

BAB III

ANALISA SISTEM BERJALAN

3.1. Tinjauan Perusahaan

Obyek yang diteliti di dalam penulisan skripsi ini adalah salah satu anak perusahaan dari PT. Asaba Group perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan atau lebih tepatnya perusahaan yang menjual dan menyewakan mesin cetak baik media kertas maupun kain. PT. Samafitro mendistributor mesin *fotocopy* di industri *digital printing*. Berikut ini gambaran umum dari PT. Samafitro.

3.1.1. Sejarah Perusahaan

Asaba Group adalah perseroan terbatas, berdiri pada 11 Mei 1974. Sejak berdiri, Asaba Group menjadi perusahaan yang terpercaya, dan tiap anak perusahaannya merupakan pemain kuat di pasarnya masing-masing. Anak perusahaan terdiri atas perusahaan distribusi peralatan kantor, *digital printing*, produsen alat tulis, penjualan alat tulis, penyedia solusi komputer, dan lain-lain. Secara keseluruhan grup ini telah mempekerjakan lebih dari 5.000 orang.

PT. Samafitro berdiri pada tanggal 27 Maret 1982 berstatus perseroan terbatas dengan kantor pusat yang terletak di Jalan Ir. H. Juanda No.8 kel. Kebon Kelapa Kec. Gambir, Jakarta Pusat, kode pos 10120. Pada awalnya PT.Samafitro hanya merupakan paralel distributor untuk mesin fotokopi saja. Kemudian pada tahap perkembangannya, PT. Samafitro berusaha meningkatkan pelayanan purna jual (*after sales service*) dan mengutamakan pelayanan pelanggan. Hasilnya

PT.Samafitro berhasil menjadi distributor tunggal untuk produk Canon (*copier*, *fax*, dan *micrographics*) pada akhir tahun 1991. Tidak berhenti di produk Canon saja pada tahun 2002, PT.Samafitro dipercaya menjadi distributor tunggal untuk produk mesin cetak digital HP Indigo.

PT.Samafitro sudah memiliki cabang yang tersebar di wilayah Indonesia, antara lain di Medan, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, dan Makassar serta akan memulai cabang baru di Bali namun dalam proses pendirian saat ini. PT.Samafitro memberikan solusi *Imaging* dan *Printing* yang mengintegrasikan perangkat keras, perangkat lunak dan solusi yang ditujukan untuk membantu pelanggan dalam siklus produksi dokumen (*print©*), distribusi dokumen (*fax&scan*) dan management dokumen (*e-document*).

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari PT.Samafitro adalah menjadi perusahaan distributor peralatan kantor nomor satu di Indonesia dengan melakukan perubahan untuk mencapai layanan terbaik dalam memposisikan diri untuk menjadi perusahaan yang memiliki komitmen dalam pelayanan.

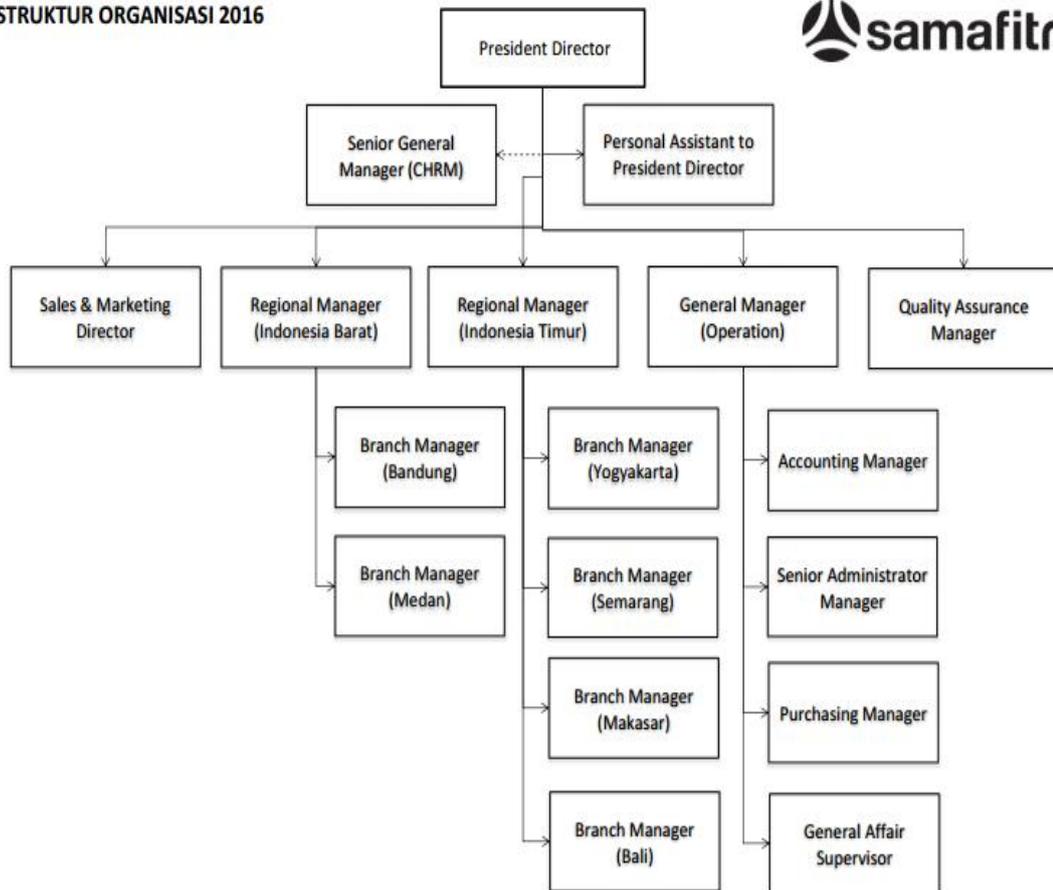
Di dalam pencapaian visi ini maka perusahaan menerapkan misi antara lain:

1. Mempermudah pelanggan mendapatkan kebutuhan produk berkualitas dan meningkatkan layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan.
2. Rekonstrukturisasi organisasi *service* dengan lebih fokus pada *After Market Business*.

3. Memberikan layanan *service* dengan *motto* “kecepatan, kualitas dan keunggulan harga”.
4. Melakukan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan.
5. Mengedukasi pasar dalam rangka meningkatkan dan menggali kebutuhan pelanggan.
6. Menyediakan peralatan dan *software* pengelolaan untuk mengelola transaksi penjualan tunai.

3.1.3. Struktur Organisasi dan Fungsi

STRUKTUR ORGANISASI 2016



Sumber : Bagian HRD PT.Samafitro (2017)

Gambar III.1

Struktur Organisasi PT.Samafitro

Dalam menjalankan operasional perusahaan, maka pembagian fungsi dan tanggung jawab perlu dilakukan. Berikut rincian pembagian fungsi dan tanggung jawab pada PT.Samafitro:

1. *President Direktur*

Presiden direktur merupakan pimpinan tertinggi, memiliki tanggung jawab untuk menetapkan visi dan misi yang ingin dicapai perusahaan di masa depan.

2. *Personal Assistant to President Director*

Memiliki tugas dalam membantu pekerjaan atau kebutuhan dari Presiden Direktur.

3. *Senior General Manager*

General manager bertanggung jawab untuk mensukseskan visi dan misi yang telah dibuat oleh Presiden Direktur.

4. *Sales & Marketing Director*

Bertugas sebagai penanggung jawab terhadap penjualan barang yang dikelola oleh perusahaan dan bertanggung jawab dalam peloporan penjualan kepada pimpinan tertinggi.

5. *Regional Manager (Indonesia Barat)*

Manager yang bertanggung jawab atas kantor cabang yang masuk dalam wilayah Indonesia bagian barat.

6. *Regional Manager (Indonesia Timur)*

Manager yang bertanggung jawab atas kantor cabang yang masuk dalam wilayah Indonesia bagian timur.

7. *General Manager Operation*

General Manager Operation lebih bertanggung jawab pada pengelolaan operasional harian perusahaan.

8. *Quality Assurance Manager*

Bertanggung jawab untuk memastikan produk atau jasa memenuhi standar yang ditetapkan termasuk keandalan, kinerja dan standar kualitas umum yang ditetapkan oleh perusahaan.

9. *Branch Manager*

Manager yang bertanggung jawab atas wilayah kantor cabang yang dikelolanya.

