

BAB I

PENDAHULUAN

I.1.Latar Belakang

PT. Dunia Kimia Jaya merupakan nama anak perusahaan dari PT. Lautan Luas Tbk. PT. Lautan Luas Tbk memiliki beberapa anak perusahaan diantaranya PT. White Oil Nusantara yang berkedudukan di Kabupaten Gresik-Jawa Timur, PT. Metabisulphite Nusantara yang berkedudukan di Kabupaten Gresik-Jawa Timur, dan PT. Dunia Kimia Jaya yang berkedudukan di Cikarang-Bekasi.

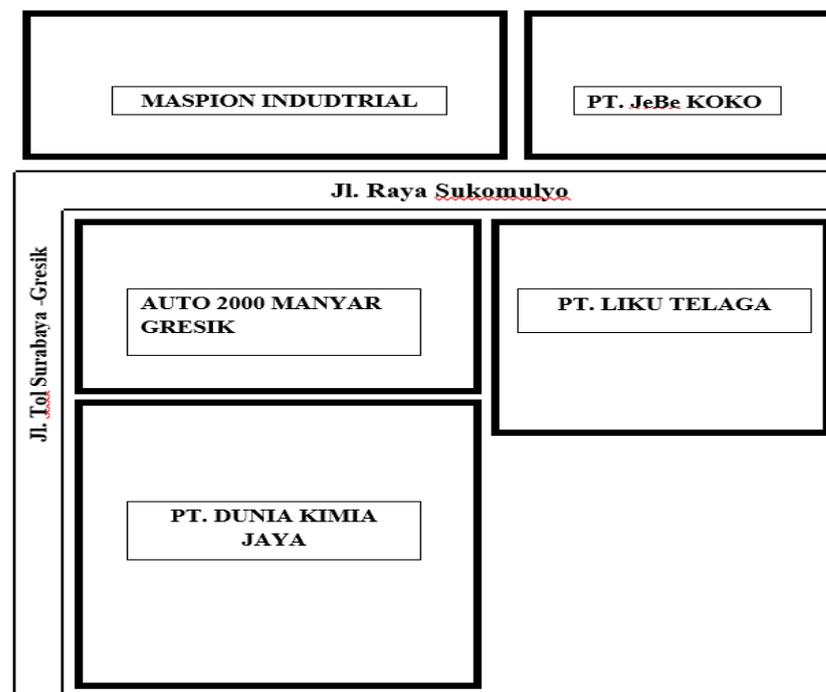
PT. Dunia Kimia Jaya merupakan industri yang memproduksi beberapa produk antara lain *white oil, petroleum wax, petroleum jelly, textile and paper lubricant, petroleum sulfonate*, Sodium metabisulfit, solmix, dan pupuk (*formulated plant*). Salah satunya adalah Sodium Metabisulfit yang lebih dikenal sebagai SMBS di lingkungan perusahaan. SMBS dulunya diproduksi oleh PT. Metabisulphite Nusantara yang sudah berdiri sejak tahun 2000 dan secara komersial beroperasi pada tahun 2001 di Kabupaten Pasuruan dan berekspansi ke Kabupaten Gresik pada tahun 2005. Secara resmi pada 1 Januari 2017 lalu, PT. White Oil Nusantara dan PT. Metabisulphite Nusantara digabung menjadi satu dengan PT. Dunia Kimia Jaya yang bertindak sebagai perusahaan penerima penggabungan. Produk SMBS buatan PT. Dunia Kimia Jaya telah terdaftar di BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan) serta memperoleh sertifikasi halal dari MUI selain itu PT. Dunia Kimia Jaya juga mendapatkan lisensi berupa ISO 14001 pada tahun 2004, ISO 9001 pada tahun 2008, dan OHSAS 18001 2011.

Saat ini produk SMBS yang diproduksi oleh PT. Dunia Kimia Jaya memiliki beragam kegunaan, antara lain sebagai bahan tambahan pangan (*food additive*) pada industri makanan

dan minuman, serta sebagai *bleaching agent* dan *preservative* pada industri pertambangan emas.

I.2. Lokasi dan Tata Letak Pabrik

PT, Dunia Kimia Jaya terletak di Desa Sukomulyo Km. 24 Manyar-Kabupaten Gresik Provinsi Jawa Timur. Pabrik ini memiliki di belakang sebelah kiri PT. Liku Telaga yang juga merupakan anak perusahaan dari PT. Lautan Luas, Tbk. Pabrik ini terdiri dari lapangan parkir kendaraan roda dua dan roda empat, area produksi (terdiri dari area penyimpanan bahan baku, area pemrosesan, dan area penyimpanan produk), kantor administrasi perusahaan, ruang perlengkapan alat-alat keselamatan kerja, kantin, toilet, ruangan *security*, mushola, klinik, bengkel untuk *maintenance*, gudang peralatan (*warehouse*), tanah kosong di belakang pabrik dan lahan untuk *assembly point* di dua titik. Denah lokasi PT. Dunia Kimia Jaya disajikan pada Gambar I.1.



