

BAB V

MANAJEMEN PERUSAHAAN

Manajemen, bentuk, dan struktur perusahaan merupakan prioritas pertama dalam pendirian suatu perusahaan. Arah yang benar untuk tercapainya tujuan perusahaan sangat bergantung pada manajemen, bentuk, struktur perusahaan, dan kesejahteraan karyawan. Pemilihan bentuk kepemilikan bisnis merupakan langkah awal dalam menjalankan kegiatan bisnis karena berhasil atau tidaknya bisnis yang dijalankan juga tergantung dari perusahaan tersebut.

5.1. Bentuk Perusahaan

Perusahaan adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang diorganisasi dan dioperasikan untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat agar memperoleh keuntungan. Ditinjau dari badan hukum, bentuk perusahaan digolongkan menjadi:

1. **Perusahaan Perseorangan**

Modal dimiliki oleh satu orang yang bertanggung jawab penuh terhadap maju dan mundurnya perusahaan.

2. **Persekutuan Firma**

Modal dikumpulkan dari dua orang atau lebih yang mempunyai tanggung jawab yang sama menurut perjanjian dan didirikan dengan akta notaris.

3. **Persekutuan Komanditer (CV/*Commanditaire Veenootshaps*)**

Terdiri dari dua orang atau lebih yang terdiri dari sekutu aktif (orang yang menjalankan perusahaan) dan sekutu pasif (orang yang hanya menyertakan modal dan bertanggung jawab sebatas modal yang dimasukkan saja).

4. **Perseroan Terbatas (PT)**

Persekutuan untuk mendirikan perusahaan dengan modal yang diperoleh dari penjualan saham, pemegang saham bertanggung jawab sebesar modal yang dimiliki. Kepemilikan perusahaan dihitung berdasarkan kepemilikan sero atau saham. Saham (*stock* dan *shares*) merupakan surat berharga tanda kepemilikan modal yang dikeluarkan oleh suatu PT.

Hal yang dijadikan pertimbangan utama dalam pemilihan bentuk perusahaan adalah kebutuhan investasi Perseroan Terbatas (PT) dengan status perusahaan terbuka (Tbk.) merupakan bentuk perusahaan yang modalnya didapat dari penjualan saham. Setiap sekutu turut mengambil bagian sebanyak satu saham atau lebih. Saham adalah surat berharga yang dikeluarkan oleh perusahaan atau PT dan orang yang memiliki

saham berarti telah menyetorkan modal ke perusahaan, yang berarti ikut pula memiliki perusahaan. Dalam PT, pemegang saham hanya bertanggung jawab menyetor sepenuhnya jumlah yang disebutkan dalam tiap-tiap saham yang cukup besar. Oleh karena itu, bentuk perusahaan yang dipilih adalah Perseroan Terbatas dengan status perusahaan terbuka (Tbk.) yang mendapatkan modal dari penjualan saham ke publik melalui bursa efek. Dalam PT, tanggung jawab dari para pemegang saham Perseroan Terbatas berdasarkan pada jumlah saham yang dimiliki tanpa melibatkan harta pribadi atau perseorangan yang ada di dalamnya. Kekuasaan tertinggi dalam PT dipegang oleh Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan setiap pemegang saham memiliki hak saham yang dimiliki dan apabila seorang pemegang saham tidak dapat hadir dalam rapat umum, maka hak suaranya akan diserahkan kepada orang lain.

Bentuk perusahaan yang direncanakan pada Prarancangan Pabrik Aseton:

Bentuk : Perseroan Terbatas (PT) dengan status perusahaan terbuka (Tbk.)

Lapangan Usaha : Industri Aseton

Lokasi Perusahaan : Cilegon, Banten

Hal-hal yang mendasari dari pemilihan tersebut, antara lain:

1. Mudah untuk mendapatkan modal dengan menjual saham perusahaan. Karena menurut pasal 31 ayat (1) UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT) telah disebutkan bahwa modal PT terdiri dari seluruh nilai nominal saham.
2. Perusahaan Terbatas (PT) merupakan salah satu perusahaan yang berbentuk badan hukum sehingga perlindungannya dijamin negara lebih optimal dibanding bentuk yang lain.
3. Pertanggung jawaban bersifat terbatas, maksudnya pemilik perusahaan atau pemegang saham hanya bertanggung jawab sebatas modal atau saham di perusahaan tersebut.
4. Adanya pemisahan peran dari masing-masing organ perusahaan. Pemilik perusahaan adalah para pemegang saham dan pengurus perusahaan adalah direksi beserta stafnya yang diawasi dewan komisaris.
5. Kelangsungan dari perusahaan lebih terjamin karena tidak dipengaruhi oleh adanya pemberhentian dari direksi, staff atau karyawan perusahaan juga tidak dipengaruhi oleh berhentinya pemegang saham.
6. Manajemen dari perusahaan dalam hal pemilihan dewan komisaris maupun direktur utama dapat diatur oleh para pemegang saham sehingga dapat dipilih kandidat yang

dirasa cukup cakap dan berpengalaman dalam bidangnya.

7. Mudah mendapat kredit bank dengan jaminan perusahaan yang sudah ada.

Menurut Siagian (2011), ciri dari Perusahaan Terbatas (PT), antara lain:

1. Perseroan Terbatas didirikan dengan akta dari notaris dengan berdasarkan Kitab Undang- Undang Hukum Dagang.
2. Besarnya modal PT ditentukan dalam akta pendirian dan terdiri dari saham-sahamnya.
3. Pemilik perusahaan adalah para pemegang saham.
4. Perseroan Terbatas (PT) dipimpin oleh suatu direksi yng terdiri dari para pemegang saham.
5. Pembinaan personalia sepenuhnya diserahkan kepada direksi dengan memperhatikan hukum-hukum perburuhan.

5.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu mekanisme formal yang dapat mendikte struktur dan bentuk suatu organisasi serta pola hubungan antar fungsi atau antara satu departemen dengan departemen yang lainnya (Siagian, 2011).

Penggambaran struktur organisasi biasanya ditunjukkan dalam bentuk bagan bersifat statis yang terdiri dari kotak-kotak aktivitas atau kotak-kotak jabatan dan garis tata hubungan. Sifat statis dari struktur organisasi memiliki pembahasan merupakan suatu wadah yang berarti:

1. Bahwa struktur organisasi, disisi lain, dipandang sebagai jaringan formal hubungan bisnis yang ditemukan dalam pekerjaan setiap orang dan dalam “kelompok” kerja.
2. Struktur organisasi dipandang merupakan rangkaian hierarki kedudukan dan jabatan yang dapat menjelaskan garis wewenang, tanggung jawab, dan pertanggungjawaban.
3. Struktur organisasi sebagai sarana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menarik garis komunikasi dan koordinasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas.

