BAB III

DATA HASIL PENELITIAN

PERPUSTAKAAN IBI • STIKB • STIE • IBI

3.1 Sejarah Singkat

Pada tanggal 29 April 1983 berdasarkan Akte Notaris Hadi Moentoro, SH.No.30, PT. Pindad (Persero) Bandung secara resmi berdiri yang merupakan saat alih statusnya instalasi industri milik TNI Angkatan Darat yang bernama Perindustrian TNI Angkatan Darat menjadi Badan Usaha Milik Negara berbentuk Perseroan. Peralihan tersebut berdasarkan kepada surat keputusan Menhankam dan Mentri Keuangan Repubrik Indonesia, dengan maksud agar perusahaan dapat lebih luwes di dalam berusaha dan lebih maju lagi.

Tahap-tahap pengembangan PT.Pindad (Persero) Bandung diawali dengan pembenahan dan rehabilitasi asset yang diterima dari Perindustrian TNI Angkatan Darat, serta melaksanakan tambahan investasi sarana dan prasarana produksi baru, agar selain dapat memproduksi peralatan militer, juga menghasilkan produk-produk komersial untuk menunjang Pembangunan Nasional Indonesia.

Pembangunan fasilitas baru yang di lengkapi perangkat pesisi berteknologi tinggi untuk kelancaran pelaksanaan tugas telah berhasil dilaksanakan, meliputi pembangunan sarana dan prasarana Produksi senjata, munisi, tempa & cor, mekanik dan elektrik serta perangkat keras maupun perangkat lunak.

Pada tahun 1989, melalui Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44,PT.Pindad (Persero) Bandung ditetapkan menjadi BUMN industri stategis (BUMNIS), yang merupakan wahana transportasi industri melalui tahapan alih tekhnologi dalam jajaran industri stategis di lingkungan Badan Pengelola Industri Stategis (BPIS) sebagai Pusat Keunggulan Sistem Senjata dan Tempa.

Seiring dengan kebijaksanaan pemerintahan, melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan BUMN nomor 036/MP BUMN/1998 tanggal 7 Agustus 1998, PT.Pindad (persero) Bandung menjadi salah satu anak perusahaan PT.Pakarya Industri (Persero).

Pada awal tahun 1996 dilaksanakan restukturisasi organisasi dengan memberikan wewenang dan tanggung jawab yang lebih besar kepada unit-unit produksi sebagai unit bisnis dengan mengatur kembali divisi-divisi yang menjadi Divisi Senjata, Divisi Elektrik, Divisi Mekanik dan Divisi Tempa & Cor di bandung serta Divisi Munisi di Turen.

Untuk dapat melakukan bisnis dalam era globalisasi, maka PT.Pindad (Persero) Bandung telah menerima sertifikat ISO 9002 untuk Tempa dan Cor pada tahun 1995 dan sertifikat ISO 9001 untuk produk Munisi pada tahun 1996. Pada bulan Oktober 1998, di Divisi tempa dan Cor telah dilakukan Trinial Assesment oleh B4T-Quality Sistem Certification. Hasil yang diperoleh adalah direkomendasikannya Divisi Tempa & Cor untuk mendapatkan sertifikat SNI 19-9002/ISO 9002 untuk periode 1998 sampai dengan 2001.

Dalam bidang Amdal, pada tahun 1995, PT.Pindad (Persero) Bandung menerima piagam penghargaan dari Mentri Negara Lingkungan Hidup sebagai perusahaanterbaik dalam pengendalian pencemaran lingkungan. Pada bulan kampanye Keselamatan dan Kesehatan Kerja 1999, PT.Pindad (Persero) Bandung telah berhasil memperoleh piagam penghargaan Walikota Madya Kepala Daerah Tingkat II Bandung sebagai juara III lomba Perusahaan Teladan K3.

