

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

PT. XYZ berdiri pada tanggal 1 Februari 1998. PT. XYZ ini merupakan Perusahaan Air Minum Daerah Jakarta (PAM JAYA), sebuah perusahaan swasta milik asing yang berjalan dalam bidang penyediaan dan pengelolaan air bersih untuk masyarakat setempat, yang merupakan bagian dari Suez Environment, anak perusahaan dari GDF Suez asal Perancis. Grup GDF Suez dari Perancis ini bergerak di bidang air, pelayanan limbah, peralatan terkait yang penting bagi kehidupan sehari-hari dan pelestarian lingkungan, dan merupakan bagian dari PT. Astratel Nusantara, usaha grup Astra di Indonesia yang beroperasi di bidang infrastruktur. PT. XYZ sudah melalui 25 tahun bekerjasama dengan PAM JAYA. Badan Regulator yang berada di bawah Pemerintahan DKI Jakarta yang mempunyai tugas untuk mengawasi dan membuat kebijakan untuk PAM JAYA dan PT. XYZ. Setelah 20 tahun PT. XYZ beroperasi, PT. XYZ telah berhasil meningkatkan ketersediaan air bersih hingga lebih dari 406 ribu sambungan untuk 3 juta penduduk di wilayah Barat DKI Jakarta (Web resmi PT. XYZ). PT. XYZ menginisiasi gerakan #BersamaDemiAir sebagai bentuk keterbukaan dan ajakan kepada semua pihak untuk bekerjasama menyelamatkan dan menjaga sumber-sumber air yang ada demi kelestarian lingkungan dan kelangsungan hidup umat manusia. PT. XYZ mempunyai sumber daya manusia berkisar 1.500 karyawan termasuk OB. Dan 924 karyawan *only* pada periode Juli 2022.

Sebagai perusahaan penyedia dan pengelolaan air bersih kepada penduduk bagian Barat DKI Jakarta, PT. XYZ bertanggung jawab dalam pengoperasian dan pemeliharaan seluruh infrastruktur serta pelayanan kepada konsumen yang berkualitas, dengan mengutamakan keselamatan, kesehatan, dan lingkungan kerja yang efektif dan efisien. Terdapat beberapa sumber air yang dijadikan oleh PT. XYZ menjadi sumber air yang akan diolah untuk kebutuhan masyarakat sekitar, yaitu Waduk Jatiluhur, Kali Krukut, Cengkareng Drain, Kanal Banjir Barat.

Bumi, air, dan seisinya dikuasi oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kepentingan masyarakat dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Bahwa jelas dan tegas, pemanfaatan air sebagai kebutuhan dasar masyarakat merupakan amanat yang secara kelembagaan merupakan tanggung jawab negara. Maka dari itu PT.XYZ membantu penyediaan dan pelayanan air bersih untuk kepentingan masyarakat.

Selama pelaksanaan kerja profesi di PT.XYZ, penulis mendapatkan informasi dari pihak perusahaan bahwa Perjanjian Kerjasama Pemerintah dan Swasta (KPS) PT.XYZ dengan PAM JAYA akan berakhir pada 31 Januari 2023, setelah perjanjian yang ditandatangani oleh PT.XYZ pada tanggal 6 Juni 1997 masa kontrak kurang lebih 25 tahun. Jika mengenai masa kontrak PT.XYZ dan PAM JAYA sudah berakhir maka seluruh aset, operasional, maupun sumber daya manusia PAM JAYA yang ada di PT. XYZ akan dikembalikan ke PAM JAYA.