Dalam membuat suatu struktur organisasi perlu meliputi pembangunan struktur, bahan atau manusia dari suatu perusahaan. Melalui penggambaran tersebut, dapat menunjukkan pencapaian sasaran dari suatu perusahaan adalah dengan menentukan pekerjaan yang berbeda-beda mulai dari level yang rendah sampai level yang paling tinggi.

Beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam pembagian kerja, antara

lain:

1. Sifat pekerjaan
2. Personalia yang tersedia
3. Efisiensi

Macam-macam struktur organisasi, yaitu:

a. Struktur organisasi lini

Dalam struktur ini, setidaknya terdapat 3 fungsi dasar, antara lain: produksi, pemasaran dan keuangan. Susunan dari fungsi ini di dalam suatu organisasi dimana rantai perintah jelas dan mengalir ke bawah melalui tingkatan-tingkatan manajerial. Individu-individu dalam departemen melaksanakan kegiatan utama perusahaan. Setiap orang mempunyai hubungan pelaporan hanya kepada satu atasan, sehingga ada kesatuan perintah.

b. Struktur organisasi fungsional

Staf fungsional memiliki hubungan terkuat dengan saluran ini. Jika dilimpahkan wewenang fungsional oleh manajemen puncak, maka seorang staf fungsional mempunyai hak memerintah satuan lini sesuai kegiatan fungsional.

c. Struktur *line and staff*

Staf adalah individual tau kelompok dalam struktur organisasi yang fungsi utamanya memberikan sarana pelayanan kepada fungsi lini. Sehingga, secara tidak langsung staff terlibat dalam kegiatan utama organisasi, dan juga posisi staff ditambahkan untuk memberikan saran serta pelayanan dari departemen lini dalam membantu mencapai tujuan organisasi yang lebih efektif.

Jika dilihat dari macam struktur organisasi, maka struktur organisasi yang paling tepat untuk digunakan adalah sistem *line and staff*. Sistem ini, membagi garis kekuasaan menjadi lebih sederhana dan praktis yaitu seorang karyawan hanya akan bertanggung jawab kepada seorang atasan saja.

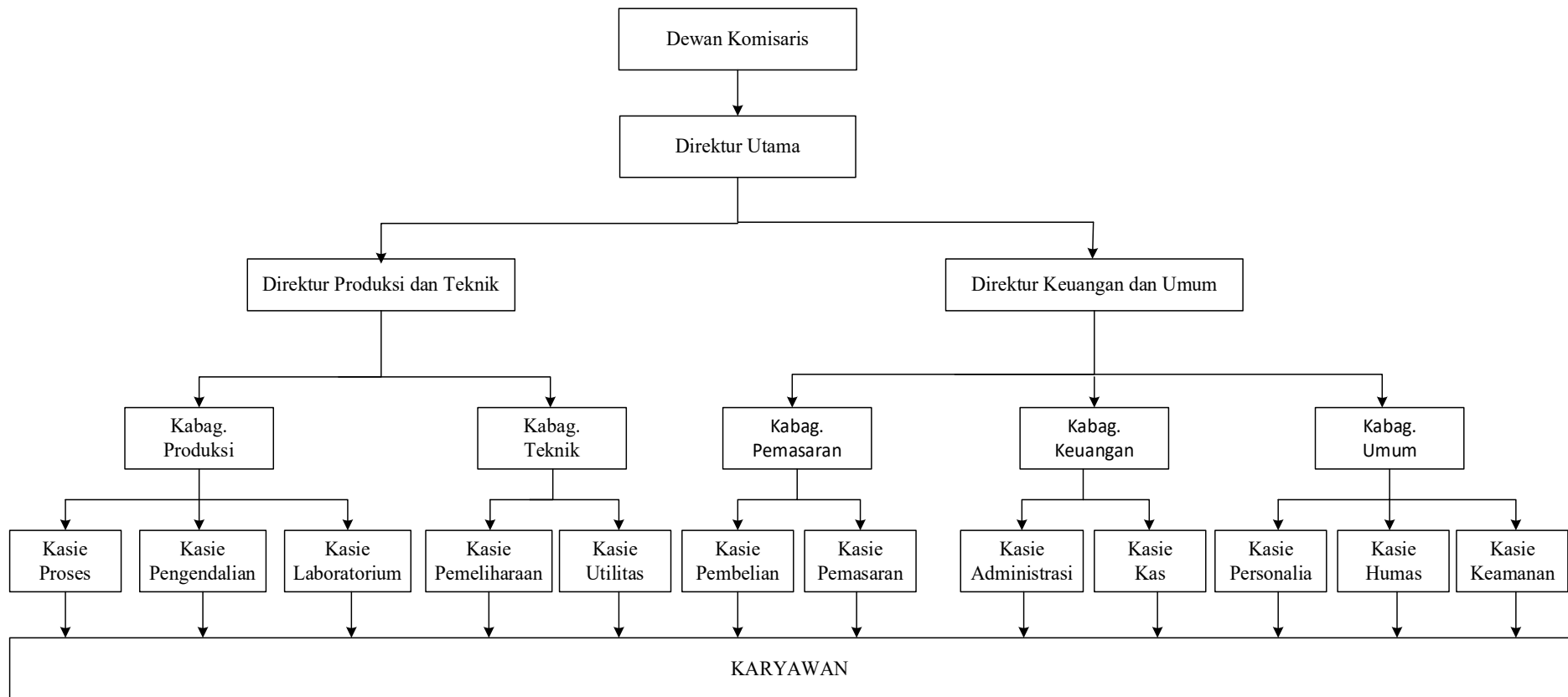
Kelebihan dari struktur organisasi *line and staff* adalah:

- Pembagian tugas jelas antara kelompok lini (yang melaksanakan tugas pokok) dan kelompok staf (yang melaksanakan tugas penunjang)
- Bakat yang berbeda-beda dari anggota organisasi dapat berkembang menjadi spesialisasi
- Koordinasi mudah dilakukan dalam setiap kelompok kerja golongan karyawan
- Penerapan prinsip *the right man on the right place doing the right job on the right time* mudah dijalankan.

- Disiplin dengan moral tinggi karena tugas yang dijalankan sesuai dengan bakat, pendidikan dan pengalaman.