Unit-unit tersebut yaitu: Unit Usaha Laboratorium, Unit Usaha stamping, Unit Usaha Bengkel & Prototype, Unit Mandiri Rumah Sakit, Unit Mandiri Pengepakan, Unit Mandiri transportasi, Unit Mandiri Komputasi dan Unit Mandiri Pelayanan Kesehatan Turen.

Dengan Keputusan Mentri Keuangan Nomor: 178/kmk.016/1998 tanggal 28 Febuari 1998, jabatan Direktur Utama PT.Pindad (Persero) Bandung telah diserahterimakan dari Prof.DR.Ing.B.J.Habibie kepada DR.Ir.Budi Santoso. Seiring dengan peristiwa ini, berdasarkan Surat Keputusan Direksi yang terdiri dari Direktur Utama, Direktur Produk Militer, Direktur Produk Komersial, Direktur Administasi dan Keuangan, serta direktur Perencanaan dan pengembangan yang bertanggung jawab secara cologial.

Di samping menekuni pembuatan dan pamasaran produk-produk yang telah ada, kini PT.Pindad (Persero) Bandung telah memikirkan adanya produk-produk baru yang disesuaikan dengan tuntutan pasar maupun fasilitas produksi yang ada, antara lain Pabrik Minyak Goreng yang merupakan kerjasama PT.Pindad (Persero) Bandung dengan pihak ketiga dan BPPT, yang menunjang

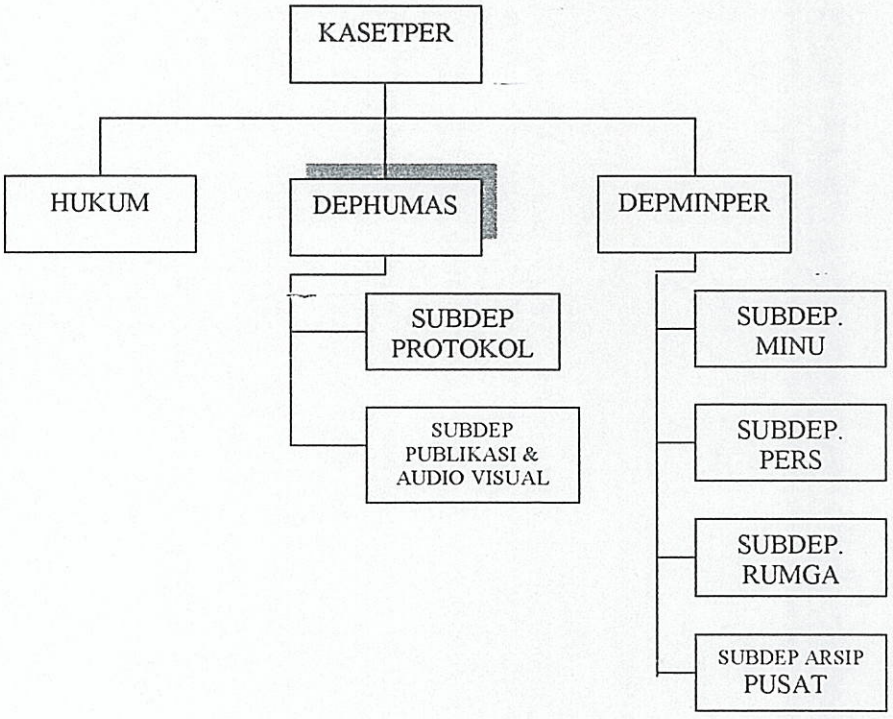
pemberdayaan ekonomi kerakyatan dan golongan ekonomi lemah, diharapkan nantinya dapat menjadi produk unggulan pada waktu mendatang.

Khususnya dalam bidang produk untuk kepentingan militer, PT. Pindad (Persero) Bandung membuat produk-produk baru berupa alat berupa alat khusus untuk pengendalian huru-hara, pengamanan bank dan produk eksplosive untuk kebutuhan komersial, yang diharapkan dapat meningkatkan nilai penjualan untuk produk militer.