Gambar I.1. Denah Lokasi PT. Dunia Kimia Jaya Gresik

I.3. Kegiatan Usaha

Saat ini, PT. Dunia Kimia Jaya merupakan satu-satunya produsen SMBS di Indonesia. PT. Dunia Kimia Jaya berperan sebagai produsen lokal maupun mancanegara melalui PT. Lautan Luas Tbk.

I.4 Pemasaran

I.4.1 Sistem Pemasaran

Sistem pemasaran produk di PT. Dunia Kimia Jaya ini dilakukan oleh departemen marketing. Departemen marketing mencari pelanggan (customer) untuk menjual produk hasil *finish good* SMBS dan White Oil. Sistem pemesanan produk dari pelanggan masih menggunakan media *off-line* (via telepon maupun email). Biasanya pelanggan melakukan kontak langsung dengan departemen marketing PT. Dunia Kimia Jaya untuk memesan produk serta karakteristik produk yang diinginkan oleh pelanggan, jenis packaging serta waktu pengiriman yang diinginkan. Departemen marketing akan melakukan kontak dengan departemen operasional administrasi produksi untuk segera dibuatkan surat kebutuhan *raw material* yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

I.4.2 Operasi Pemasaran

I.4.2.1 Prosedur Penjualan *Finish Good*

Prosedur penjualan barang yang ada di PT. Dunia Kimia Jaya dalam hal penjualan produk *finish good* kepada pelanggan sebagai berikut:

1. Sales menawarkan barang ke pelanggan sesuai spesifikasi barang dan data *selling price* yang telah disetujui marketing manager, serta persyaratan lain yang disepakati bersama,

dan menginformasikan kesepakatan tersebut ke CSR. Jika pelanggan memerlukan sample, maka CSR membuat permintaan sample ke:

- a. QC untuk produk yang sudah berjalan.
 - b. R&D untuk produk baru atau modifikasi.
2. Pesanan barang dari pelanggan yang diterima CSR disesuaikan dengan kesepakatan yang ada (misal: PO, Memo Pesanan Barang dan SPK) dan disampaikan ke bagian terkait (Jika ada ketidaksesuaian dokumen, CSR menginformasikan ke sales untuk ditindaklanjuti).
 3. CSR akan mengecek stock barang jadi sesuai dengan pesanan, jika stock tersedia CSR membuat SO (sales order) (T-code: VA01) & DO (delivery order) (T-Code: VL01N). Bila stock tidak tersedia CSR menanyakan jadwal produksi ke bagian PPIC.
 4. CSR akan menginformasikan semua pesanan pelanggan dengan mengirimkan Jadwal Pengiriman melalui email ke bagian terkait (Delivery, Gudang, PPIC, Accounting, R&D dan Lab).
 5. Jika ada keluhan dari pelanggan baik lisan maupun tertulis, Sales menginformasikan ke bagian terkait untuk ditelusuri.

Jika ketidaksesuaian yang terjadi benar berasal dari Perusahaan, maka dibuatkan Laporan Ketidaksesuaian mengenai keluhan tersebut untuk ditindaklanjuti sesuai Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian, Tindakan Koreksi & Pencegahan.

I.4.2.2 Prosedur Survey dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Tujuan dari prosedur survey ini adalah untuk memantau tingkat kepuasan pelanggan, sehingga dapat dilakukan tindakan peningkatan yang diperlukan dan kepuasan pelanggan dapat terjaga. Survey adalah tindakan untuk mendapatkan informasi dari para pelanggan, baik melalui



kunjungan langsung maupun telepon/fax/e-mail. Alur prosedur untuk melakukan survei sebagai berikut:

1. Departemen Marketing meminta pelanggan untuk mengisi form survey kepuasan pelanggan (C.MKT.002-01) yang diajukan minimal setahun 2 kali. Isi kuisisioner meliputi:
 - a. Kualitas produk.
 - b. Kuantitas produk.
 - c. Ketepatan pengiriman.
 - d. Penerimaan dan kelengkapan / kesesuaian dokumen.
 - e. Penanganan keluhan.
 - f. Kesesuaian aspek K3L.
2. Departemen Marketing melakukan analisa data survey kepuasan pelanggan (C.MKT.002-02).
3. Departemen Marketing memastikan dilaksanakannya koordinasi bagian terkait untuk melakukan tindakan peningkatan dengan mencatatkan pada notulen (FM-IMR-12).

