BAB III

HASIL KERJA PRAKTEK DAN PEMBAHASAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIKOM

3.1 Sejarah Perusahan

Perseroan Terbatas (PT). Agronesia Divisi Barang Teknik Karet dengan merek dagang **"INKABA"** merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Propinsi Jawa Barat terbentuk melalui Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat No. 4 tahun 2002 tentang perubahan bentuk hukum Perusahaan Daerah Industri Jawa Barat menjadi Perseroan Terbatas (PT) tanggal 12 April 2002 dan telah diundangkan dalam lembaran Daerah Propinsi Jawa Barat tahun 2002 No.8 seri D.

Selanjutnya dengan akte notaris Popy Kuntari Sutresna, S.H, M.Hum, dikota Bandung tanggal 17 Juni 2002 nomor 8 telah didirikan sebagai badan hukum

Perseroan Terbatas dengan nama **PT. Agronesia**.

Tujuan pendiriannya untuk menjadi :

a. Salah satu sarana dalam usaha Pemerintah Daerah menambah sumber pendapatan Daerah.

b. Turut serta dalam usaha melaksanakan usaha - usaha pembangunan sesuai dengan fungsinya serta meningkatkan produksi/jasa dan perdagangan dibidang karet, plastik dan kimia.

Adapun bisnis inti meliputi :

1. Industri, meliputi barang – barang dari karet, makanan, minuman, dan pengalengan/pembotolan (amatil), es balok, tekstil, pangolahan kayu triplek.
2. Perdagangan meliputi eksport-import dan perdagangan makanan dan minuman.

Dilihat dari sejarahnya pendirian PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet **"INKABA"** mengalami beberapa periode sebagai berikut :

1. Periode sebelum 1945

Pabrik karet ini didirikan oleh Pemerinteh Belanda dengan nama **N.V FATERU** *(Fabriek Technische Rubberwaren)* pada tahun 1933 dengan peralatan pabrik yang relatif masih sangat sederhana. Ketika bangsa Jepang tiba di Indonesia dan merebut kekuasaan dari Pemerintah Belanda perusahaan ini diberi nama **Priangan Komo Kojo**, dan produksinya ditekankan hanya untuk keperluan militer Jepang.

2. Periode 1945 sampai dengan 1959

Setelah Indonesia merdeka, maka perusahaan tersebut dikuasaai oleh Bangsa Indonesia. Akan tetapi pada tahun 1946 untuk kedua kalinya Belanda datang ke Indonesia, kemudian perusahaan dikuasai oleh Pemerintah Belanda dan nama perusahaan kembali menjadi **N.V Fateru Bandoeng.**

3. Periode 1959 sampai dengan 1972

Berdasarkan Undang-Undang No 86 tahun 1958 dan lembaran Negara No.1962 tahun 1958 tentang Nasionalisasi, perusahaan milik Belanda di Indonesia yang pelaksanaannya diatur oleh Peraturan Pemerintah No. 33 tahun 1959 dan lembaran Negara No 53 tahun 1959. Perusahaan – perusahaan tersebut diambil alih oleh Pemerintah Republik Indonesia. Kemudian dengan berdasarkan peraturan - peraturan termaksud nama **N.V Feteru Bandoeng** diganti menjadi **PN. INKABA** (Perusahaan Negara Industri Karet Bandung), yang berada dibawah badan pengawasan Industri dan Tekstil Pusat dan diawali oleh Penguasa Perang Daerah (Peperda), Jawa Barat pada tanggal 2 mei 1963, pabrik ini diserahkan kepada Pemerintah Daerah Jawa Barat dan setatusnya berubah menjadi Perusahaan Daerah Jawa Barat dengan nama Perusahan (Daerah Karet dan Kimia) **PD. KARKIM**, yang terdiri dari 3 unit, yaitu:

a) Unit 1 PIKAN di jalan Jakarta No. 22 Bandung

b) Unit 2 INKABA di jalan Simpang Industri No.2 bandung

c) Unit 3 KRIDA YUDHA di jalan Jatinegara No. 35 Bandung

4. Periode 1972 sampai dengan 1979

Pada tanggal 29 April 1972, Pemerintah Daerah Propinsi Jawa Barat mengadakan suatu perjanjian sewa kontrak dengan perusahaan swasta di Bandung. Berdasarkan Surat Keputusan Gubenur Jawa Barat No. 133/B/N/PD/72 Unit 1 dan 2 sewa kontrakan dari tahun 1972 sampai dengan 1 Mei 1979.

Setelah mengadakan perjanjian tersebut maka perusahaan yang dikelola oleh pihak swasta ini diganti dengan nama **PT. INKABA BARU**, kemudian pada bulan Juni 1972 diganti lagi menjadi **PT. INKABA RUBIN.**

5. Periode 1979 sampai dengan 2002

Terhitung sejak tanggal 1 Mei 1979 sampai dengan sekarang, perusahaan dikelola kembali oleh Pemerintah Daerah Propinsi Jawa Barat. Nama perusahaan menjadi **PD. Karet Kimia Unit Inkaba** sampai tahun 1981, kemudian berdasarkan Perda No. 15 tahun1981, nama perusahaan mengalami perubahan menjadi **PD. Kerta Karkim Unit Inkaba.**

6. Periode 2002 sampai sekarang

Perusahaan Daerah Industri Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat telah berubah bentuk hukum menjadi Perseroan Terbatas (PT) berdasarkan perda No. 4 tahun 2002 tentang perubahan bentuk hukum perusahaan Daerah Industri Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat menjadi Perseroan Terbatas tanggal 12 April 2002 dan telah diundangkan dalam lembaran Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat tahun 2002 No 8 seri D.