Pemegang saham sebagai pemilik perusahaan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari diwakili oleh Dewan Komisaris sedangkan tugas untuk menjalankan perusahaan dilaksanakan oleh seorang Direktur Utama dan dibantu oleh Direktur Produksi, Direktur Teknik, serta Direktur Keuangan dan Umum. Direktur Produksi dan Teknik membawahi bidang Teknik dan Produksi sedangkan Direktur Keuangan dan Umum membidangi kelancaran pelayanan.

Struktur Organisasi pabrik Aseton dapat dilihat pada gambar 5.1 yang mana direktur membawahi beberapa kepala bagian yang akan bertanggung jawab membawahi bagian dalam perusahaan, sebagai bagian dari pendelegasian wewenang dan tanggung jawab. Masing-masing kepala bagian akan membawahi beberapa seksi dan masing-masing seksi akan membawahi dan mengawasi para karyawan perusahaan pada masing-masing bidangnya. Karyawan perusahaan akan dibagi dalam beberapa kelompok regu yang dipimpin oleh masing-masing kepala regu, dimana setiap kepala regu bertanggung jawab kepada kepala pengawas masing-masing seksi.



Gambar 5.1 Struktur Organisasi

5.3. Tugas dan Wewenang

5.5.1. Pemegang Saham

Pemegang saham adalah beberapa orang yang mengumpulkan modal untuk kepentingan pendirian dan jalannya operasi perusahaan. Para pemegang saham adalah pemilik perusahaan. Kekuasaan tertinggi pada Perseroan Terbatas berada pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Rapat Umum Pemegang Saham biasanya dilakukan setahun sekali. Pada Rapat Umum tersebut, para pemegang saham:

1. Mengangkat dan memberhentikan dewan komisaris
2. Mengangkat dan memberhentikan dewan direksi
3. Mengesahkan hasil – hasil usaha serta neraca perhitungan untung rugi tahunan dari perusahaan.

5.5.2. Dewan Komisaris

Dewan komisaris merupakan pelaksana tugas sehari-hari pemilik saham, sehingga Dewan Komisaris akan bertanggung jawab kepada pemilik saham. Dewan komisaris mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

1. Menilai rencana direksi tentang kebijaksanaan perusahaan secara umum dan memutuskan pertimbangan terhadap rencana tersebut.
2. Menetapkan kebijaksanaan sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah
3. Mengangkat serta memberhentikan serta melakukan pengawasan terhadap direksi
4. Mempertanggungjawabkan perusahaan kepada pemegang saham

5.5.3. Dewan Direksi

1) Direktur Utama

Direktur Utama merupakan pimpinan tertinggi dalam perusahaan dan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap maju mundurnya perusahaan. Direktur Utama bertanggung jawab kepada dewan komisaris atas segala tindakan dan kebijaksanaan yang telah diambil sebagai pimpinan perusahaan. Direktur Utama membawahi Direktur Keuangan dan Umum serta Direktur Produksi dan Teknik.

Tugas direktur utama antara lain:

- a. Melaksanakan kebijakan perusahaan dan mempertanggungjawabkan kepada pemegang saham dalam Rapat Umum Pemegang Saham
- b. Menjaga kestabilan organisasi dan membuat kontinuitas hubungan yang baik antara pemilik saham, pimpinan, konsumen, dan karyawan.
- c. Mengangkat dan memberhentikan kepala bagian dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham

d. Mengkoordinir kerjasama dengan Direktur Keuangan dan Umum serta Direktur Produksi dan Teknik.

2) Direktur

Secara umum tugas direktur adalah mengkoordinasikan, mengatur, dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan pada bagiannya masing-masing sesuai dengan garis-garis yang telah diberikan oleh pimpinan perusahaan. Direktur bertanggung jawab kepada Direktur Utama. Direktur terdiri dari Direktur Produksi dan Teknik, Direktur Keuangan dan Umum.

Tugas Direktur Produksi dan Teknik antara lain:

- a. Bertanggung jawab kepada direktur utama dalam bidang produksi dan teknik dan pemasaran.
- b. Mengkoordinir, mengatur serta mengawasi pelaksanaan pekerjaan kepala bagian yang menjadi bawahannya.
- c. Berusaha agar jumlah produksi sesuai dengan rencana yang telah ditentukan

Tugas dan wewenang direktur keuangan dan umum antara lain:

1. Bertanggung jawab kepada direktur utama dalam bidang keuangan dan pelayanan umum
2. Mengkoordinir, mengatur serta mengawasi pelaksanaan pekerjaan kepala-kepala bagian yang menjadi bawahannya.

5.5.4. Kepala Bagian

Secara umum tugas kepala bagian adalah mengkoordinir, mengatur dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan garis-garis yang diberikan oleh pimpinan perusahaan. Kepala bagian ini bertanggung jawab kepada manager. Kepala bagian terdiri dari:

1) Kepala Bagian Produksi

Bertanggung jawab kepada Manager dalam bidang mutu dan kelancaran produksi.

Kepala bagian produksi membawahi:

- Seksi Proses
- Seksi Pengendalian
- Seksi Laboratorium

Tugas Seksi Proses antara lain:

- Mengawasi jalannya proses dan produksi
- Menjalankan tindakan seperlunya pada peralatan produksi yang mengalami kerusakan, sebelum diperbaiki oleh seksi yang berwenang.

Tugas Seksi Pengendalian antara lain:

- Menangani hal – hal yang dapat mengancam keselamatan pekerja dan mengurangi potensi bahaya yang ada

Tugas seksi laboratorium antara lain:

- Mengawasi dan menganalisis mutu bahan baku dan bahan pembantu
- Mengawasi dan menganalisis mutu produksi
- Mengawasi hal-hal yang berhubungan dengan buangan pabrik
- Membuat laporan berkala kepada Kepala Bagian Produksi.

2) Kepala Bagian Teknik

Kepala Bagian Teknik antara lain bertanggung jawab kepada Manager dalam bidang peralatan, proses dan utilitas, serta bertugas mengkoordinir kepala – kepala seksi yang menjadi bawahannya

Kepala bagian teknik membawahi:

- Seksi pemeliharaan
- Seksi utilitas.

Tugas Seksi Pemeliharaan antara lain:

- Melaksanakan pemeliharaan fasilitas gedung dan peralatan pabrik
- Memperbaiki kerusakan peralatan pabrik

Tugas Seksi Utilitas antara lain:

- Melaksanakan dan mengatur sarana utilitas untuk memenuhi kebutuhan proses, kebutuhan air, uap air, listrik, dan lain-lain.

3) Kepala Bagian Pemasaran

Kepala Bagian Pemasaran bertanggung jawab kepada Manager dalam bidang penyediaan bahan baku dan pemasaran hasil produksi.

