

BAB III

KERANGKA PRAKTIK KERJA INDUSTRI

3.1 Lokasi dan Waktu Praktik Kerja Industri

Kegiatan praktik kerja industri dilaksanakan selama empat bulan dimulai pada tanggal 13 Maret 2023 hingga 13 Juli 2023 di PT. Hanoman Sakti Pratama yang beralamatkan di Jalan Abdul Muis, Gedung no 50 lantai 3, RT.2/RW.3, Petojo Sel., Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10160. Kegiatan praktik kerja industri dilakukan selama lima hari dalam satu minggu yaitu di hari Senin hingga Jumat dengan jam kerja di jam 08.30 WIB hingga 16.00 WIB. Selama di bulan Ramadhan jam kerja dipangkas dari jam 09.00 WIB hingga 15.30 WIB

3.2 Lingkup Praktik Kerja Industri

PT. Hanoman Sakti Pratama adalah perusahaan yang bergerak pada bidang *forwarding*. Perusahaan ini telah berpengalaman selama 30 tahun sejak berdirinya di tahun 1993 di Jakarta. Seiring berjalannya waktu, perusahaan ini terus berkembang dan melebarkan sayapnya hingga mempunyai 7 cabang yang bertempat di Merak, Semarang, Surabaya, Banjarmasin, Pontianak, Samarinda dan Panjang. Pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Hanoman Sakti Pratama berfokus pada jasa *Air and Ocean Freight Forwarding* dan *Land Transportastion*, namun diluar dari kedua hal itu perusahaan ini juga mempunyai berbagai pelayanan seperti *Warehouse and distribution*, *Customs House Brokerage*, dan *Temperature monitoring for sensitive reefeer cargo*. PT. Hanoman Sakti Pratama juga telah menjadi partnership dengan Shipping Agent dan penyedia logistik yang ada di Amerika, Asia dan Eropa.

Pengalaman yang sudah terukir hingga 30 tahun membuat PT. Hanoman Sakti Pratama di percaya untuk menangani berbagai jenis komoditas seperti bahan kimia (padat, cair dan gas), otomotif, binatang, perlengkapan rumah tangga hingga kaca. Selain faktor pengalaman, PT. Hanoman Sakti Pratama juga di dukung oleh sumber daya manusia-nya yang telah mahir dalam bidang *forwarding* yang terus memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya. Sebelum melakukan pengiriman dan pengerjaan dokumen, PT. Hanoman Sakti Pratama selalu mendengarkan permintaan dan juga memberikan saran bagi para pelanggannya guna untuk meminimalisir kesalahan dan memberikan kualitas yang terbaik bagi setiap pelanggannya.

3.2.1 Visi dan Misi PT. Hanoman Sakti Pratama

Visi

“Menjadi penyedia solusi maritim dan logistik terintegrasi kelas dunia yang berkelanjutan.”

Misi

“Mempersingkat rantai pasokan pelanggan dan memberikan keunggulan layanan melalui manajemen kualitas.”

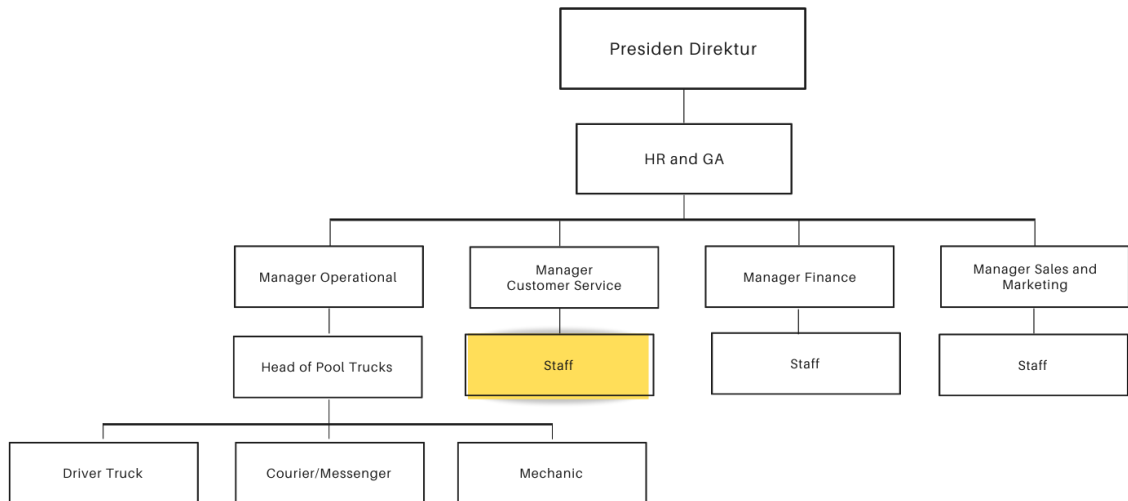
3.2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Adapun struktur organisasi perusahaan yang dimiliki oleh PT. Hanoman Sakti Pratama adalah sebagai berikut;