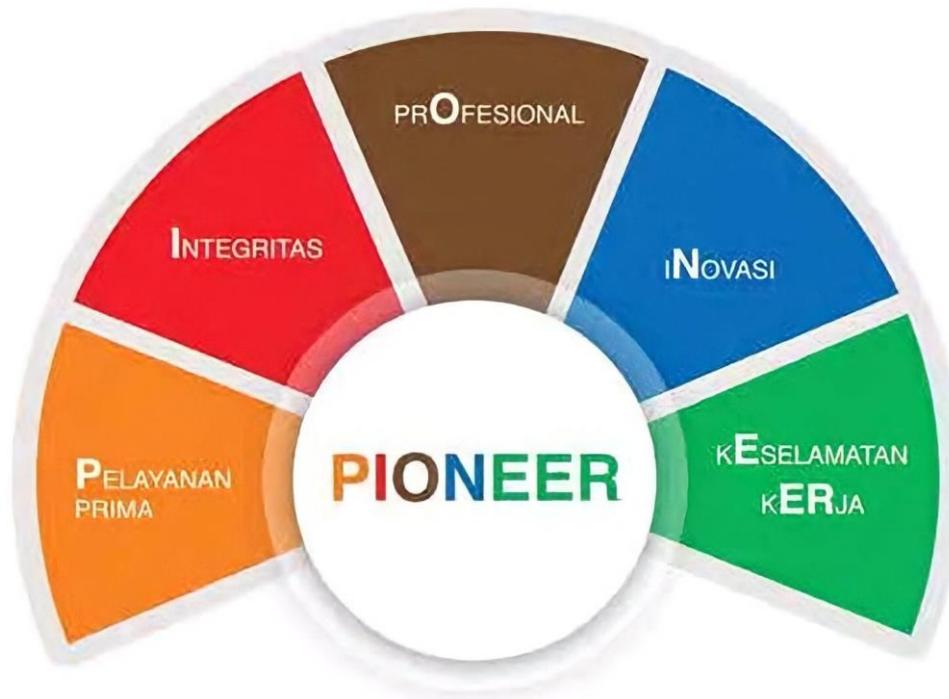
#### **2.1.1 VISI**

“Menjadi perusahaan penyediaan layanan air berkelas dunia yang terus bertumbuh dengan memberikan kepuasan pelanggan serta melampaui harapan para pemangku kepentingan. “

#### **2.1.2 MISI**

1. Memberikan kepuasan pelanggan dengan layanan prima, menyediakan air dengan kualitas, kuantitas, kontinuitas yang memenuhi harapan pelanggan melalui operasi unggul dan inovatif.
2. Mengembangkan kompetensi karyawan agar menjadi karyawan profesional dan sejahtera dengan memberikan lingkungan kerja yang positif, produktif, sehat, aman dan nyaman bagi karyawan sendiri & rekan kerjanya.
3. Menjadikan perusahaan memiliki nilai perusahaan yang tinggi dan bertumbuh serta dapat menjaga dan mengembangkan kerjasama strategis dengan seluruh pemangku kepentingan.
4. Menjadi perusahaan yang memberikan manfaat kepada publik dan lingkungan yang baik.

### 2.1.3 TATA NILAI



Gambar 2. 1 Tata Nilai PT.XYZ

Sumber : Media Google

1. Pelayanan Prima

Memberikan pelayanan prima kepada seluruh pelanggan internal & external sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan melebihi harapan pemangku kepentingan serta memiliki penghargaan terhadap individu/lingkungan /masyarakat.

2. Integritas

Bertindak jujur, adil, berkomitmen dan konsisten sesuai dengan tata nilai, kebijakan dan kode etik perusahaan.

3. Profesional

Memiliki kompetensi & tanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan secara pro-aktif, mengembangkan dan membagikan pengetahuan serta mampu bekerjasama.

