

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

PT. Samudera Indonesia adalah sebuah perusahaan nasional yang bergerak di dalam bidang transportasi kargo dan pelayanan logistik yang telah berdiri sejak tahun 1964. Lebih dari 44 tahun PT. Samudera telah berkembang dan melebarkan bisnisnya mulai dari pelayaran sampai transportasi kargo yang melayani baik pelanggan nasional maupun internasional. Sejak tahun 1999, PT. Samudera telah terdaftar dalam Bursa Saham Indonesia. Untuk melayani para pelanggannya, PT. Samudera didukung oleh 23 anak perusahaan, 19 kantor cabang dan agen di pelabuhan-pelabuhan utama Indonesia, dan 35 pelabuhan utama di kawasan Asia. PT. Samudera memiliki sekitar 2.200 karyawan.

PT. Samudera menghargai para pekerjanya sebagai sumber daya dan partner yang berharga bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan mengadakan proses perekrutan yang selektif, pelatihan yang menyeluruh dan berkesinambungan untuk meningkatkan kinerja staf yang berkualitas tinggi. Sebagai perusahaan yang berpengalaman cukup lama, PT. Samudera Indonesia telah mengembangkan kompetensi yang kuat. Dengan begitu, PT. Samudera Indonesia akan mempertahankan posisinya sebagai penyedia layanan transportasi yang terkemuka dan terpercaya. Salah satu cabang PT. Samudera Indonesia berlokasi di Bandar Lampung. Samudera Indonesia Bandar Lampung mulai beroperasi pada tahun 1988 melalui PT. Satuan Harapan kemudian berganti nama menjadi

Silkargo Cabang Bandar Lampung yang pada tahun 2014 ini memasuki usia 26 tahun, telah berkembang dengan sangat cepat dengan cakupan area bisnis di Bandar Lampung dan sekitarnya.

#### **4.2 Visi PT. Samudera Indonesia**

Menjadi pemimpin transportasi kargo yang terintegrasi terkemuka khususnya di kawasan Asia.

#### **4.3 Misi PT. Samudera Indonesia**

1. Untuk memberikan tertinggi transportasi kargo kualitas & jasa logistic kepada pelanggan yang sangat baik.
2. Untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan nilai bagi pemegang saham melalui pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dan keuntungan yang optimal.

#### **4.4 Budaya Perusahaan PT. Samudera Indonesia**

1. Kami meyakini bahwa *internal relations* merupakan sumber daya yang paling penting.
2. Kami meyakini kerja tim sangat penting guna menumbuhkan kreativitas dan inovasi individu.
3. Kami meyakini akan pentingnya pertumbuhan laba perusahaan.
4. Kami menghargai dan menyediakan jasa dengan layanan berkualitas tinggi.
5. Kami bertanggung jawab memelihara dan bertindak melindungi

lingkungan.

#### **4.5 Aspek Kegiatan PT. Samudera Indonesia Cabang Bandar Lampung**

##### **1. Pelayanan Pelayaran**

Pelayanan pelayaran tersedia dalam bidang transportasi laut, termasuk pelayaran barang domestik dan kedaerahan, pelayaran angkut minyak, gas dan cairan, dan pengelolaan kapal. Selama sebelas tahun, perusahaan telah menjadi perusahaan penyedia layanan pelayaran dikawasan Asia. Melalui anak perusahaan-perusahaan di Singapura yang telah terdaftar dalam Bursa Saham Singapura yaitu PT. Samudera *Shipping Line* (SSL), perusahaan menyediakan layanan yang menghubungkan pelabuhan-pelabuhan mulai dari kawasan Timur Tengah, India, Asia Tenggara, hingga Kawasan Timur Jauh. Belakangan ini, SSL pun melebarkan sayapnya dengan membuka kantor cabang perwakilan di Dubai, Bangkok, Mumbai, PortKlang, Ho Chi Minh, Hongkong, dan Shanghai.

Untuk memenuhi tuntutan sektor industri, perusahaan menyediakan layanan logistik utamanya untuk batubara, gas, dan minyak. Muatan cairan seperti minyak dan bahan-bahan kimia diangkut dalam tabung khusus oleh kapal tanker. Perusahaan juga berperan sebagai perantara yang mengantarkan muatan keseluruh kawasan. Dengan pengalaman perusahaan dalam hal layanan pelayaran, perusahaan-perusahaan menawarkan layanan pengelolaan kapal, termasuk layanan pekerja kapal dan konsultasi teknis. Belakangan ini, perusahaan beroperasi dan mengurus sekitar 47 armada tabung, menyediakan layanan angkutan

pelayaran ke lebih 100 pelabuhan. Dalam rangka memberikan layanan yang terbaik, perusahaan menerapkan system pelacakan muatan dan sebuah sistem yang mengatur jadwal pelayaran, pembayaran, dokumentasi, dan pemesanan angkutan. Untuk memenuhi standard internasional dan untuk kepuasan pelanggan, perusahaan melengkapi diri dengan sertifikat ISO.

## 2. Logistik

Dalam hal logistik, perusahaan menyediakan pelayanan untuk berbagai jenis komoditi, industri, proyek, dan barang-barang pelanggan. Perusahaan menawarkan layanan transportasi berbagai jenis dari rumah ke rumah yang dikelola oleh orang-orang berpengalaman dan sistem teknologi komputer yang modern. Seiring dengan perkembangan sektor logistik global, perusahaan mengembangkan sebuah bisnis baru bernama “*Operator Box*” yang menyediakan kontainer yang bisa dimiliki untuk kawasan Asia Pasifik.