3.2 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI SEKRETARIAT PERUSAHAAN

DI PT.PINDAD (PERSERO) BANDUNG



Struktur yang di pakai oleh PT.Pindad (Persero) Bandung adalah berbentuk **Garis Lini dan Staf**. Pengertian organisasi adalah sistem saling pengaruh antara orang dalam kelompok yang kerjasama untuk mencapai tujuan, sedangkan arti dari struktur organisasi adalah kerangka antara hubungan satuan-satuan organisasi yang di dalamnya terdapat pejabat, tugas serta wewenang yang masing-masing mempunyai peranan tertentu dalam kesatuan yang utuh.

Struktur organisasi yang baik harus memenuhi syarat sehat dan efisien. Struktur organisasi sehat ialah tiap-tiap satuan organisasi yang ada dapat menjalankan perannya dengan tertib sedangkan struktur organisasi efisien ialah dalam menjalankan perannya tersebut masing-masing satuan organisasi dapat mencapai perbandingan yang baik antara usaha dan hasil.

Dalam struktur Sekretariat perusahaan, Departemen Humas dibawahi oleh Kepala sekretaris perusahaan (Kasetper) dan membawahi Sub Departemen Protokol dan Sub Departemen Publikasi & Audio Visual.

3.3 Job Disciption

Kepala departemen Hubungan masyarakat

1. Tugas Pokok

Kepala Departemen Hubungan masyarakat atau di singkat dengan Kadephumas adalah seorang pejabat yang mempunyai tugas pokok membantu Kasetper dalam mengkoordinasikan dan merumuskan konsep sasaran kegiatan humas

2. Kedudukan

a. Kadephumas berkedudukan di bawah pembinaan dan bertanggung jawab Langsung kepada kasepter

b. Dalam melasanakan tugasnya, Kadephumas di bantu oleh kepala Sub departemen Protokol dan Kepala Sub departemen Publikasi dan Audio visual

3. Tugas dan kewajiban

a. Menyelengarakan kegiatan hubungan masyarakat dengan cara menjalin, memelihara serta mengembangkan hubungan baik dengan publik, media massa dan lingkungannya.

b. Menyelengarakan penghimpunan, pemantauan serta analisa informasi dan reputasi perusahaan.

c. Menyelengarakan serta mengkoordinasi kegiatan protokoler, kunjungan tamu,upacara dan kegiatan sejenisnya.

d. Menyelengarakan kegiatan publikasi, termasuk penerbitan buletin perusahaan secara berkala.

e. Menyelengarakan kegiatan dokumentasi dan audio visual

f. Membina, memelihara serta menumbuhkan citra fositif perusahaan dan produknya.

g. Memelihara semua fasilitas baik berupa perangkat keras maupun perangkat lunak.

h. Membina tata tertib dan disiplin dalam lingkungan dephumas

i. Mengevaluasi hasil kegiatan yang telah dilaksanakan

j. Melaporkan kegiatan dan hasilnya serta memberikan saran atau usul kepada Kasetper.

4. **Hubungan Organisasi**

Kadephumas dalam melaksanakan tugasnya mngadakan koordinasi dengan:

a. Depminper,dalam kegiatan:
   - Administrasi umum
   - Administrasi personil/rencana kebutuhan personil
   - Evaluasi penempatan dan kinerja pegawai
   - Rencana pendidikan
   - Fasilitas kantor
   - Pengurusan K3LH

b. Puspam,dalam kegiatan:
   - Kunjungan tamu

c. Dedirprodukkom bidang SM dan Dedirprodukmil bidang SM,dalam kegiatan:
   - Promosi
   - Businnes Relation
   - Audio Visual

d. Semua unit di lingkungan PT.Pindad (Persero) Bandung,dalam kegiatan:
   - kunjungan Tamu
   - Pelaksanaan Fhotograpi

e. Pihak-pihak luar perusahaan,dalam kegiatan:

- Promosi
- Penjualan Produk

3.4 Tugas-tugas Resepsionis pada Departemen Humas di PT. Pindad (Persero) Bandung

1. Menerima Tamu

Sebagaimana umumnya suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang kegiatan bisnis, PT.Pindad (Persero) Bandung dalam kegiatan sehari-hari tidak lepas dari kunjungan tamu, baik untuk kepentingan bisnis maupun non bisnis atau atas nama sekolah/perusahaan/instansi/negara

Untuk membangun, memelihara dan meningkatkan citra positif perusahaan, maka setiap tamu yang berkunjung ke PT.Pindad(Persero) Bandung harus dilayani dengan baik, untuk itu perlu di buat ketentuan pelaksanaan penerimaan tamu.

a. Jenis tamu di PT.Pindad (Persero) Bandung dapat di bedakan menjadi:

- Tamu bisnis/khusus adalah Tamu yang berkunjung ke PT.Pindad (Persero) Bandung semata-mata untuk keperluan bisnis, meliputi: Para mitra kerja baik pelanggan maupun pemasok, maupun calon mitra kerja

- Tamu non bisnis adalah Tamu yang berkunjung ke PT.Pindad (Persero) Bandung untuk keperluan bukan bisnis, meliputi: Tamu pribadi, kunjungan mahasiswa/pelajar dan sejenisnya.

b. Klasifiaksi tamu di PT.Pindad (Persero) Bandung dapat di bedakan menjadi:

- Tamu Very Very Important Persons (di singkat VVIP) adalah tamu yang karena kedudukanya memerlukan pelayanan teramat sangat khusus menurut protokoler, administrasi, sosial dan hal-hal tertentu mengingat kesempatan, tempat dan waktu, meliputi:Presiden/Wakil Presiden, Ketua Lembaga Tinggi dan Tertinggi Negara dan Kepala Negara atau Kepala Pemerinthaan Negara asing.
- Tamu Very Important Persons (di singkat VIP) adalah tamu yang karena kedudukanya memperoleh pelayanan sangat khusus, meliputi: Para Mentri, Panglima ABRI, Ketua MPR duta Besar, Jaksa Agung, Kaporli.
- Tamu Important Persons (di singkat IP) adalah tamu yang karena kedudukanya memperoleh pelayanan khusus, meliputi: Anggota lembaga tinggi dan tertinggi, gubernur ABRI, Para Konsul, sekretaris dan Atasan dari Perwakilan negara asing.
- Tamu biasa adalah tamu yang mendapat pelayanan secara umum.

c. Waktu penerimaan tamu di PT.Pindad (Persero) Bandung:

- Dalam jam kerja di mulai pukul 07:30 sampai dengan 16:30 WIB
- Di luar jam kerja di sesuaikan dengan kesepakatan pejabat yang menerima tamu dan di beritahukan kepada petugas jaga pengamanan.

Cara penerimaan tamu di Departemen Humas PT.Pindad (Persero) Bandung:

a. Tamu perorangan:

Di mana langkah-langkah Resepsionis dalam menerima tamu perorangan adalah sebagai berikut;

- menerima tamu dengan ramah dan menginformasikan kepada pejabat yang berwewenang menerima tamu tentang tamu yang akan di kunjungi.
- Menanyakan identitas tamu dan melayani tamu sementara sebelum tamu di terima di daerah penerimaan tamu serta mencatat di buku tamu dan menyerahkan tanda pengenal tamu apabila tamu di terima di unit
- Menyiapkan kendaraan untuk keperluan mengantar tamu bisnis yang di terima di dalam unit
- Menerima kembali tanda pengenal tamu dan menyerahkan identitas tamu setelah selesai di terima

b. Tamu rombongan:

Di mana langkah-langkah Resepsionis dalam menerima tamu rombongan adalah sebagai berikut:

- menerima surat pengantar dari tamu, di catat di dalam buku agenda (lihat gambar 1) dan mengajukan ke pejabat yang berwewenang untuk persetujuan penerimaan tamu
- menerima disposisi dari pejabat yang berwewenang tentang surat pengantar mengenai di terima atau di tolak berkunjung ke PT.Pindad (Persero) Bandung
- surat pengantar keterangan kepada calon tamu yang akan berkunjung, apabila tamu di terima dengan tembusan surat pengantar keterangan kepada fungsi pam, fungsi rumga dan penanggung objek/unit yang akan di kunjungi
- membuat undangan sesuai waktu kunjungan tamu yang telah di tentukan dan menyampaikan kepada pejabat yang berwewenang menerima, fungsi pam,fungsi rumga dan penanggung objek/unit yang di kunjungi
- menyiapkan tempat penerimaan tamu dan kendaraan untuk mengantar ke objek/unit yang di kunjungi
- menerima kedatangan tamu, melaksanakan protokoler dan mendampingi tamu menuju objek/unit yang di kunjungi

c. Tamu khusus:

Di mana langkah-langkah Resepsionis dalam menerima tamu khusus adalah sebagai berikut;

- Dengan menunjukan tempat penyelengaraan kegiatan perusahaan, apabila tamu melalui bagian Humas.

AGENDA TAMU PT.PINDAD (PERSERO)

No	Nama	Instansi	Alamat	Yang Akan di kunjungi	Unit	Tujuan	Jam masuk	Jam keluar	ket

GAMBAR 1

Keterangan Gambar I:

Nomor tamu yang akan datang, nama tamu yang datang, instansi tamu bekerja, alamat tamu yang datang, nama pejabat/karyawan yang akan ditemui, unit kerja pejabat/karyawan, tujuan kedatangan tamu, jam masuk dan jam keluar tamu yang datang, serta keterangan diisi dengan tanda tangan.

2. Menerima Telepon

Dalam perusahaan pengunaan telepon sebagai sarana jarak jauh yang paling mudah untuk berkomunikasi. Proses komunikasi melalui telepon dapat mempercepat waktu kerja sehingga tercipta efesiensi kerja, oleh karenanya sangat penting bagi seorang sekretaris sebagai resepsionis untuk bisa mengerti

cara menelepon yang baik agar dengan demikian tujuan daripada berkomunikasi dapat di gunakan sebaik-baiknya.

Di dalam telepon suara harus terdengar menyenangkan, ramah tamah, bersahabat dan bersedia untuk menolong oleh karena itu kesan yang timbul dari suara dalam telepon sangat luas. Pakaian yang rapih dan tepat, penampilan yang menarik, mata dan senyuman yang manis semua itu tak akan nampak dalam telepon akan tetapi kepribadian seseorang akan jelas tercermin melalui bagaimana mengatakan sesuatu yang harus di katakan.

Sangat bijaksana apabila seseorang sekretaris sebagai resepsionis selalu menganggap bahwa yang menelepon adalah seseorang yang penting dan yang harus di layani dengan tata cara menelepon yang baik. Adapun peraturan sederhana dalam nenelepon pada Departemen Humas di PT. Pindad (Persero) Bandung:

- Berbicara dengan kecepatan normal
- Berbicara dengan nada seperti kalau berbicara berhadapan
- Berbicara langsung dengan "Transmiter"
- Selalu berusaha untuk bersikap bersahabat, sopan, ramah dan penuh perhatian.

Cara menerima telepon:

- Segera angkat gagang telepon kalo bisa sebelum berdering ketiga kalinya, karena akan menghemat waktu si penelepon. Jangan menjawab kata "Hallo", jawab dengan identitas "Resepsionis di sini" lalu mengucapkan

salam "selamat Pagi" (Sebelum jam 12:00 pagi, pukul 12:00 sampai dengan 16:00 siang, pukul 16:00 sampai dengan 18:00 sore).