#### 4. Inovasi

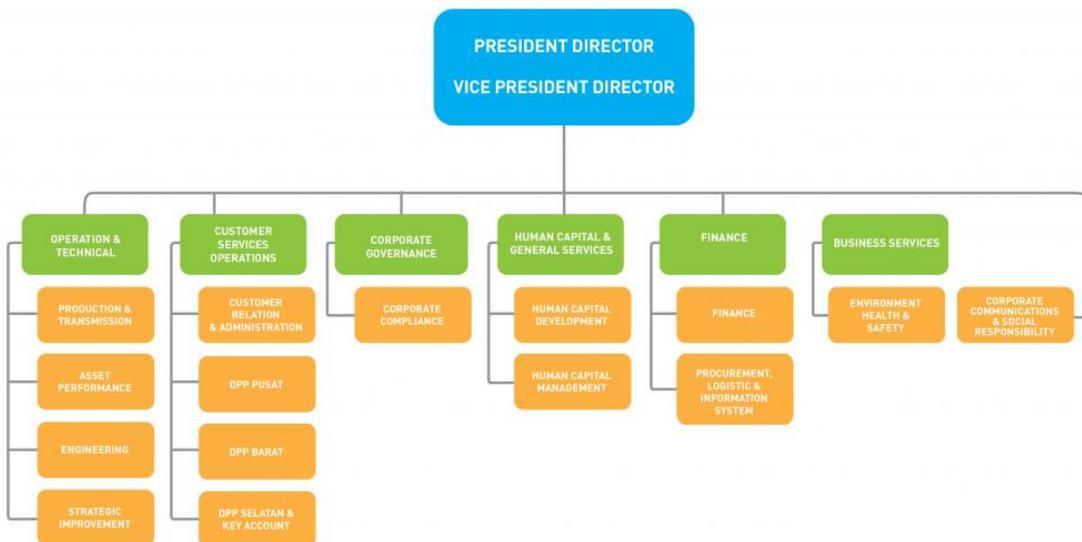
Selalu mengembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan, menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan aman sehingga memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan.

#### 5. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Mengutamakan keselamatan dan kesehatan kerja, serta keamanan karyawan dan rekan kerja dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari di seluruh area kerja sesuai dengan aturan keselamatan perusahaan untuk mencegah terjadinya kecelakaan kerja ringan maupun fatal, kerugian aset perusahaan.

### 2.2 Struktur Organisasi

Nyoman Ary Juru (2020) Struktur organisasi menurut Robin dan Coulter adalah sebuah kerangka kerja organisasi formal di mana tugas-tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan. PT. XYZ memiliki struktur organisasi sesuai urutan divisi serta departemen yang diduduki oleh sumber daya manusia. Adapun struktur organisasi dari PT. XYZ ialah sebagai berikut :



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT.XYZ

Sumber : Web Resmi PT.XYZ

Berdasarkan struktur organisasi tersebut ada beberapa divisi dan departemen. Pemimpin PT.XYZ adalah President Director yang membawahi 6 direktorat di masing-masing divisi yang mempunyai tugas dan tanggung jawab

yang dibagi. Adapun tugas dan tanggung jawab pada masing masing divisi pada PT.XYZ:

#### 1. *President Director*

*President Director* yang mempunyai bertanggungjawab penuh jalannya sebuah perusahaan, dalam hal kerugian PT atau perusahaan yang disebabkan oleh keteledoran atas mengelola perusahaan yang tidak sesuai dengan peraturan, tujuan serta pedoman dan anggaran dasar perusahaan dan peraturan hukum yang sudah berlaku. *President director* harus menyusun visi misi dan kebijakan perusahaan dan mengawasi jalannya kebijakan tersebut. Tugas *Presiden Director* sebagai berikut:

