapai target bisnis yang direncanakan.
- B. Membantu dengan efektif dalam rangka pengembangan atau membaharui prosedur-prosedur yang dibutuhkan dalam pembentukan standar operasi untuk setiap jalannya operasional bisnis.
- C. Membentuk hubungan yang baik dengan para *customer* melalui penanganan masalah serta keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
- D. Menilai secara efektif terkait dengan unsur-unsur dalam berjalannya kegiatan operasional perusahaan, mulai dari karyawan, pemberian promosi, kompensasi, serta pemutusan hubungan kerja yang didasarkan pada berbagai tinjauan kinerja.
- E. Mendukung secara penuh terkait jalannya kegiatan operasional serta bimbingan kepada staf.
- F. Membantu dalam rangka melakukan pengembangan terhadap anggaran yang diperlukan dalam kegiatan operasional serta modal yang dibutuhkan untuk jalannya kegiatan produksi.
- G. Melakukan pemantauan serta pengendalian terhadap pengeluaran yang dibutuhkan oleh perusahaan, dengan disesuaikan secara utama dengan anggaran yang ditentukan untuk jalannya kegiatan perusahaan.
- H. Memberikan bantuan dalam melakukan wawancara, melakukan perekrutan hingga melakukan pelatihan yang dibutuhkan oleh para kandidat yang mendaftar.
- I. Melakukan pengelolaan secara independent terkait dengan pembagian tugas kerja serta alokasi yang dibutuhkan oleh para staf.
- J. Melakukan peninjauan secara efektif serta memberikan umpan balik terkait dengan kinerja dari setiap anggota karyawan.
- K. Melakukan penyimpanan terkait dokumentasi yang dilakukan secara akurat serta jelas terkait dengan prosedur yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan,.
- L. Melaksanakan pekerjaan dengan disesuaikan pada kebijakan serta prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

- M. Memastikan bahwa tim sudah mengikuti setiap standar yang dibutuhkan dalam pelaksanaan prosedur kegiatan operasi perusahaan dalam pemenuhan fungsi operasional perusahaan.
- N. Mengadakan pertemuan rutin dengan tim untuk melakukan pembahasan terkait dengan permasalahan serta pembaruan, dll.
- O. Memberikan dukungan secara penuh terkait dengan penanganan risiko operasional dan prosedur audit untuk melakukan Tindakan preventif yang dapat mencegah terjadinya *fraud*/kecurangan.

2.2.6 Manager SDM

- A. Manajer sumber daya manusia bertanggung jawab penuh untuk menangani setiap karyawan yang terdapat pada perusahaan.
- B. Menjembatani hubungan antara manajemen dan staf dengan membantu mengefektifkan komunikasi antara satu sama lain.
- C. Memberikan konsultasi dengan manajemen senior terkait dengan rumusan semua kebijakan yang dibutuhkan perusahaan serta penerapannya.
- D. Menginformasikan karyawan apabila terdapat perubahan dalam kebijakan yang diterapkan.
- E. Mengatasi setiap keluhan yang disampaikan oleh karyawan serta bertindak secara independent tanpa berpihak terhadap semua keluhan dari karyawan.
- F. Memberikan rancangan program serta acara yang dibutuhkan dalam rangka menambah moral karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja dari karyawan untuk perusahaan melalui pembuatan acara orientasi ataupun pelatihan karyawan.
- G. Melakukan pengawasan terhadap adanya pemutusan hubungan kerja karyawan.
- H. Mengerjakan semua dokumen yang dibutuhkan terkait gaji dan memberikan gaji kepada karyawan sesuai dengan yang seharusnya diterima.
- I. Bertanggung jawab untuk melakukan penyimpanan terhadap catatan dari setiap karyawan.

- J. Melakukan pengelolaan secara efektif terkait dengan karyawan pada setiap departemen serta melakukan pelaporan secara umum terkait dengan kejadian-kejadian yang terjadi di perusahaan kepada manajemen.
- K. Menyadari setiap permasalahan hukum yang dihadapi oleh perusahaan.