Kepala Bagian Pemasaran membawahi:

- Seksi pembelian
- Seksi pemasaran

Tugas seksi pembelian antara lain:

- Melaksanakan pembelian barang dan peralatan yang dibutuhkan perusahaan
- Mengetahui harga pasaran dan mutu bahan baku serta mengatur keluar masuknya bahan dari alat dan gudang.

Tugas seksi pemasaran antara lain:

- Merencanakan strategi penjualan hasil produksi
- Mengatur distribusi hasil produksi dari gudang

4) Kepala Bagian Keuangan

Kepala bagian keuangan bertanggung jawab kepada Manager dalam bidang administrasi dan keuangan.

Kepala Bagian Keuangan membawahi:

- Seksi Administrasi

Tugas Seksi Administrasi:

- Menyelenggarakan pencatatan hutang piutang, administrasi persediaan kantor, pembukuan serta masalah perpajakan.

- Seksi Kas

Tugas Seksi Kas:

- Menghitung penggunaan uang perusahaan, mengamankan uang dan membuat anggaran keuangan masa depan
- Mengadakan perhitungan tentang gaji dan insentif karyawan.

5) Kepala Bagian Umum

Kepala Bagian Umum bertanggung jawab kepada Manager dalam bidang personalia, hubungan dengan masyarakat dan keamanan.

Kepala Bagian Umum membawahi:

- Seksi Personalia

Tugas Seksi Personalia antara lain:

- Merekrut dan membina tenaga kerja dan menciptakan suasana kerja yang sebaik mungkin antara pekerja, pekerjaannya serta lingkungannya agar tidak terjadi pemborosan waktu dan biaya.
- Mengusahakan disiplin kerja yang tinggi dalam menciptakan kondisi kerja yang tenang dan dinamis.
- Membina karir para karyawan dan melaksanakan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan karyawan.

- Seksi Hubungan Masyarakat (Humas)

Tugas Seksi Humas antara lain:

- Mengatur hubungan perusahaan dengan masyarakat diluar lingkungan perusahaan.

- Seksi Keamanan.

Tugas Seksi Keamanan:

- Menjaga bangunan dan fasilitas perusahaan
 - Mengawasi keluar masuknya orang-orang baik karyawan maupun bukan di lingkungan pabrik.
 - Menjaga dan memelihara kerahasiaan yang berhubungan dengan intern perusahaan
6. Kepala Seksi (*Supervisor*)
- Kepala Seksi adalah pelaksana pekerjaan dalam lingkungan bagiannya sesuai dengan rencana yang telah diatur oleh Kepala Bagian masing-masing agar diperoleh hasil yang maksimum dan efektif selama berlangsungnya proses produksi. Setiap Kepala Seksi bertanggung jawab kepada Kepala Bagian masing-masing sesuai dengan seksinya.
7. Kepala Regu (*Foreman*)
- Bertanggung jawab kepada kepala seksi atas pelaksanaan tugas pada regu yang diembannya dan melakukan koordinasi, mengatur dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan operator yang menjadi bawahannya.

5.4. Kebutuhan Karyawan dan Sistem Penguapahan

Pada pabrik ini sistem upah karyawan berbeda-beda tergantung pada status, kedudukan, tanggung jawab, dan keahlian. Berdasarkan status, karyawan dapat dibagi menjadi 3 golongan: karyawan tetap, harian dan borongan.

1. Karyawan Tetap
Merupakan karyawan yang diangkat dan diberhentikan dengan surat keputusan (SK) direksi dan mendapat gaji bulanan sesuai dengan kedudukan, keahlian, dan masa kerjanya.
2. Karyawan Harian
Merupakan karyawan yang diangkat dan diberhentikan direksi tanpa SK direksi dan mendapat upah harian yang dibayar tiap akhir pekan.
3. Karyawan Borongan
4. Merupakan karyawan yang digunakan oleh pabrik bila diperlukan saja. Karyawan ini menerima upah borongan untuk suatu pekerjaan.

Pabrik Aseton direncanakan beroperasi 330 hari dalam satu tahun dan proses produksi berlangsung 24 jam/hari. Sisa hari yang bukan hari libur digunakan untuk perawatan, perbaikan dan *shutdown*. Sedangkan pembagian jam kerja karyawan digolongkan dalam dua golongan: karyawan *shift* dan *nonshift*.

5.4.1. Pembagian Jam Kerja

Pabrik Aseton direncanakan beroperasi selama 330 hari dalam satu tahun dan 24 jam per hari. Sisa hari yang bukan hari libur digunakan untuk perbaikan, perawatan dan *shut down*. Pembagian jam kerja digolongkan dalam 2 golongan:

1. Karyawan *non- shift*

Karyawan *nonshift* adalah karyawan yang tidak menangani proses produksi secara langsung. Yang termasuk karyawan *nonshift* adalah Direktur, Kepala Bagian, Kepala Seksi serta bawahan yang berada di kantor. Karyawan *nonshift* akan bekerja selama lima hari dalam satu minggu dengan pembagian kerja sebagai berikut:

Hari Senin – Jumat : jam 08.00 – 16.00 WIB
dengan jam istirahat 12.00 – 13.00 WIB
Hari Senin – Kamis : jam 12.00 – 13.00 WIB
Hari Jumat : jam 11.00 – 13.00 WIB

2. Karyawan *shift*

Karyawan *shift* adalah karyawan yang langsung menangani proses produksi atau mengatur bagian-bagian tertentu dari pabrik yang mempunyai hubungan dengan keamanan dan kelancaran proses produksi. Yang termasuk karyawan *shift* adalah operator produksi, bagian laboratorium, bagian keamanan pabrik, sebagian dari bagian pemeliharaan, dan bagian gudang dan bagian – bagian lain yang harus selalu siaga untuk menjaga keselamatan dan keamanan pabrik.

Para karyawan *shift* bekerja secara bergantian sehari semalam dan dibagi menjadi tiga *shift* dengan pengaturan sebagai berikut:

Shift Pagi (A) : jam 07.00 – 15.00 WIB
Shift Siang (B) : jam 15.00 – 23.00 WIB
Shift Malam (C) : jam 23.00 – 07.00 WIB

Untuk karyawan *shift* ini, dibagi dalam 4 regu, dimana 3 regu bekerja dan 1 regu istirahat dan dilaksanakan secara bergantian. Tiap regu mendapat giliran 3 hari kerja dan 1 hari libur tiap – tiap *shift* dan masuk lagi untuk *shift* berikutnya. Untuk hari libur atau hari besar yang ditetapkan oleh pemerintah, maka regu yang masuk tetap masuk kerja.