- Menyusun strategi untuk menggerakkan perusahaan ke arah yang lebih maju  
Setiap perusahaan harus memiliki tim untuk menyusun strategi perusahaan berdasarkan divisi masing-masing. Sebagai *president director*, harus bisa membuat strategi atau *busniess plan* yang dapat mengarahkan perusahaan ke arah yang lebih baik. Dalam hal ini *president director* dapat menggunakan masukan dari para pegawai dari seluruh tingkatan untuk mengembangkan strategi rencana.
- Memimpin meeting seluruh dewan atau komite eksekutif  
*President director* umumnya akan menjadi seorang pemimpin meeting secara rutin dengan CEO, tim eksekutif, dan para pemimpin senior perusahaan, keadilan dan kesempatan bagi setiap orang untuk berpartisipasi dengan baik, menyesuaikan alokasi waktu sesuai dengan poin masalah, menentukan urutan agenda, diskusi konsensus secara langsung, dan menyimpulkan dari berbagai keputusan yang telah berjalan dengan baik dan tepat waktu.
- Mengawasi kompetisi bisnis internal dan eksternal  
Tugas *president director* lainnya adalah mengawasi situasi kompetisi bisnis baik internal maupun eksternal. Sehingga *president director* bisa memahami dengan jelas jika ada kebutuhan untuk memperluas bisnis, perubahan aturan pada industri bisnis, bagaimana opini dari dari pelanggan tentang produk, dan lainnya.

## 2. *Operation & Technical*

*Operation dan technical* merupakan seseorang yang mempunyai peran sentral dalam aktivitas produksi di suatu pabrik, mulai dari mendesain pabrik hingga mengontrol operasi pabrik. *Operation* bertugas untuk mengoperasikan mesin-mesin dan peralatan pada pengolahan air agar proses produksi berjalan sesuai dengan prosedur diselenggarakan oleh perusahaan, serta dapat memenuhi tata nilai perusahaan yaitu, standar keamanan, kesehatan, dan keselamatan kerja. *Technical* bertugas untuk perkembangan teknologi ramah lingkungan. Adapun peran dan tanggung jawab *operation & technical* yaitu :

- Mendesain sebuah tampilan pabrik.
- Melakukan metode dalam perkembangan teknologi ramah lingkungan di sekitar pabrik.
- Memastikan tahapan-tahapan di sepanjang jalur produksi agar berjalan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

## 3. *Customer Service Operations*

*Customer service operations* bertanggung jawab atas menanggapi sebaik mungkin pertanyaan konsumen berkaitan dengan produk atau layanan, sekarang, dan tertunda, untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh konsumen, untuk selalu mempertahankan perilaku positif, profesional, empati di hadapan konsumen, memastikan kepuasan dalam memberikan dukungan kepada konsumen secara profesional tanpa mengharapkan di luar ketentuan dalam perusahaan. Tugas *customer service operations* sebagai berikut :

- Berperan sebagai media yang dapat membangun sekaligus memperkuat hubungan perusahaan kepada pihak pelanggan. Perusahaan yang mempunyai pelayanan *customer service* yang baik, menciptakan citra yang baik juga di mata pelanggan.
- Menanggapi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan yang mengalami kendala yang berhubungan dengan produk atau jasa perusahaan. *Customer service* harus mampu mencari solusi terbaik bagi kendala yang dihadapi oleh pelanggan. Hal ini penting demi membangun kepercayaan yang berkelanjutan.

#### 4. *Coorporate Governance*

*Coorporate Governance* yang biasa disebut CG merupakan suatu sistem yang dirancang untuk mengarahkan pengelolaan perusahaan secara profesional berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, kewajaran dan kesetaraan. Komitmen *Coorporate Governance* CG yang baik tergantung pada misi perusahaan.

#### 5. *Human Capital & General Services*

*Human Capital* bertugas sebagai serangkaian aktivitas yang terkait dengan perolehan, analisis, dan pelaporan data yang dapat digunakan untuk memandu strategi untuk meningkatkan keputusan investasi, nilai, dan SDM. *Human Capital* harus mampu memaksimalkan kinerja strategi pada SDM. Fungsi utama human capital adalah untuk menjadi jembatan antara strategi SDM dan strategi bisnis perusahaan. Tugas *Human Capital* ialah :

- Rekrutmen talenta yang terbaik dan sesuai dengan kriteria perusahaan.
- Orientasi atau *onboarding* karyawan kegiatan yang memperkenalkan karyawan kepada jobdesk pekerjaan, budaya perusahaan, peraturan perusahaan, hingga membantu karyawan baru untuk menyesuaikan diri dengan peranan mereka di perusahaan.
- Memberikan penilaian dan feedback kinerja karyawan agar menciptakan sistem yang tepat untuk mengukur kinerja karyawan. Tujuannya adalah untuk efisiensi dan peningkatan kinerja hingga produktivitas karyawan.