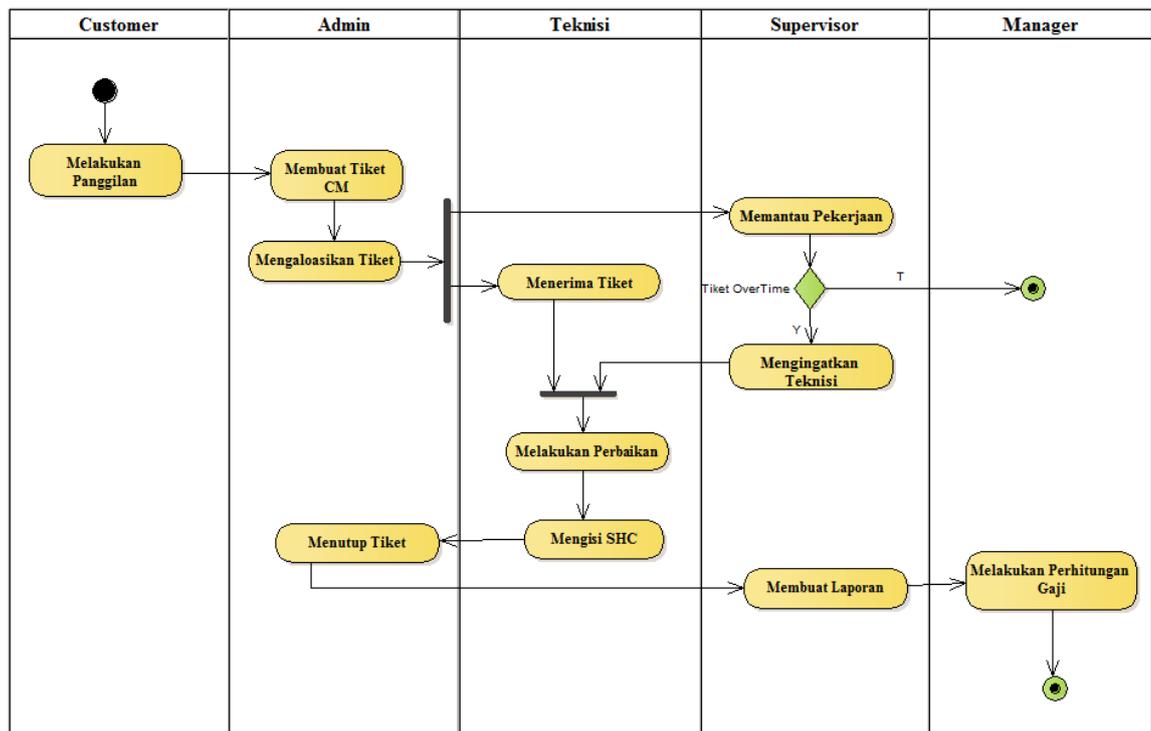
3.2. **Proses Bisnis**

Adapun sistem pengelolaan pekerjaan teknisi yang berjalan pada PT. Samafitro saat ini adalah:

Customer melakukan panggilan kepada *administrator* apabila terjadi kerusakan pada mesin atau tidak bagusnya hasil cetak mesin *fotocopy*. *Administrator* membuat tiket pekerjaan (*job ticketing*) pada sistem berbasis *desktop* berdasarkan jenis panggilan dan kategori panggilan, kemudian *administrator* menelpon teknisi yang tidak sedang melakukan pekerjaan sesuai area penyebaran mesin, kemudian *administrator* mengalokasikan tiket tersebut pada teknisi, teknisi yang menerima tiket langsung mendatangi *customer* dengan membawa *Service History Card (SHC)*, teknisi melakukan perbaikan pada mesin, jika sudah selesai maka teknisi menyerahkan *Service History Card (SHC)* yang berisi detail pekerjaan teknisi kepada *administrator*, kemudian *administrator* menutup tiket yang telah dibuat berdasarkan data pada *Service History Card (SHC)*. Apabila masalah pada mesin tidak bisa dilakukan sendiri maka teknisi akan menelpon *administrator* untuk segera membuatkan tiket agar teknisi lain

melakukan perbantuan. *supervisor* akan melihat berapa jumlah teknisi yang menerima tiket untuk dijadikan laporan sebagai bahan perhitungan gaji kepada *manager*.

Job Ticketing yang dibuat oleh *administrator* selain berasal dari panggilan langsung dari *customer* juga bisa berdasarkan data pemeliharaan yang dibuat oleh *supervisor area*. karena setiap mesin yang ada pada *customer* akan rutin dilakukan pemeliharaan yang juga harus dimasukkan kedalam sistem. Sedangkan berdasarkan skala prioritas tiket yang dibuat berdasarkan panggilan langsung dari *customer* (*corrective maintenance*) harus di dahulukan dibanding dengan tiket yang dibuat berdasarkan *service* rutin dari *supervisor area*.



Gambar III.2

***Activity Diagram* Sistem Pengelolaan Pekerjaan Teknisi PT. Samafitro**

3.3. Spesifikasi Sistem Berjalan

Spesifikasi bentuk dokumen berisi tentang sebuah data atau dokumen masuk yang tersimpan sebagai arsip. Adapun bentuk dokumen masukkan pada PT. Samafitro adalah sebagai berikut:

1. Nama Dokumen : *Service History Card (SHC)*
- Fungsi : Untuk mengetahui jenis kerusakan pada mesin
lama waktu pengerjaan dan jumlah pemakaian
- Sumber : Teknisi
- Tujuan : *Administrator*
- Media : Kertas
- Jumlah : 2 lembar
- Frekuensi : Setiap ada pekerjaan atau kunjungan ke *customer*
- Bentuk : Lampiran A.1

Adapun bentuk dokumen keluaran di PT. Samafitro adalah sebagai berikut:

1. Nama Dokumen : Tiket Pekerjaan Teknisi
- Fungsi : Untuk mengetahui detail kerusakan pada mesin
dan kategori panggilan
- Sumber : *Administrator*
- Tujuan : *Supervisor* Teknisi
- Media : Kertas
- Jumlah : 2 lembar
- Frekuensi : Setiap ada ticket yang dibuat
- Bentuk : Lampiran A.2

2. Nama Dokumen	: Laporan Jumlah Tiket
Fungsi	: Untuk mengetahui Jumlah tiket yang dibuat
Sumber	: Supervisor
Tujuan	: Manager
Media	: Kertas
Jumlah	: 2 lembar
Frekuensi	: Setiap Bulan
Bentuk	: Lampiran A.3