Untuk kelancaran produksi dari suatu pabrik sangat dipengaruhi oleh faktor kedisiplinan karyawannya. Untuk itu kepada seluruh karyawan diberlakukan absensi dan masalah absensi ini sebagai pertimbangan pengembangan karier para karyawan dalam perusahaan.

Tabel 5.1 Jadwal Kerja Masing-masing Regu

Hari	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Regu 1	L	L	P	P	S	S	M	M	L	L	P	P	S	S	M
Regu 2	M	M	L	L	P	P	S	S	M	M	L	L	P	P	S
Regu 3	S	S	M	M	L	L	P	P	S	S	M	M	L	L	P
Regu 4	P	P	S	S	M	M	L	L	P	P	S	S	M	M	L

Hari	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Regu 1	M	L	L	P	P	S	S	M	M	L	L	P	P	M	M
Regu 2	S	M	M	L	L	P	P	S	S	M	M	L	L	P	P
Regu 3	P	S	S	M	M	L	L	P	P	S	S	M	M	L	L
Regu 4	L	P	P	S	S	M	M	L	L	P	P	S	S	M	M

Keterangan:

P : *Shift* pagi

S : *Shift* siang

M : *Shift* malam

L : Libur

Karyawan *shift* dibagi dalam 4 regu, diana 3 regu bekerja dan 1 regu libur, dan diberlakukan secara bergantian. Tiap regu akan mendapat giliran 6 hari kerja dan 2 hari libur untuk tiap *shift* dan masuk kembali untuk *shift* berikutnya. Untuk jadwal kerja setiap regu dapat dilihat pada Tabel 5.1 diatas.

5.4.2. Perincian Jumlah Karyawan

Penentuan jumlah karyawan harus disesuaikan secara tepat sehingga semua pekerjaan yang ada dapat diselesaikan dengan baik dan efisien. Dengan melihat jenis

proses ataupun jumlah unit proses yang ada. Penentuan jumlah karyawan proses dapat digambarkan sebagai berikut dan mengacu pada:

Tabel 5.2 Perincian Jumlah Karyawan Produksi (Ulrich, 1984)

No	Nama Alat	Jumlah	Orang/Alat/Shift	Orang/Shift
1	Vaporizer	1	0,05	0,05
2	Tangki	3	0,3	0,9
3	Pompa	10	0	0
4	Reaktor	1	1	1
5	Kolom Destilasi	2	1	2
6	Waste Heat Boiler	1	0,1	0,1
7	Kondensor	3	0,1	0,3
8	Furnace	1	0,5	0,5
9	Separator	1	0,2	0,2
10	Absorber	1	0,1	0,1
11	Heat Exchanger	1	0,1	0,1
12	Mixer	1	0,1	0,1
13	Reboiler	2	1	2
Total tiap shift		28	4.55	7,35

Dalam pabrik ini karyawan proses akan bekerja dengan 4 *shift*. Sehingga jumlah keseluruhan karyawan proses yaitu:

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah karyawan produksi} &= \text{Jumlah } \textit{shift} \times \text{jumlah karyawan} \\
 &= 4 \times 7,35 \\
 &= 29,4 \text{ orang} \rightarrow 30 \text{ orang}
 \end{aligned}$$

Tabel 5.3 Jumlah Karyawan Utilitas (Ulrich, 1984)

No.	Nama Alat	Jumlah	Orang / Alat / Shift	Orang / Shift
1	Penyediaan Air			
	Air Hidran	1	0.25	0.25
	Air Umpan Boiler	1	0.3	0.3
	Air Pendingin	1	0.3	0.3
	Air Sanitasi	1	0.3	0.3
2	Penyediaan Steam	3	0.3	0.9
3	Penyediaan Tenaga Listrik	1	0.25	0.25
4	Penyediaan Udara Tekan	1	0.25	0.25
5	Pengolahan Bahan Bakar	1	0.25	0.25
Total tiap shift			2.2	2.8

Dalam pabrik ini karyawan utilitas akan bekerja dengan 4 *shift*. Sehingga jumlah keseluruhan karyawan utilitas yaitu:

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah karyawan produksi} &= \text{Jumlah } \textit{shift} \times \text{jumlah karyawan} \\
 &= 4 \times 2.8 \\
 &= 11.2 \text{ orang} \rightarrow 12 \text{ orang}
 \end{aligned}$$

Tabel 5.4 Jumlah Karyawan HSE Lingkungan, Lab Analisis, dan Maintenance (Ulrich, 1984)

No.	Nama Alat	Jumlah Alat	Orang / Alat / Shift	Orang / Shift
1	Pengolahan Limbah HSE	1	2	2.0
2	Analisa Laboratorium	1	2	2.0
3	<i>Maintenance</i>	1	2	2.0
Total tiap shift			6	6.0

Jadi jumlah karyawan HSE, Lab Analisis, dan *Maintenance* = jumlah *shift* x jumlah karyawan
 $= 4 \times 6$
 $= 24 \text{ orang}$

Sehingga total keseluruhan operator lapangan
 $= 30 \text{ orang} + 12 \text{ orang} + 24 \text{ orang}$
 $= 66 \text{ orang}$

5.5. Penggolongan Jabatan, Jumlah Karyawan dan Gaji

5.5.1. Penggolongan Jabatan

Tabel 5.5 Penggolongan Jabatan

Jabatan	Prasyarat
Dewan Komisaris	Sarjana Ekonomi/Teknik Kimia/Industri
Direktur Utama	Sarjana Ekonomi/Teknik Kimia/Industri
Direktur Produksi dan Teknik	Sarjana Teknik Kimia/Mesin/Industri
Direktur Keuangan dan Umum	Sarjana Ekonomi/Ilmu Sosial
Manajer	Sarjana Teknik
Sekretaris	Sarjana Administrasi/ A.Md
Kepala Bagian Produksi	Sarjana Teknik Kimia
Kepala Bagian Teknik	Sarjana Teknik Kimia/Mesin
Kepala Bagian Pemasaran	Sarjana Ekonomi/
Kepala Bagian Keuangan	Sarjana Ekonomi
Kepala Bagian Umum	Sarjana Ilmu Sosial
Kepala Seksi Proses	Sarjana/A.Md. Teknik Kimia
Kepala Seksi Utilitas	Sarjana/A.Md Teknik Kimia/Mesin
Kepala Seksi Laboratorium	Sarjana/A.Md Teknik Kimia
Kepala Seksi Pembelian	Sarjana/A.Md Ekonomi
Kepala Seksi Pemasaran	Sarjana/A.Md Ekonomi
Kepala Seksi Administrasi	Sarjana/A.Md Ekonomi/Ilmu Sosial
Kepala Seksi Kas	Sarjana/A.Md Ekonomi
Kepala Seksi Personalia	Sarjana/A.Md Ilmu Sosial/Psikologi
Kepala Seksi Humas	Sarjana/A.Md Ilmu Sosial/ Humas
Kepala Seksi Keamanan	SMU Sederajat
Kepala Regu	Ahli Madya
Karyawan Proses	Sarjana/A.Md/SMU Sederajat
Karyawan Utilitas	Sarjana/A.Md/SMU Sederajat
Karyawan Personalia	Sarjana/A.Md/SMU Sederajat
Karyawan Humas	Sarjana/A.Md/SMU Sederajat
Karyawan Pemasaran	Sarjana/A.Md/SMU Sederajat
Karyawan Keamanan	Sarjana/A.Md/SMU Sederajat
Karyawan Keuangan	Sarjana/A.Md/SMU Sederajat