*General Service* bertugas mengawasi kinerja pada para pekerja meliputi pekerjaan *cleaning service*, *office boy*, kurir, sopir, dan lain-lain. Tugas lainnya seperti mengkoordinasikan, menginformasikan ke departemen terkait agar pelayanan jasa berlangsung dengan baik sehingga pelanggan merasa puas dan nyaman.

#### 6. *Finance*

*Finance* merupakan salah satu bagian terpenting pada bagian keuangan di perusahaan. Pada bagian finance bertanggung jawab dalam informasi keuangan perusahaan seperti pencatatan transaksi, melakukan kegiatan akuntansi termasuk pembayaran. tanggung jawab finance adalah ialah :

- Melakukan penginputan semua transaksi keuangan ke dalam program.

- Melaksanakan berbagai pencatatan serta pengumpulan data juga bukti transaksi pada kegiatan perusahaan.
- Berhubungan dengan pihak internal maupun eksternal terkait dengan aktivitas keuangan perusahaan.
- Menyusun berbagai dokumen atas kegiatan akuntansi dan keuangan perusahaan.

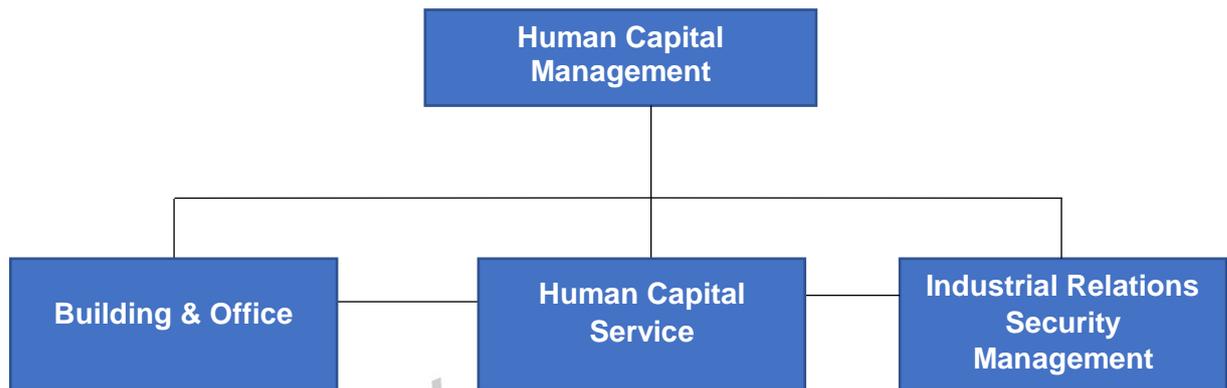
#### 7. *Corporate Communications & Social Responsibility*

*Corporate Communications* salah satu perannya adalah membangun citra perusahaan. Tanggung jawab *corporate communications* adalah menangani berbagai kasus atau krisis atau masalah yang terjadi pada perusahaan, sebuah sarana untuk berkomunikasi yang baik dengan pihak internal dan eksternal. Dimana kedua hal ini harus dijalani secara bersamaan untuk dapat mencapai tujuan suatu perusahaan. Adapun tugas dari *corporate communications* ialah :

- Menyempurnakan profile perusahaan.
- memberikan informasi terkait kebijakan perusahaan, kegiatan perusahaan, produk yang dihasilkan perusahaan.
- Mengurangi perbedaaan antara identitas perusahaan dengan merek dari produk yang dihasilkan.
- Merumuskan, menyiapkan, dan melaksanakan prosedur yang efektif untuk membuat keputusan terkait hal komunikasi.
- Menciptakan, memelihara dan menguatkan citra dan reputasi perusahaan yang berkaitan dengan kebijakan perusahaan, produk atau jasa perusahaan, hingga reputasi karyawan pada perusahaan.