2.2.7 Manager Keuangan

- A. Bertanggung jawab dalam menginformasikan serta menganalisis terkait dengan informasi keuangan perusahaan pada periode tertentu.
- B. Melakukan pemantauan serta menafsirkan arus kas dari operasional perusahaan serta melakukan prediksi terkait dengan tren masa depan dari ekonomi perusahaan.
- C. Melakukan analisis secara komprehensif terkait dengan perubahan dan memberikan rekomendasi yang sesuai kepada para manajemen.
- D. Melakukan perumusan terkait dengan rencana yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam menjalankan strategis bisnisnya untuk jangka Panjang.
- E. Melakukan penelitian serta melaporkan secara efektif terkait dengan faktor-faktor yang sekiranya berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja bisnis.
- F. Melakukan analisis terhadap perusahaan-perusahaan pesaing yang dapat mempengaruhi *tren* pasar dari perusahaan.
- G. Melakukan pengembangan terkait dengan mekanisme ataupun tata cara untuk manajemen keuangan dalam memitigasi ataupun meminimalkan timbulnya risiko keuangan perusahaan.
- H. Meninjau serta melakukan evaluasi secara penuh dalam rangka untuk memperbesar peluang mengurangi biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan.
- I. Melakukan pengelolaan secara sistematis terkait dengan sistem akuntansi, serta melakukan pemantauan terkait dengan pelaporan keuangan perusahaan.
- J. Menjalin hubungan dengan auditor untuk memastikan bahwa auditor telah melakukan pemantauan tahunan terhadap keuangan perusahaan.

- K. Membangun hubungan dengan pihak eksternal sesuai dengan kontak yang terkait, pihak eksternal tersebut terdiri mulai dari pihak auditor, pihak pengacara yang mengatasi hukum perusahaan, pihak bankir yang berhubungan dengan peminjaman dana dari perusahaan.
- L. Menyusun laporan keuangan yang secara akurat menggambarkan kondisi ekonomi perusahaan sampai dengan batas waktu tertentu.
- M. Bertanggung jawab dalam mengatur, melakukan pengelolaan hingga melaksanakan tujuan anggaran yang telah ditetapkan sebelumnya.
- N. Bertanggung jawab dalam mengatur fasilitas hutang perusahaan terkait dengan sumber keuangan baru.
- O. Berperan sebagai pengawas keuangan dalam perusahaan.
- P. Berperan untuk selalu mengikuti setiap perubahan yang terdapat dalam peraturan-peraturan keuangan serta setiap perundang-undangan yang dapat berdampak pada keuangan perusahaan.

2.2.8 Customer Service

- A. Menerima setiap *inquiry* dari pelanggan berupa shipping instruction dan melakukan pemesanan ke *Vendor*
- B. Mereview instruksi pengiriman dengan berkoordinasi dengan bagian Operasional
- C. Berhubungan baik dengan penyedia jasa transportasi (*Vendor*)
- D. Menyediakan informasi dan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan oleh bagian Operasional
- E. Melaporkan informasi yang jelas serta akurat terhadap pelanggan
- F. Negosiasi opsi transportasi kepada pihak penyedia jasa transportasi dan langsung kepada pelanggan
- G. Menjalin Komunikasi yang baik dengan semua Pelanggan dan Vendor

2.2.9 Manajer Operasional

- A. Menindaklanjuti *shipping instruction* yang sudah dikonfirmasi oleh bagian *Customer Service* Kargo.
- B. Mengambil barang di tempat pelanggan, dan memastikan barang terpacking dengan baik dan layak untuk di kirim

- C. Memastikan kondisi transportasi yang di gunakan layak untuk digunakan atau tidak
- D. Memastikan pengurusan yang baik dan tepat terhadap proses *customs clearance* di Departemen Bea dan Cukai
- E. Berhubungan baik dengan Pelanggan, *Vendor* dan pihak-pihak terkait
- F. Menginformasikan segala yang berhubungan dengan transportasi kepada *Customer Service*
- G. Melakukan tindakan yang dianggap perlu untuk memastikan barang terkirim tepat waktu (dengan sepersetujuan Pimpinan)