Karyawan Laboratorium	Sarjana/A.Md/SMU Sederajat
Karyawan Lingkungan & K3	Sarjana/A.Md/SMU Sederajat
Karyawan <i>Maintenance</i>	Sarjana/A.Md/SMU Sederajat
Dokter	Sarjana Kedokteran
Medis	Sarjana/A.Md Keperawatan
Supir	SMU Sederajat
Gudang	SMU Sederajat
<i>Cleaning Service</i>	SMU Sederajat

5.5.2. Jumlah Karyawan Total

Jumlah karyawan harus ditentukan secara tepat sehingga semua pekerjaan yang ada dapat diselesaikan dengan baik dan efisien. Jumlah karyawan sesuai jabatannya tercantum dalam Tabel 5.6.

Tabel 5.6 Perincian Jumlah Karyawan

Jabatan	Jumlah (Orang)
Dewan Komisaris	5
Direktur Utama	1
Direktur Produksi dan Teknik	1
Direktur Keuangan dan Umum	1
Manajer	6
Sekretaris	3
Kepala Bagian Produksi	1
Kepala Bagian Teknik	1
Kepala Bagian Pemasaran	1
Kepala Bagian Keuangan	1
Kepala Bagian Umum	1
Kepala Seksi Proses	1
Kepala Seksi Utilitas	1
Kepala Seksi Laboratorium	1
Kepala Seksi Pembelian	1
Kepala Seksi Pemasaran	1
Kepala Seksi Administrasi	1
Kepala Seksi Kas	1
Kepala Seksi Personalia	1

Kepala Seksi Humas	1
Kepala Seksi Keamanan	1
Kepala Regu	3
Karyawan Proses	30
Karyawan Utilitas	12
Karyawan Personalia	3
Karyawan Humas	2
Karyawan Pemasaran	2
Karyawan Keamanan	3
Karyawan Keuangan	2
Karyawan Laboratorium	8
Karyawan Lingkungan & K3	8
Karyawan <i>Maintenance</i>	9
Dokter	1
Medis	3
Supir	2
Gudang	6
<i>Cleaning Service</i>	10
Jumlah	136

5.5.3. Penggolongan Gaji Menurut Jabatan

Tabel 5.7 Penggolongan Gaji Menurut Jabatan

Jabatan	Jumlah	Gaji/Bulan (Rp)	Pengeluaran (Rp/tahun)
Dewan Komisaris	5	40.000.000	200.000.000
Direktur Utama	1	30.000.000	30.000.000
Direktur Produksi dan Teknik	1	25.000.000	25.000.000
Direktur Keuangan dan Umum	1	25.000.000	25.000.000
Manajer	6	18.000.000	108.000.000
Sekretaris	3	7.500.000	22.500.000
Kepala Bagian Produksi	1	15.000.000	15.000.000
Kepala Bagian Teknik	1	15.000.000	15.000.000
Kepala Bagian Pemasaran	1	15.000.000	15.000.000

Kepala Bagian Keuangan	1	15.000.000	15.000.000
Kepala Bagian Umum	1	8.000.000	8.000.000
Kepala Seksi Proses	1	7.000.000	7.000.000
Kepala Seksi Utilitas	1	7.000.000	7.000.000
Kepala Seksi Laboratorium	1	7.000.000	7.000.000
Kepala Seksi Pembelian	1	7.000.000	7.000.000
Kepala Seksi Pemasaran	1	7.000.000	7.000.000
Kepala Seksi Administrasi	1	7.000.000	7.000.000
Kepala Seksi Kas	1	7.000.000	7.000.000
Kepala Seksi Personalia	1	7.000.000	7.000.000
Kepala Seksi Humas	1	7.000.000	7.000.000
Kepala Seksi Keamanan	1	7.000.000	7.000.000
Kepala Regu	3	6.000.000	18.000.000
Karyawan Proses	30	5.500.000	165.000.000
Karyawan Utilitas	12	5.500.000	66.000.000
Karyawan Personalia	3	5.500.000	16.500.000
Karyawan Humas	2	5.500.000	11.000.000
Karyawan Pemasaran	2	5.500.000	11.000.000
Karyawan Keamanan	3	5.500.000	16.500.000
Karyawan Keuangan	2	5.500.000	11.000.000
Karyawan Laboratorium	8	5.500.000	44.000.000
Karyawan Lingkungan & K3	8	5.500.000	44.000.000
Karyawan <i>Maintenance</i>	8	5.500.000	44.000.000
Dokter	1	7.000.000	7.000.000
Medis	3	4.500.000	13.500.000
Supir	2	4.500.000	9.000.000
Gudang	6	4.500.000	27.000.000
<i>Cleaning Service</i>	10	4.500.000	45.000.000
Jumlah			Rp 1,097,000,000

5.6. Kesejahteraan Karyawan

Salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan efektivitas kerja adalah kesejahteraan karyawan. Untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan memberikan insentif dan beberapa fasilitas berupa:

1. Tunjangan
 - a. Tunjangan berupa gaji pokok yang diberikan berdasarkan golongan karyawan yang bersangkutan.
 - b. Tunjangan jabatan yang diberikan berdasarkan jabatan yang dipegang oleh karyawan.
 - c. Tunjangan lembur yang diberikan kepada karyawan yang bekerja diluar jam kerja. Tunjangan ini besarnya ditentukan berdasarkan jumlah jam kerja lembur.
 - d. Tunjangan Isteri dan anak diberikan kepada karyawan yang sudah berkeluarga.
 - e. Tunjangan rumah sakit dan kematian diberikan kepada karyawan ketika sewaktu-waktu terjadi musibah atau hal yang tidak diinginkan.