*Sosial Responsibility* bertanggung jawab terhadap pelanggan, pemegang saham, komunitas dan lingkungan sekitar di semua aspek operasional bisnis.

Pada pelaksanaan kerja profesi penulis ditempatkan pada divisi *Industrial Relations Security Management*, di mana *Human Capital Management* ini dibagi menjadi 3 department *Building & Office Management*, *Human Capital Service*, dan *Industry Relations & Security Management*.



**Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Divisi Human Capital Management**

**Sumber : Dibikin oleh Penulis**

Pada susunan organisasi di divisi Human Capital Management beserta tugas terdiri atas :

1. *Human Capital Management*: Bertugas untuk memaksimalkan kinerja ekonomi perusahaan, maka perlu dilakukan perbaikan pengelolaan sumber daya yang memiliki ruang lingkup, seperti dalam hal pekerjaan, pengembangan karyawan lebih efektif agar bisa mengoptimalkan nilai ekonomi perusahaan.
2. *Building & Office Management*: Bertugas untuk mencakup kebijakan untuk memelihara semua aset gedung dan fasilitas pendukung lainnya hingga kinerja unit usaha berjalan dengan baik.
3. *Human Capital Service*: Bertugas untuk mengurus gaji karyawan, rekrutmen, dan jaminan kesehatan karyawan.
4. *Industrial Relations & Security Management* : Bertugas untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, aman, dan nyaman bagi semua pihak luar maupun dalam. Mengurus management security, seperti pergantian shift, pengawalan tamu,dll.

Selama melakukan kegiatan kerja profesi di PT.XYZ penulis ditempatkan di *Industrial Relations Security Management* yang dibimbing oleh Pak Rangga dan Ibu Dwi. Berikut adalah beberapa tugas pekerjaan yang dilakukan departemen *Industrial Relations Security Management* di PT.XYZ :

1. Bertanggung jawab dalam mengelola dan menjaga hubungan baik antar sumber daya manusia perusahaan, ataupun perusahaan dari pihak luar guna untuk kebaikan bersama
2. Mengurus kegiatan yang dilakukan oleh karyawan security
3. Melakukan pergantian shift security
4. Melakukan pengawalan tamu

### **2.3 Kegiatan Umum Perusahaan**

PT.XYZ merupakan perusahaan yang beroperasi di bidang penyediaan dan pengelolaan air bersih kepada penduduk Barat DKI Jakarta. PT.XYZ berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan standar mutu air baku yang sesuai ketentuan DKI Jakarta. Ada beberapa sumber air baku yang ditetapkan oleh PT.XYZ yaitu kanal Tarum Barat dengan sumber airnya berasal dari Waduk Jati Luhur yang dioperasikan oleh Perum Jasa Tirta (PJT) II, Kali Krukut dan Cengkareng Drain (Web resmi PT.XYZ). Adapula air bersih yang dibeli langsung oleh PT.XYZ dari PADM sumbernya berasal dari Kali Cisadane sebagai berikut :

- 64,7% Air Curah dari Jatiluhur
- 4,1% Air Curah dari Sungai Krukut
- 1,5% Air Curah dari Cengkareng Drain
- 28,8% Air Olahan dari IPA Serpong
- 0,09% Air Olahan dari IPA Cikokol

