BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

PT. Dunia Kimia Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang bahan-bahan kimia dan merupakan perusahaan hasil *merger* dari 3 anak perusahaan PT. Lautan Luas Tbk yaitu PT. White Oil Nusantara yang berkedudukan di Kabupaten Gresik-Jawa Timur, PT. Metabisulphite Nusantara yang berkedudukan di Kabupatan Gresik-Jawa Timur, dan PT. Dunia Kimia Jaya yang berkedudukan di Cikarang-Bekasi. Ketiga perusahaan ini mengalami *merger* menjadi PT. Dunia Kimia Jaya dan diresmikan tanggal 1 Januari 2017.

Beberapa produk dari PT. Dunia Kimia Jaya antara lain *white oil*, *petroleum wax*, *petroleum jelly*, *textile and paper lubricant*, *petroleum sulfonate*, sodium metabisulphite, solmix, dan pupuk (*formulated plant*). Sebelum adanya merger, sodium metabisulphite diproduksi oleh PT. Metabisulphite Nusantara yang sudah berdiri sejak tahun 2000 di Kabupatan Pasuruan dan berekspansi ke Kabupaten Gresik pada tahun 2005, namun setelah mengalami *merger* menjadi PT. Dunia Kimia Jaya maka sodium metabisulphite diproduksi oleh PT, Dunia Kimia Jaya. Produk sodium metabisulphite dari PT. Dunia Kimia Jaya telah terdaftar di BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan) serta memperoleh sertifikasi halal dari MUI. PT. Dunia Kimia Jaya juga mendapatkan sertifikasi ISO 14001 tahun 2004, ISO 9001 tahun 2008, dan OHSAS 18001.

Sodium metabisulphite yang diproduksi oleh PT. Dunia Kimia Jaya dapat digunakan sebagai bahan tambahan pangan (*food additive*) pada indsutri makanan dan minuman, dan juga sebagai *bleaching agent* dan detoksifikasi sianida pada industri pertambangan emas.