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Perusahaan




STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN



Sumber: PT. Hanoman Sakti Pratama (Data diolah, 2023)

Keterangan

 : Divisi Praktik Kerja Industri

Berdasarkan struktur organisasi perusahaan diatas, berikut merupakan penjelasan mengenai tugas serta tanggungjawab pada setiap posisi;

a) Presiden Direktur

Posisi presiden direktur menjadi posisi yang paling tinggi di PT. Hanoman Sakti Pratama yang bertanggung jawab langsung dengan seluruh kegiatan yang dijalankan oleh perusahaan, adapun tanggungjawab yang ditanggungjawab dan peran presiden direktur adalah sebagai berikut;

1. Bertanggungjawab dalam memimpin dan menjalankan setiap kegiatan bisnis serta layanan yang diberikan oleh perusahaan
 2. Menjalin relasi serta kerjasama dengan berbagai pihak guna memajukan serta mengembangkan nilai bisnis
 3. Bertanggungjawab untuk mengarahkan pengembangan jangka pendek dan jangka panjang serta mengawasi-nya secara langsung.
- b) HR and GA
- HR dan GA manager memiliki tugas serta tanggungjawab secara langsung untuk mengontrol dan memastikan aktivitas SDM tetap berjalan seirama sesuai dengan tujuan serta visi dan misi perusahaan. Selain itu, HR dan GA manager juga mempunyai tanggungjawab untuk memilah dan merekrut calon staff yang terbaik bagi perusahaan.
- c) Manager Operasional
- Bertanggungjawab atas seluruh kegiatan operasional perusahaan sekaligus mengelola kegiatan jasa yang dilakukan perusahaan, mulai dari truck hingga barang (container) yang diangkut serta kelengkapan dan syarat yang harus dimiliki
- d) Manager Customer Service
- Manager customer service bertanggungjawab atas seluruh kegiatan trucking ekspor, impor maupun lokal yang dijalankan. Manager Customer Service juga bertanggungjawab atas kenaikan maupun penurunan order pada setiap bulannya.
- e) Manager Sales and Marketing
- Manager Sales and Marketing bertanggungjawab atas perencanaan strategi promosi sekaligus bertugas untuk mencari customer tetap yang siap untuk bekerjasama dengan perusahaan. Manager Sales and Marketing juga berperan untuk menentukan harga serta bernegosiasi dengan customer guna untuk mencapai kesepakatan.
- f) Manager Finance
- Manager Finance bertanggungjawab atas seluruh kegiatan finansial mulai dari uang yang masuk maupun uang yang keluar. Manager Finance juga bertanggungjawab atas profit perusahaan agar profit yang di dapatkan selalu stabil dan sesuai dengan target perusahaan. Selain itu, manager finance juga bertugas untuk pembuatan rencana keuangan jika adanya pembelian moda transportasi baru atau komoditas penunjang kegiatan perusahaan.
- g) Head of Pool Trucks
- Head of Pool Trucks atau asisten manager operasional yang bertanggungjawab atas seluruh kegiatan operasional perusahaan terutama dalam bidang trucking, memastikan dokumen syarat serta kelengkapan bagi supir dan treuk tersedia sekaligus mengawasi jalannya truck.
- h) Driver Truck
- Bertanggungjawab atas jalannya order dari setiap customer, driver juga harus selalu update atas perkembangan informasi yang ada di

pelabuhan maupun rute yang ingin di tuju guna menghindari kesalahan dalam menjalankan tugas.