Untuk mendukung layanan logistik, perusahaan menyediakan pelayanan stasiun kontainer, pergudangan, dan jasa angkut truk. Stasiun kontainer perusahaan menyimpan lebih dari 32.500 buah TEU perharinya dan didukung oleh perusahaan penyewa kontainer terbesar. Perusahaan memiliki dan mengoperasikan gudang penyimpanan yang modern yang dilengkapi dengan sistem pengaturan yang temperaturnya diatur dan berlokasi di dekat pelabuhan. Layanan transportasi darat memiliki dan mengoperasikan armada truk dengan truk gandeng yang dapat

mengangkut muatan berukuran biasa dan luar biasa, serta yang bermuatan ekstra besar.

Untuk muatan industri dan proyek, perusahaan pun menyediakan transportasi muatan berat, pengangkutan muatan industri dan barang-barang seperti mesin-mesin pabrik. Bisnis dibidang ini dikhususkan pada proyek berskala besar seperti pabrik, pembangkit listrik, dll. Perusahaan memiliki dan mengoperasikan hamper semua jenis peralatan yang digunakan untuk pekerja berat untuk memastikan pelanggan mendapatkan pelayanan yang terbaik. Perusahaan juga menyediakan jasa pengiriman via udara.

### 3. Agenda Terminal

Agen pelayanan perusahaan mewakili beberapa perusahaan pengiriman dunia seperti Hapag-Lloyd AG, Rickmers Line, perusahaan pengiriman Uni Emirat Arab, NYK-Hinode dan perusahaan Transportasi Laut Korea. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, perusahaan memberikan pelayanan yang menyeluruh, termasuk penjualan dan jasa layanan, pengelolaan transportasi, pengurusan muatan, dan operasi kargo.

Dalam area pelayanan terminal, perusahaan berperan sebagai operator terminal domestik di pelabuhan Tanjung Priok dengan menyediakan pengelolaan terminal seperti: bongkar muat barang, penerimaan dan pengiriman kargo yang bermuatan dan tidak. Perusahaan juga telah membangun dan mengoperasikan sebuah terminal serba guna“ Dermaga Serbaguna Nusantara”. Belakangan ini, perusahaan meluaskan pangsa

layanan perusahaan ke Samarinda, Kalimantan Timur dengan membangun dan mengoperasikan Terminal Kontainer Pelayaran.

#### **4.6 Struktur Organisasi PT. Samudera Indonesia Cabang Bandar Lampung**

Struktur organisasi yaitu ketentuan tertulis tentang pembagian tugas, kewajiban dan tanggung jawab serta pengaturan kerjasama dari masing-masing jabatan suatu organisasi dengan maksud untuk melaksanakan tugas pokok. Saat ini struktur organisasi PT. Samudera Indonesia cabang Bandar Lampung terdiri dari:

1. Kepala Cabang
2. Bagian Administrasi
3. *Supervisor*
4. Manajer unit
5. *Bagian Marketing*
6. *Public Relation*

#### **4.7 Deskripsi Jabatan PT. Samudera Indonesia Cabang Bandar Lampung**

##### **1. Kepala Cabang**

Kepala cabang memiliki tugas sebagai berikut :

1. Mengawasi dan mengkoordinasi seluruh kegiatan yang dijalankan kantor cabang yang dipimpinnya sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan.
2. Mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab kepada masing-masing kepala koordinasi sesuai dengan bidangnya.
3. Menerima laporan dari setiap departemen tentang hasil yang telah

dicapai oleh masing-masing koordinator.

## **2. Bagian Administrasi**

Bagian administrasi bertugas menyusun dan menetapkan pokok-pokok di dalam masalah pengeluaran keuangan, anggaran, kalkulasi, pembukuan serta kesejahteraan pegawai.

## **3. Supervisor**

Tugas–tugas supervisor adalah sebagai berikut :

1. Memantau dan meningkatkan setiap kegiatan yang dilakukan di perusahaan dalam peningkatan kualitas jasa.
2. Memeriksa setiap hasil laporan kegiatan yang ada di perusahaan.
3. Melaporkan hasil laporan kegiatan perusahaan kepada kepala cabang setiap bulannya.

## **4. Manajer Unit**

1. Kinerja utama : susutan, piutang, dan kepuasan pelanggan sesuai batas wewenang disamping kinerja unit lainnya.
2. Mensinergikan seluruh fungsi dan unsure unit dalam mengoptimalkan dan kemitraan untuk kinerja unit dan citra perusahaan.
3. Menjalin komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal yang efektif serta mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi untuk meningkatkan kualitas jasa di perusahaan.
4. Melengkapi peraturan lebih lanjut, melaksanakan monitoring dan evaluasi, termasuk data pengaduan, system informasi, dan tingkat mutu pelayanan pada perusahaan.
5. Memberikan pengarahan dan apresiasi kepada para bawahannya

dalam melakukan pelayanan dan penawaran produk jasa perusahaan.

#### **5. Bagian *Marketing***

1. Menjaga pelaksanaan operasional *marketing* agar sesuai ketentuan dan peraturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
2. Memenuhi target dalam mendukung percepatan pelayanan dari aspek hukum, administrasi dan dokumentasi termasuk di dalam memberikan masukan kepada kepala cabang, serta membuat strategi dan rancangan kerja *marketing*.

#### **6. *Public Relation***

Kegiatan *Public Relation* PT. Samudera Indonesia cabang Bandar Lampung dilakukan dengan tiga cara yaitu *News*, *public service activity* dan *special event*. *News* dilakukan dengan penggunaan media *online* [www.samudera.com](http://www.samudera.com) yang dapat diakses oleh karyawan, *public service activity* dilakukan dengan menggunakan perpustakaan keliling untuk daerah terpencil dan kegiatan kerohanian seperti berbuka puasa bersama dengan kaum duafa serta *special event* dilakukan dengan perayaan ulang tahun PT. Samudera Indonesia yang memasuki usia emas 50 tahun.