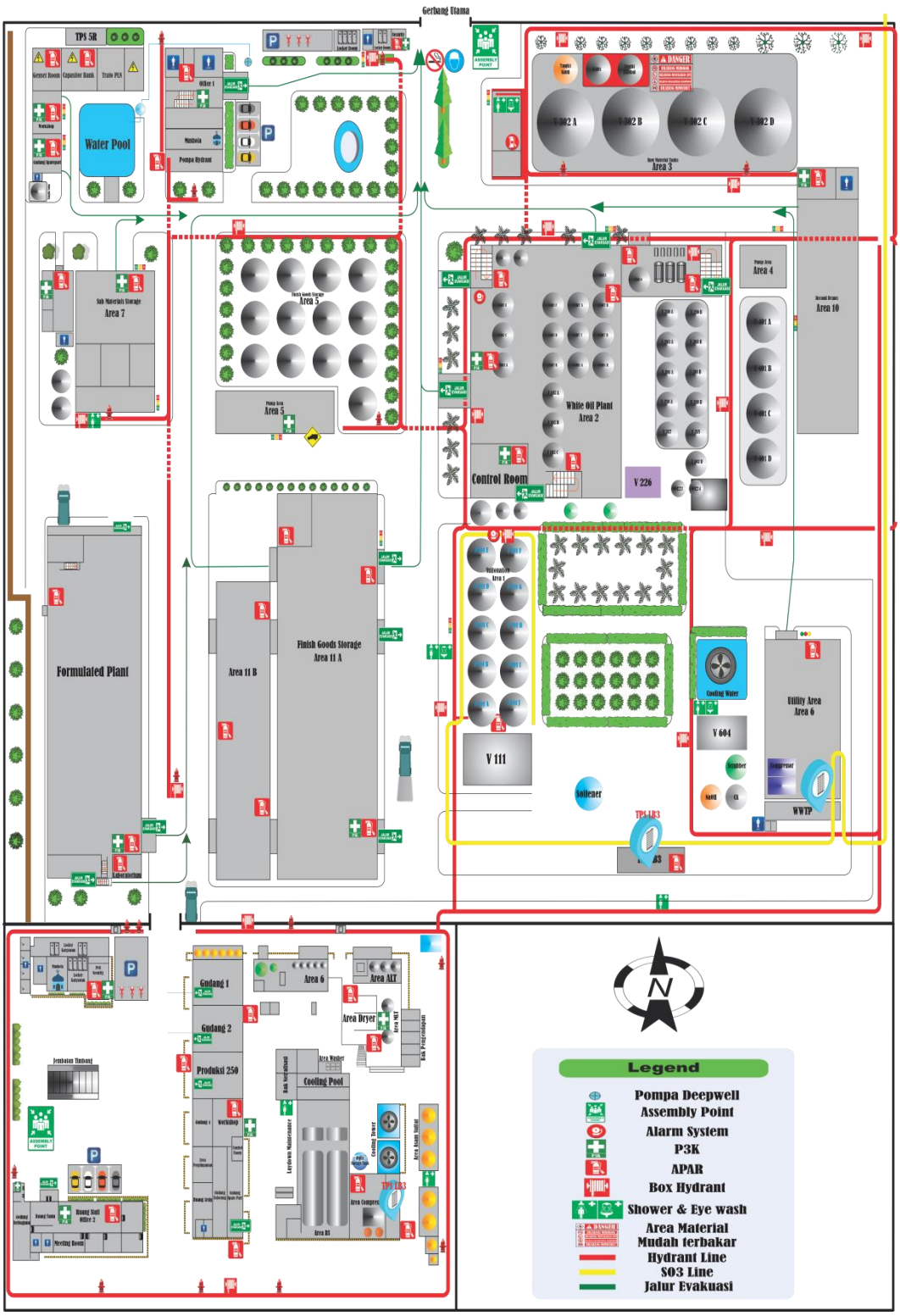
I.2. Lokasi dan Tata Letak Pabrik

Lokasi PT, Dunia Kimia Jaya terletak di Desa Sukomulyo Km. 24 Manyar-Kabupaten Gresik, Jawa Timur dengan luas lahan ± 8 hektar. Pabrik ini terletak di kawasan industri Gresik. Beberapa pabrik yang berada di sekitar PT. Dunia Kimia Jaya antara lain PT. Liku Telaga, P.T. JeBe KOKO, P.T. Solvay Manyar, dan juga terdapat *Maspion Industrial Estate Unit 5*. Denah P.T. Dunia Kimia Jaya disajikan pada gambar I.1.

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

Pabrik ini terdiri dari area produksi (terdiri dari area penyimpanan bahan baku, area pemrosesan, dan area penyimpanan produk), kantor administrasi perusahaan, ruang

perlengkapan alat-alat keselamatan kerja. Selain itu PT. Dunia Kimia Jaya juga dilengkapi dengan kantin, toilet, ruangan *security*, mushola, klinik, bengkel untuk *maintenance* peralatan produksi, gudang penyimpanan peralatan (*warehouse*), tempat parkir roda dua dan roda empat, tanah kosong di belakang pabrik dan lahan untuk *assembly point* di dua titik. Tata letak pabrik P.T. Dunia Kimia Jaya disajikan pada Gambar I.2.



Gambar I.2. Tata Letak Pabrik PT. Dunia Kimia Jaya Gresik

I.3. Kegiatan Usaha

PT. Dunia Kimia Jaya berperan sebagai produsen lokal maupun mancanegara melalui PT. Lautan Luas Tbk, dan merupakan satu-satunya produsen sodium metabisulphite di Indonesia. Selain sodium metabisulphite, PT. Dunia Kimia Jaya juga memproduksi sodium bisulphite yang memiliki nama dagang *Solmix* (SMB-40). Data beberapa contoh produk PT. Dunia Kimia Jaya disajikan dalam Tabel I.1

Tabel I.1. Contoh Produk PT. Dunia Kimia Jaya

Produk	Rumus Kimia	Tipe Kemasan
Sodium Metabisulphite	$Na_2S_2O_5$	*Jumbo Bag* (±1000 kg)
		Kemasan karung (±25 kg)
		Kemasan *pail* (±25 kg)
		Kemasan *Sachet* (±250 g)
Sodium Bisulphite	$NaHSO_3$	*Tank* / *Lorry*
		IBC *tank*

I.4. Pemasaran

I.4.1. Sistem Pemasaran

Sistem pemasaran produk di PT. Dunia Kimia Jaya ini di-*handle* oleh departemen marketing. Sistem yang digunakan dalam pemesanan produk menggunakan sistem telepon dan juga email. Biasanya pelanggan PT. Dunia Kimia Jaya melakukan kontak langsung dengan departemen marketing PT. Dunia Kimia Jaya untuk memesan produk untuk mendapatkan karakteristik produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, jenis packaging yang paling sesuai, serta waktu pengiriman yang diinginkan. Setelah menerima order, 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 menawaran 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 *Corporate Social Responsibility* (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 (missal: PO, Memo Pesanan Barang dan SPK) dan disampaikan ke bagian terkait (Jika ada ketidaksesuaian dikumen, 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 Survei 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 survey sebagai berikut:

1. Departemen Marketing meminta pelanggan untuk mengisi form survey kepuaan pelanggan (C.MKT.002-01) yang diajukan minimal setahun 2 kali. Isi kuisioner 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).