PT.XYZ memiliki empat instalasi pengelolaan air, yaitu IPA I & II Pejompongan, IPA Cilandak dan IPA Taman Kota. Kapasitas air bersih yang terbesar dihasilkan oleh IPA Pejompongan II dengan kapasitas produksi 3.600 liter per detik, lalu selanjutnya IPA Pejompongan I dengan kapasitas produksi 2.000 liter per detik, IPA Cilandak dengan kapasitas mampu memproduksi sekitar 400 liter per detik, IPA Taman Kota memiliki kapasitas air bersih terkecil dari IPA lainnya dengan kapasitas 150 per detik. Adapun sumber air baku yang diproses sesuai empat instalasi pengelolannya yaitu (Web resmi PT.XYZ) :

- Instalasi Pengelolaan Air Pejompongan (IPA) I & II sumber airnya berasal dari Kanal Tarum Barat.

- Instalasi Pengelolaan Air Cilandak sumber airnya berasal dari Kali Krukut.
- Instalasi Pengelolaan Air Taman Kota sumber airnya berasal dari Cengkareng Drain.

Berikut adalah beberapa kegiatan umum yang dilakukan oleh perusahaan sebagai berikut :

1. Hari Air Sedunia 2019 komitmen PT.XYZ bangun fasilitas air siap minum

Perusahaan PT.XYZ meresmikan *Drinking Fountain* di SDN 03 & SDN 04 Penjaringan, Jakarta Utara. Tujuan dari proyek ini untuk menyediakan air siap minum yang higienis bagi seluruh siswa, guru dan pengurus SDN 03 & SDN 04. Fasilitas *Drinking Fountain* yang sudah terpasang di beberapa lokasi yaitu Masjid Al-Azhar, Museum Nasional. Saat ini sedang dilakukan persiapan pemasangan sarana air siap minum di Masjid Istiqlal dan beberapa lokasi (Website resmi PT.XYZ).

2. Pembangunan jaringan pipa SPAM Hutan Kota

Pembangunan dimulai pada tahun 2016 dan selesai pada akhir tahun 2019 telah selesai pemasangan pipa sepanjang 120 km yang dapat menyalurkan 500 lps air minum dari IPA Hutan Kota yang melayani warga Jakarta di Muara Kamal, Pegadungan, Tegal Alur, Muara Angke, dan Muara Baru (Sumber data perusahaan).

3. Pelayanan air bersih di Kepulauan Seribu

Pada tahun 2019 melayani masyarakat di Kepulauan Seribu melalui instalasi Pengelolaan Air yang menggunakan teknologi *Sea Water Reverse Osmosis* (SWRO) (Sumber data perusahaan).

4. Pembangunan SPAM Komunal dan Kios Air

Perusahaan akan meningkatkan pelayanan untuk warga Rusun Daan Mogot dengan mengembangkan sebuah SPAM Komunal yang berkapasitas 10 lps. Air baku yang berasal dari kali Mookervart serta waduk yang sedang dibangun oleh Dinas Sumber Daya Air (Sumber data perusahaan).

Kegiatan umum yang dilakukan oleh PT. XYZ untuk karyawannya adalah membuat kegiatan di luar pekerjaan untuk menghilangkan rasa stress dalam