2. Cuti

Cuti kerja merupakan hal yang penting untuk memberi waktu istirahat atau berhenti sementara dari pekerjaan karena suatu hal penting atau mendesak. Contohnya seperti hamil, cuti sakit, ataupun cuti untuk masalah penting pribadi. Oleh karena itu perusahaan mengatur cuti pada setiap karyawan untuk membantu karyawan dalam menyeimbangkan antara kehidupan dan pekerjaan. Menurut UU No 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan mengatur tentang ketentuan cuti, yang meliputi: cuti tahunan, cuti sakit, cuti besar, cuti bersama, cuti hamil, dan cuti penting.

a. Cuti tahunan

Berdasarkan pasal 79 ayat 2 menyatakan bahwa cuti tahunan diberikan kepada pekerja/buruh yang telah bekerja selama 12 (dua belas) bulan secara terus menerus. Lama cuti tahunan ini minimal 12 (dua belas) hari kerja. Namun begitu, perusahaan dapat menetapkan cuti di atas angka tersebut jika memang ada penyesuaian atas jabatan atau beban kerja. Dalam masa cuti tahunan tersebut, karyawan berhak mendapatkan upah penuh, sebagaimana pada pasal 84.

b. Cuti Besar

Jika ada karyawan yang telah bekerja selama bertahun-tahun, maka perusahaan dianjurkan memberikan cuti besar. Pada pasal 79 ayat 2 (d), disebutkan bahwa hak pekerja/buruh, yaitu istirahat panjang sekurang-kurangnya 2 bulan dan dilaksanakan pada tahun ketujuh dan kedelapan masing-masing 1 bulan bagi

pekerja/buruh yang telah bekerja selama 6 tahun secara terus menerus pada perusahaan yang sama dengan ketentuan pekerja/buruh tersebut tidak berhak lagi atas istirahat tahunannya dalam 2 tahun berjalan dan selanjutnya berlaku untuk setiap kelipatan masa kerja 6 tahun.

c. Cuti Sakit

Untuk cuti sakit, pekerja/buruh yang tidak dapat melanjutkan pekerjaan diperbolehkan mengambil waktu istirahat sesuai jumlah hari yang disarankan oleh dokter. Hal ini diatur pada pasal 93 ayat 2 dan pasal 81.

d. Cuti Bersama

Surat Edaran Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor SE.302/MEN/SJ-HK/XII/2010 tahun 2010 tentang pelaksanaan cuti bersama di sektor swasta, mengatur tentang cuti bersama yang umumnya ditetapkan menjelang hari raya besar keagamaan atau hari besar nasional. Menurut aturan, jika karyawan mengambil libur pada hari cuti bersama, maka cuti tahunannya akan berkurang.

e. Cuti Hamil

Pada pasal 82, diatur bahwa karyawan perempuan memperoleh hak istirahat selama 1,5 bulan sebelum dan 1,5 bulan setelah melahirkan menurut perhitungan dokter kandungan atau bidan. Akan tetapi, perusahaan dan karyawan perempuan dapat bernegosiasi tentang pemberian cuti melahirkan dan cuti menyusui, selama waktunya sekitar 3 bulan. Jika karyawan perempuan mengalami keguguran, ia diizinkan mendapatkan cuti selama 1,5 bulan.

f. Cuti Penting

Pasal 93 ayat 2 dan 4 menyebutkan tentang hak cuti karena alasan penting bagi pekerja/buruh, dengan ketentuan berikut:

- Pekerja/buruh menikah: 3 hari.
- Menikahkan anaknya: 2 hari.
- Mengkhitan anaknya : 2 hari.
- Membaptiskan anaknya: 2 hari.
- Isteri melahirkan atau keguguran kandungan: 2 hari.
- Suami/isteri, orang tua/mertua atau anak atau menantu meninggal dunia: 2 hari.
- Anggota keluarga dalam satu rumah meninggal dunia: 1 hari.

3. Pakaian kerja

Untuk menghindari kesenjangan antar karyawan, perusahaan memberikan 3 (tiga) pasang pakaian kerja setiap tahun, selain itu disediakan masker sebagai alat

pengaman dalam bekerja.

4. Pengobatan

- a. Biaya pengobatan bagi karyawan yang menderita sakit akibat kecelakaan kerja biaya pengobatan akan ditanggung oleh perusahaan sesuai dengan undang–undang yang berlaku.
- b. Biaya pengobatan bagi karyawan yang menderita sakit yang tidak disebabkan karena kecelakaan kerja diatur berdasarkan kebijaksanaan perusahaan.

5. Asuransi Tenaga Kerja (ASTEK)

Karyawan yang bekerja dip perusahaan didaftarkan sebagai anggota Asuransi Jaminan Sosial Tenaga Kerja (BPJS Ketenagakerjaan).

6. Fasilitas Poliklinik

Untuk meningkatkan efisiensi produksi, faktor kesehatan karyawan merupakan hal yang sangat penting. Oleh karena itu perusahaan menyediakan fasilitas Poliklinik yang ditangani oleh dokter dan perawat.

7. Fasilitas Transportasi

Perusahaan memberikan fasilitas transportasi berupa mobil beserta sopir untuk kegiatan operasional bagi beberapa karyawan sesuai dengan jabatannya.

8. Fasilitas Koperasi

Koperasi karyawan diberikan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan memenuhi kebutuhan sehari-hari karyawan serta memberikan fasilitas simpan-pinjam bagi karyawan.

9. Fasilitas Kantin

Kantin disediakan untuk memenuhi kebutuhan makan bagi para karyawan.

10. Fasilitas Peribadatan

Perusahaan menyediakan tempat ibadah agar karyawan dapat menjalankan kewajiban rohaninya dan melaksanakan aktivitas keagamaan lainnya.

11. Fasilitas Penunjang Lain

- Tunjangan Hari Raya (THR) untuk semua karyawan. Tunjangan ini diberikan setiap tahun yaitu menjelang hari raya Idul Fitri dan besarnya tunjangan tersebut sesuai dengan golongan jabatan pekerja.
- Tunjangan Kematian
- Tunjangan Hari Tua yang dibayarkan sekaligus
- Tunjangan Perjalanan Dinas

12. Peralatan Safety

Keselamatan kerja merupakan hal penting dari perlindungan tenaga kerja yang berkaitan dengan alat kerja, mesin, bahan dan proses pengolahan, tempat kerja dan lingkungannya serta cara pengerjaannya. Untuk pelaksanaan program keselamatan kerja, disediakan perlengkapan pakaian seragam kerja untuk tiap-tiap karyawan. Selain itu, perusahaan juga menyediakan alat - alat pelindung diri yang disesuaikan dengan kondisi dan jenis pekerjaan. Peralatan *safety* (*Safety Equipment*) harus dipakai oleh setiap karyawan yang berada dan bekerja di plant atau daerah proses produksi. Perlengkapan safety yang harus dipakai :

1. Sepatu *safety*
2. *Safety Goggle* (kacamata safety)
3. *Ear muff*/*Ear plug*, yaitu penutup telinga yang dipakai untuk mengurangi suara bising dari mesin.
4. *Safety Helmet*, yaitu alat pelindung kepala.
5. Masker, yaitu penutup hidung dan mulut untuk menyaring udara yang dihisap.
6. Breathing apparatus, yaitu alat bantu pernafasan dimana dipakai jika udara sekeliling kotor sekali atau beracun.