2.2.10 Accounting

- A. Mengelola dan menyusun laporan keuangan
- B. Merencanakan, mengkoordinasikan, dan memantau anggaran perusahaan (*budgeting*)
- C. Merencanakan, mengkoordinasikan, dan memantau arus kas perusahaan (*cash flow*)
- D. Bekerjasama dengan departemen lain terkait dengan kebutuhan-kebutuhan lain (*entertain, dll*)

2.2.11 Kasir

- A. Mencatat dan Membuat laporan transaksi bank dan *Petty Cash*
- B. Mencatat dan membuat laporan pengeluaran Kas dan mendokumentasikan nya dengan baik
- C. Mengontrol *Cash flow / Petty Cash*
- D. Mencatat dan Mendokumentasikan semua Transaksi pelunasan invoice dari pelanggan.

2.2.12 Pajak

- A. Membuat Faktur Penjualan dan laporan faktur penjualan
- B. Membuat laporan PPN (pajak pertambahan nilai) dan PPh (pajak penghasilan)
- C. Mongontrol Faktur penjualan dan bukti potong PPh (pajak penghasilan) penjualan

- D. Mengupdate peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pajak-pajak perusahaan.

2.2.13 Admin Penjualan

- A. Membuat *Invoice* penjualan dan mendokumentasikan nya dengan baik
- B. Mencatat serta membuat laporan penjualan
- C. Mencatat serta melaporkan laporan piutang
- D. Mengontrol Piutang yang sudah Jatuh tempo (mencatat penambahan dan pengurangan piutang)
- E. Melakukan penagihan *invoice* yang sudah Jatuh tempo
- F. Mengirimkan konfirmasi Piutang kepada semua pelanggan

2.2.14 Admin Pembayaran

- A. Mengontrol hutang-hutang ke *Vendor*
- B. Mengajukan pembayaran hutang yang sudah jatuh tempo
- C. Membuat laporan hutang
- D. Memverifikasi semua hutang ke *Vendor* dan menginformasikan hutang-hutang yang sudah dibayar

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

PT. OSMA Kargo ini bergerak pada bidang logistik sebagai perusahaan jasa dalam pengiriman barang barang mulai dari nasional/maupun internasional. Dan juga perusahaan ini sudah memiliki banyak *klien* perusahaan yang barang nya di percayakan kepada perusahaan OSMA Kargo untuk dikirimkan sesuai tujuan yang di minta. Tetapi untuk sekarang perusahaan OSMA Kargo sedang bekerja sama dengan Dinas Pendidikan untuk melakukan penyaluran barang barang seperti bantuan Buku, Pengadaan Komputer dan juga bantuan bantuan lain nya yang diberikan oleh Dinas Pendidikan.



Gambar 2.4 Kegiatan Umum Perusahaan Ketika Memasukan Barang Kedalam Peti Kemas



Gambar 2.5 Proses Kegiatan Umum Perusahaan Ketika Memasukan Barang Ke Peti Kemas (2)



Gambar 2.6 Kegiatan Umum Perusahaan Ketika Mengirim Barang Yang Sudah Siap Dikirimkan Ke Tempat Tujuan

Berikut contoh kegiatan operasional perusahaan seperti gambar diatas. Biasanya ketika melakukan pengiriman barang akan terlebih dahulu di *wrapping* sebelum dimasukan kedalam *container* atau mobil *box*. Hal ini bertujuan untuk menjaga barang customer akan tetap aman dan rapih. Ketika pengiriman barang tersebut berlangsung. Dan untuk pengiriman *ekspor/impor* biasanya barang tersebut akan di daftarkan asuransi terlebih dahulu guna mengantisipasi terjadinya kecelakaan atau hal yang tidak diinginkan dan demi kepuasan pelanggan.

Karena pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan bagian dari perilaku konsumen, sehingga setiap perusahaan yang ingin memuaskan pelanggannya harus mampu mengetahui perilaku konsumen yang menjadi sasarannya. Melalui pemahaman perilaku konsumen tersebut maka perusahaan dapat menyusun program yang tepat dalam rangka memberikan pelayanan yang sesuai atau memenuhi kebutuhan pelanggannya. Dengan demikian pelanggan akan merasa nyaman menggunakan jasa perusahaan dan diharapkan menjadi pelanggan tetap.