- Setelah menyebutkan identitas segera tanyakan siapa yang di ajak bicara jika penelepon tidak memberikan identitas dalam hal ini harus mengunakan seluruh kemampuan untuk berdiplomasi menanyakan nama dan keperluanya
- Jika pimpinan tidak di tempat dan tidak dapat membantu penelepon atasi persoalan gunakan kalimat seperti "Tuan ... saat ini tidak ada di tempat, apakah beliau perlu menghubungi tuan kembali ?" jika penelepon mendesak coba untuk mempertimbangkannya, jika tidak bisa terangkan bahwa tidak berhasil meneruskan pesanya dan akan melakukanya lagi begitu kesempatan memungkinkan
- Jika pimpinan sedang on-line tanyakan apakah penelepon bersedia menelepon kembali tapi jika penelepon ingin menunggu dan telah lebih dari dua menit maka ulangi lagi pertanyaan tadi agar si penelepon dapat memahaminya.
- Jika Resepsionis sedang on-line dan telepon berdering berbicaralah pada penelepon pertama agar mau menunggu dan beri pengertian tapi jangan sampai terputusnya hubungan telepon pertama dan pada penelepon kedua minta menunggu sebentar dan terangkan bahwa kita sedang on-line, jika tidak mau menunggu maka catat nama dan nomor teleponnya pada buku penerimaan telepon (lihat gambar 2) maka kita akan membalasnya bila

telah selesai berbicara dengan penelepon pertama biasanya penelepon kedua lebih memilih untuk menelepon kembali.

- Ucapkan terima kasih serta salam jika selesai berbicara dan biarkan penelepon menutup teleponnya dahulu baru kita.

AGENDA BUKU TELEPON PT.PINDAD (PERSERO):

NO	DARI	UNTUK	JAM	PESAN	PENERIMA

GAMBAR 2

Keterangan Gambar 2:

Nomor urut si penelepon, dari siapa, untuk siapa, jam berapa penelepon menghubungi, pesan apa yang diberikan penelepon, dan siapa penerima pesan tersebut.

3. Menerima Surat Masuk

Di dalam perusahaan hampir tiap hari melayani surat masuk ke perusahaan baik dari Instansi/unit/perusahaan/perorangan/sekolah maupun pribadi. Surat masuk adalah surat yang di terima perusahaan dari pihak luar oleh perusahaan atau yang di terima oleh suatu unit kerja dari unit kerja lainnya.

Prosedur surat menyurat dinas mencakup surat masuk yang di awali sejak surat di terima sampai dalam pengarsipan. Ruang lingkup surat menyurat dinas meliputi:

- Tulisan Dinas, mencakup tentang Kunjungan, persentasi dan sebagainya
- Majalah, mencakup tentang Majalah Time, Businnes News dan sebagainya
- Brosur, mencakup tentang Brosur Perusahaan lain dan sebagainya
- Buku, mencakup tentang buku tekhnologi modern dan sebagainya

Prosedur ini tidak mencakup pada pengaturan mengenai surat penawaran harga, surat pribadi, dan surat lamaran kerja, sedangkan prosedur surat masuk pada Departemen Humas di PT.Pindad (Persero) Bandung di bagi menjadi dua:

- Prosedur surat masuk dari luar perusahaan (ekstern)
- Prosedur surat masuk antar unit perusahaan (Intern)

Dokumen surat masuk pada Departemen Humas di PT.Pindad(Persero) Bandung adalah:

1. Lembar disposisi adalah dokumen yang di pergunakan oleh seorang pejabat untuk memberitahukan pengarahan kerja atau tanggapan atas suatu surat masuk kepada pejabat lain atau bawahan
2. Buku ekspedisi adalah buku yang di pakai untuk mengirimkan surat sebagai tanda bukti pengiriman
3. Buku agenda adalah dokumen yang di pakai untuk mencatat atau mengagendakan surat masuk