Adapun tindakan pencegahan kecelakaan kerja, dan peralatan yang mendukung untuk mengatasi kecelakaan kerja:

- Penyediaan alat pencegah kebakaran dan kebocoran. Fasilitas pemadam kebakaran seperti *fire hydrant* perlu ditempatkan pada tempat-tempat strategis, di samping itu disediakan pula portable fire fighting equipment pada setiap ruangan dan tempat-tempat yang mudah dijangkau
- Pemberian penerangan, latihan dan pembinaan agar setiap pekerja yang ada di tempat dapat mengetahui cara melakukan pencegahan dan perlakuan pertama untuk mengatasi jika terjadi kecelakaan, kebakaran, peledakan, dan kebocoran pipa yang berisi zat berbahaya.

5.7. Corporate Social Responsibility (CSR)

5.7.1. Dasar Pelaksanaan dan Kebijakan Program CSR

Pelaksanaan Program CSR Perseroan berpegang teguh pada:

1. Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
2. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 Tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan; dan
3. *Social Responsibility. Discovering ISO 2600*

5.7.2. Pengertian *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Corporate Social Responsibility atau sering disebut CSR adalah suatu konsep atau tindakan yang dilakukan perusahaan sebagai rasa tanggung jawab perusahaan terhadap sosial dan lingkungan sekitar perusahaan tersebut. CSR sudah bermunculan di Indonesia seiring disahkannya UU No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT), dan UU No.25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, yang intinya suatu PT atau penanam modal wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan. CSR dapat menjamin keberlanjutan bisnis yang dilakukan karena menurunnya gangguan sosial yang sering terjadi akibat pencemaran lingkungan, dapat menambah dukungan atau pembelaan masyarakat setempat, terjaminnya pasokan bahan baku secara berkelanjutan untuk jangka panjang. Adapun beberapa manfaat CSR sebagai berikut.

Bagi masyarakat:

1. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar dan kelestarian lingkungan.
2. Adanya beasiswa untuk anak tidak mampu di daerah tersebut.
3. Meningkatnya pemeliharaan fasilitas umum.
4. Adanya pembangunan fasilitas masyarakat yang bersifat sosial dan berguna untuk masyarakat sekitar perusahaan.

Bagi perusahaan:

1. Meningkatkan citra perusahaan.
2. Membedakan perusahaan tersebut dengan perusahaan lain
3. Memberikan inovasi bagi perusahaan.

CSR sangat bermanfaat bagi masyarakat dan perusahaan, untuk itu pabrik Aseton ini juga melakukan program – program sebagai bentuk tanggung jawab terhadap sosial dan lingkungan sekitar. Program – program CSR yang akan dilaksanakan antara lain:

– *Community Relation*

Kegiatan ini menyangkut pengembangan kesepahaman melalui komunikasi dan informasi kepada masyarakat sekitar, seperti sosialisasi manfaat dan bahaya dari Aseton, sosialisasi mengenai pengolahan limbah, dan kegiatan – kegiatan yang serupa untuk menjaga komunikasi dan hubungan yang baik dengan masyarakat dan pihak terkait.

– *Community Services*

Kegiatan memberikan bantuan pelayanan masyarakat atau kepentingan umum, kegiatan ini seperti memberi bantuan atau sumbangan bagi korban bencana alam, bantuan membangun atau memperbaiki sarana dan fasilitas umum, bantuan sarana

air bersih, poliklinik gratis, dan kegiatan – kegiatan lain.

– *Community Empowering*

Kegiatan memberikan bantuan akses yang lebih luas pada masyarakat untuk menunjang kemandiriannya, seperti bantuan produksi dan pengembangan pakan ikan, pelatihan budi daya tanaman organik, pengembangan pola tanam padi, pelatihan manajemen pemasaran dan keuangan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Adanya CSR, perusahaan dapat memberikan timbal balik kepada masyarakat dan lingkungan, dan juga dapat menjaga hubungan baik dengan masyarakat maupun dengan perusahaan-perusahaan lain untuk menjalin kerjasama yang baik.

5.7.3. Kebijakan CSR pada Pabrik Aseton

Perusahaan telah menetapkan aneka kebijakan sebagai petunjuk dalam melaksanakan aktivitas operasi. Kebijakan tersebut menitik beratkan kepada pengelolaan lingkungan hidup, praktik ketenagakerjaan yang layak, pelayanan pelanggan terbaik melalui produk efisiensi operasional dan konsep berkualitas, serta pengembangan sosial kemasyarakatan yang berkesinambungan. Sebagai landasan dalam mengimplementasikan program CSR, Pabrik Aseton menerapkan kebijakan sebagai berikut:

1. Sumber Daya Berkelanjutan. Mengusahakan pemakaian sumber daya yang berkelanjutan dengan memaksimalkan efisiensi operasional dan konservasi sumber daya alam.
2. Pencemaran. Meningkatkan kinerja lingkungan dengan mencegah dan meminimalkan dampak negatif dari operasional perseroan, serta secara efisien mengelola sampah dan mempromosikan 3R (*reduce, reuse, recycle*).
3. Pelatihan tanggap darurat dan keselamatan kerja. Memberikan pelatihan tanggap darurat dan keselamatan kerja kepada karyawan guna menghilangkan bahaya keselamatan dan kesehatan untuk mencegah cedera, penyakit akibat kerja dan kematian.
4. Penilaian Resiko. Mengelola risiko potensial terhadap kesehatan, lingkungan, keselamatan dan integrasi produk.
5. Pengembangan Sosial Kemasyarakatan. Melakukan pembinaan dalam upaya peningkatan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat melalui bantuan, penyuluhan dan sosialisasi berkelanjutan.

6. Kepuasan Pelanggan. Memenuhi dan melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan dengan melakukan tindakan responsif terhadap keluhan dan ketidaksesuaian, serta mempertahankan komunikasi yang aktif terhadap pelanggan dan mitra dalam rantai pasok.