i) Courier/messenger

Courier/messenger bertanggungjawab untuk pengantaran serta pengambilan dokumen dalam bentuk hard file untuk di serahkan kepada pihak EMKL atau customer yang dibutuhkan oleh perusahaan.

j) Mechanic

Bertanggungjawab atas seluruh moda transportasi agar selalu dalam kondisi yang prima. Mechanic bertugas untuk melakukan pengecekan rutin yang dilakukan setiap harinya mulai dari ban, oli, suku cadang hingga mesin yang ada dalam moda transportasi tersebut guna dapat digunakan sebagai mestinya.

k) Staff Customer Service

Staff Customer Service bertanggungjawab atas pembuatan dokumen ekspor dan impor yang dibutuhkan oleh customer hingga berkomunikasi secara langsung dengan customer. Customer Service juga bertugas sebagai “wajah” dari perusahaan, maka dari itu staff customer service harus bijak dalam mengambil keputusan saat terjadinya masalah dan bersikap ramah dengan setiap customer.

l) Staff Finance

Staff Finance bertanggungjawab atas kepengurusan finansial perusahaan mulai dari uang yang masuk maupun uang yang keluar, mengerjakan *reimbursement settlement* dari supir, menagih piutang serta membayar hutang ke vendor dan agent, menunjang transaksi dalam kepengurusan dokumen ekspor, dan juga membuat laporan keuangan serta membuat slip gaji untuk SDM di perusahaan.

3.2.3 Lingkup Kegiatan

Selama praktik kerja industri berlangsung, penempatan pekerjaan dilakukan pada divisi *Customer Service*. Divisi customer service adalah divisi yang bertanggungjawab untuk menangani customer mulai dari request order hingga container sudah dilepas di pelabuhan (ekspor) atau di warehouse (impor). Customer service menjadi wajah dari perusahaan sehingga dituntut untuk selalu memberikan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan oleh customer. Selain berkomunikasi secara langsung dengan customer, divisi ini juga bertanggungjawab untuk menyiapkan dan memeriksa kelengkapan dokumen demi lancarnya kegiatan ekspor maupun impor. Divisi customer service juga bersinergi dengan divisi sales dan marketing untuk membangun image positif dan mengedepankan pelayanan sehingga customer merasa senang dengan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Dalam praktiknya, penulis bertanggungjawab atas dokumen ekspor seperti PEB dan Surat Kuasa. Penulis juga ditugaskan untuk mengelola order trucking serta turut andil dalam berkomunikasi secara langsung dengan customer. Jika ada permasalahan selama order masih berlangsung, penulis juga ditugaskan untuk menangani permasalahan tersebut sehingga dibutuhkan pengidentifikasian permasalahan

serta pemilihan solusi yang tepat. Hal ini bertujuan untuk, menjaga hubungan yang baik antara perusahaan dengan customer.

3.3 Teknik Pemecahan Masalah

Metode yang digunakan dalam teknik pemecahan masalah yaitu menggunakan teknik kualitatif. Menurut Melisa Kaveeta Kojongian, dkk (2022) yang dikutip dari Moleong (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penulisan tugas Akhir di dasari dengan kegiatan selama kegiatan praktik kerja industri di PT. Hanoman Sakti Pratama. Dalam melakukan pengumpulan data Tugas Akhir, teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono, observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mengamati situasi dan kondisi. Teknik observasi ini di laksanakan dengan instrumen pengamatan, pemahaman, dan pencatatan terhadap objek penelitian secara langsung di PT. Hanoman Sakti Pratama.

2. Wawancara

Teknik wawancara yang dilakukan memakai teknik wawancara tidak terstruktur, yakni penulis tidak terpaku dengan daftar pertanyaan yang ada guna untuk menggali informasi lebih dalam lagi terkait proses ekspor di PT. Hanoman Sakti Pratama. Wawancara dilakukan dengan staff-staff di PT. Hanoman Sakti Pratama, dimulai dari adanya *demand* hingga penanganan secara langsung

3. Studi Literatur

Studi literatur atau studi pustaka yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data sekunder yang bereferensi dari buku, website, jurnal maupun karya ilmiah untuk dijadikan sebagai bahan penunjang penulisan laporan praktik kerja industri.