Cara Resepsionis Dalam Menerima Surat Masuk

a. Surat Ekstern

Surat yang datang dari luar perusahaan di terima di Depminper Setper bagian Humas lalu di catat dalam buku agenda (Lihat gambar 3),

menyeleksinya dan membubuhi lembar disposisi (Lihat Gambar 5a), lalu mengirimkan surat masuk ke unit yang terkait dalam isi surat dan yang menerima surat masuk tersebut menandatangani buku ekspedisi (Lihat Gambar 4) sebagai tanda bukti terima

b. Surat Intern

Depminper Setper menerima surat dari unit lain lalu di catat ke dalam buku agenda (LihatGambar3), menyeleksi dan membubuhi lembar disposisi (Lihat Gambar 5b) mendistribusikan surat masuk ke unit yang di tuju dalam surat dan yang menerima surat tersebut menandatangani buku ekspedisi(Lihat Gambar 4) sebagai bukti tanda terima

AGENDA SURAT MASUK PT.PINDAD (PERSERO)

Tgl	No Masuk	No.Tgl surat Masuk	Lamp	Terima Dari	Petunjuk	Perihal	Petunjuk Berikutnya	Ket

GAMBAR 3

Keterangan Gambar 3:

Tanggal surat masuk, nomor agenda surat masuk, nomor tanggal surat masuk, lampiran surat disertai dengan berkas, terima dari pengirim surat, petunjuk pengirim surat, perihal atau uraian dari surat, petunjuk berikutnya disampaikan ke... dan keterangan diisi dengan tanda tangan.

BUKU EKSPEDISI PT.PINDAD (PERSERO)

Tgl	No Surat	Tentang Perihal	Kepada Yth	Paraf

GAMBAR 4

Keterangan Gambar 4:

Tanggal surat yang terima , nomor surat yang diterima, perihal isi surat dinas atau pribadi, ditunjukan kepada…dan paraf penerima.

LEMBAR DISPOSISI EKSTERN PT.PINDAD (PERSERO)

Diterima Tanggal :

Nomor Agenda :

Catatan Sekretaris						Isi Disposisi
Kontrol Agenda						
Teruskan kepada			Terima Dari			
Bagian	Tgl	Paraf	Bagian	Tgl	Paraf	

GAMBAR 5A

Keterangan Gambar 5A:

Di terima tanggal, nomor buku agenda, catatan Sekretaris isinya permohonan PKL atas nama…, kontrol agenda, diteruskan kebagian Diklat, tanggal hari menerima, paraf yang menulis, diterima dari unit

bagian Diklat, tanggal hari menerima, paraf yang menerima dan isi disposisi tentang tempat, tanggal mulai praktek sampai dengan akhir praktek.

LEMBAR DISPOSISI INTERN PT.PINDAD (PERSERO)

Dari	:	Tgl. Surat	:
No. Surat	:	Tgl Terima	:
Perihal	:	Agd. Nomor	:

Teruskan Kepada:

1. Kadep Minper	☐	6. Kasubdep ArsipPusat	☐
2. Kadep Humas	☐	7. Kasubdep Protokol	☐
3. Kasubdep Min	☐	8. Kasubdep Pub dan Audio Visual	☐
4. Kasubdep Pers	☐	9. Hukum	☐
5. Kasubdep Rumga	☐	10.	☐

a. Di tindak lanjuti	☐	d. Monitor Pelaksana	☐
b. Konsepkan Jawaban	☐	e. Untuk diketahui	☐
c. Pelajari	☐	f. File	☐

Keterangan Gambar 5B :

Dari pengirim surat, nomor surat pengirim, perihal surat, tanggal surat pengirim, tanggal surat diterma, nomor agenda surat diteruskan kepada (di beri tanda V), lalu diterima diisi dengan (di beri tanda V).