bekerja, seperti kegiatan jasmani maupun rohani yang perlu diikuti oleh setiap karyawan. Kegiatan jasmani melakukan olahraga bersama karyawan di setiap minggu sore yang disebut dengan bapor, dan senam di Jum'at pagi hari. Di PT. XYZ juga menyediakan berbagai ekskul yaitu ekskul basket, futsal, motor, panahan, dan badminton. Adapun kegiatan rohani yang dilakukan oleh PT. XYZ mempunyai kepedulian terhadap agama dengan salah satunya dilakukan kegiatan pembinaan rohani yang diharapkan dapat membina di setiap karyawan di bidang keagamaan sehingga memiliki ketahanan spiritual dan akhlak mulia yang diwujudkan dalam penyelenggaraan pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat serta melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai karyawan. PT. XYZ mempunyai kegiatan di agama islam dan agama kristen. Kegiatan di agama islam salah satunya adalah binroh yaitu pembinaan rohani yang dilakukan di 8 unit PT. XYZ dalam seminggu dua kali, seperti ceramah di masjid PT. XYZ sehabis sholat dzuhur berjamaah. PT. XYZ juga melakukan pesantren yang dilaksanakan di bulan ramadhan dan halal bihalal setiap setahun sekali di waktu Idul Fitri. PT. XYZ memberikan fasilitas seperti memberikan umroh gratis kepada karyawan PT. XYZ yang di seleksi 5-10 orang akan dipilih dan akan diberangkatkan ke tanah suci Makkah. Kegiatan di agama kristen salah satunya adalah kebaktian yang dilakukan di delapan unit PT. XYZ dalam seminggu sekali. Kegiatan lainnya seperti melakukan hari paskah, dan natal bersama dengan para karyawan. PT.XYZ juga memberikan fasilitas seperti memberikan diberangkatkan ke Yerusalem secara gratis kepada karyawan PT.XYZ yang di seleksi 5-10 orang akan dipilih dan akan diberangkatkan ke Yerusalem.

### **2.3.1 Kebijakan Sistem Manajemen Terintegrasi PT.XYZ**

Perusahaan PT.XYZ sebagai penyedia dan pelayanan air bersih untuk masyarakat bagian Barat DKI Jakarta. PT.XYZ bertanggung jawab dalam pengoperasian dan pemeliharaan seluruh infrastruktur serta pelayanan kepada pelanggan yang berkualitas, dengan mengutamakan keselamatan, kesehatan, dan lingkungan kerja yang baik dan efektif dan efisien.

Untuk mendukung itu semua, PT.XYZ merencanakan mengembangkan, menerapkan, dan memelihara sistem manajemen terintegrasi PT.XYZ (PIMS) agar memenuhi persyaratan ISO 9001 Sistem Manajemen Mutu, ISO 17025

Sistem Manajemen Laboratorium, dan Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja (SMK3). Penerapan PIMS adalah salah satu cara untuk mengendalikan kualitas produk dan pelayanan, keakuratan proses pengujian dan pengukuran analisa air, serta mengendalikan sebuah resiko keselamatan dan kesehatan kerja termasuk pengguna bahan kimia berbahaya (gas klorin), bekerja di ruang terbatas.

Untuk dapat menerapkan PIMS secara komprehensif, efektif, dan efisien serta memelihara dan meningkatkan secara berkesinambungan agar sesuai dengan persyaratan standar didalam ruang lingkup sistem manajemen integrasi maka PT.XYZ berkomitmen untuk (Sumber data perusahaan) :

1. ISO 9001 Sistem Manajemen Mutu

- Memproduksi, mendistribusi, menganalisa secara akurat dan menyediakan pelayanan air bersih yang berkualitas sesuai dengan persyaratan dan peraturan yang berlaku kepada masyarakat yang berada di wilayah pelayanannya.
- Mengatur dan menangani kepuasan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk memenuhi permintaan mereka.

2. Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) sesuai dengan peraturan perundangan, dan kebutuhan perusahaan baik yang dipersyaratkan secara nasional maupun internasional :

- Mencegah sebuah kecelakaan pada saat kerja dan menghindari kecelakaan fatal, dan pencegahan Penyakit Akibat Kerja (PAK) dan Penyakit Akibat Hubungan Kerja (PAHK).
- Memenuhi peraturan perundangan pemerintah/perusahaan terkait yang berlaku mengenai persyaratan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).

3. ISO 17025 Sistem Manajemen Laboratorium

- Memastikan seluruh personil laboratorium kompeten, diberikan pelatihan yang cukup, peduli dan melakukan kegiatan pengujian dan kalibrasi sesuai standar yang sudah ditetapkan di dalam laboratorium.

- Menjamin ketidakberpihakan seluruh personil laboratorium dalam melaksanakan kegiatan operasional sampling dan pengujian analisa laboratorium.