Sedangkan sesuai akta notaris Popy Kuntari Sutresna, S.H, M. Hum, dikota Bandung tertanggal 17 Juni 2002 nomor 8, telah didirikan sebagai badan hukum Perseroan Terbatas dengan nama **PT. Agronesia.**

"INKABA" bergerak dalam industri barang teknik karet dan dikelola oleh tenaga ahli bidang produksi produk teknik karet dan didukung oleh pengalaman dalam industri barang - barang dan karet sejak didirikannya pada tahun 1933.

"INKABA" telah berpartisipasi aktif dalam pendayagunaan produksi dalam negeri melalui rekayasa dan rancang bangun dalam rangka subtitusi produk import barang teknik karet. Dalam pelaksanaannya selain didukung oleh mesin-mesin produksi dan peralatan uji, juga didukung oleh beberapa lembaga peneliti maupun bekerjasama dengan lembaga penelitian baik dalam peningkatan mutu produk maupun subtitusi dari produk import.

Beberapa hasil produk **"INKABA"** telah teruji di lembaga pengujian seperti Balai Pengujian Teknologi Karet (BPTK) Bogor, Labotarium Struktur dan Bahan Jurusan Teknik Sipil FTSP ITB Bandung. Balai Penelitian Karet, Kulit dan Plastik di Yogyakarta, Pusat Penelitian dan Pengembangan Pemukiman serta Pusat Penelitian Pengembangan Jalan Departemen Pekerjaan Umum dan untuk menjamin standar mutu telah didukung oleh **Sertifikat Sistem Mutu ISO 9002** sejak tahun 1998.

Untuk mendukung hasil produk yang sesuai dengan akselerasi pasar dan perkembangan teknologi proses produksi barang teknik karet, dalam pelaksanaannya perlu didukung oleh sumber daya manusia yang ahli dibidangnya serta ditunjang oleh sarana peralatan uji yang memadai.

"INKABA" dalam beberapa tahun terakhir telah berupaya melengkapi labotarium pengujiannya dengan beberapa mesin uji untuk dapat memenuhi standar mutu yang diharapkan dan secara terus menerus selalu berupaya

meningkatkan kualitas dan sumber daya manusia untuk dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar.

Beberapa kerjasama penelitian telah dilakukan dengan lembaga - lembaga peneliti seperti Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) Jakarta melalui program Riset Unggulan Kemitraan (RUK), Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) Jakarta, Institut Teknologi Bandung (ITB) Jurusan Teknik Penelitian dan Pengembangan (DISLITBANG) TNI-AL dan Dinas Penelitian Pengembangan (DISLITBANG) TNI-AD, dan lain-lain.

Labotarium penelitian dan Pengembangan **"INKABA"** saat ini telah dilengkapi oleh beberapa peralatan uji antara lain:

1. *Mooney Visco Meter*
2. *Rheometer*
3. *Tensile Strength Tester*
4. *Aging Tester*
5. *Abrassion Tester*
6. *Ozone Tester*
7. *Harsdness Tester*
8. *Oil Resistant Tester*

3.2 Sruktur Organisasi

Stuktur Organisasi PT. Sgronesia berdasarkan keputusan Direksi PT. AGRONESIA No. 01/Kep/Dir/VII/2003 tentang sruktur organisasi dan tata cara kerja adalah sebagai berikut :

Tabel Uraian Jabatan Struktur Organisasi PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet Inkaba, Bandung

NO	JABATAN	FUNGSI	TANGGUNG JAWAB	WEWENANG
1	*General Manager*	Membantu direksi dalam merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan program pengembangan Divisi barang teknik karet baik jangka pendek, menengah maupun jangka pendek	Pencapain target usaha yang telah ditetapkan oleh manejemen, Kerahasiaan Melapor kepada atasan	Mengelola Divisi *Profit Center*
2	Manager Umum dan SDM	Membantu *General Manager* dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan yang meliputi : pengadaan pelayanan umum serta Sumber Daya Manusia.	Tercipta atau terlaksannya manajemen pengadaan, pelayanan umum dan Sumber Daya manusia kerahasiaan, melapor kepada atasan.	Mengendalikan manajemen pengadaan, pelayanan umum dan Sumber Daya Manusia.
3	Manager Keuangan	Membantu *General Manager* dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan dan akutansi sesuai dengan sistem prosedur dan peraturan perundang – undangan yang berlaku	Tercipta tertib administrasi keuangan kerahasiaan, melapor kepada atasan	Mengelola keuangan dan akutansi perusahaan
4	*Factory Manager*	Membantu General Manager dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan produksi yang meliputi PPIC, *Componding*, pabrikasi dan teknik.	Mengendalikan pelaksanaan proses agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, kerahasiaan, Melapor kepada atasan	Menetapkan sistem produksi

5	Manager Pemasaran	Membantu General Manager dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan penjualan dan analisa dan pengendalian (Andal) dalam pencapaian target yag telah ditetapka oleh perusahaan	Terciptanya tertib administrasi dan program oprasioanal berjalan dengan baik, kerahasiaan dan melapor kepada atasan	Melakukan strategi Pemasaran
6	Manager *Quality Assurance* (QA)	Membantu General Manager dalam merancang, mengkoordinasikan melaksanakan dan mengendalikan sistem manajemen mutu ISO, serta kegiatan yang berhubungan dengan jaminan kualitas pada sistem produksi.	Jaminan Kualitas, Kerahasiaan Melapor kepada atasan	Melakukan riset dan pengembangan
7	Manager Riset dan Pengembangan	Membantu General Manager dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pengelolaan kegiatan bidang riset dan pengembangan	Tercapinya hasil riset yang dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi serta pengembangan divisi barang teknik karet	Melakukan riset dan Pengembangan
8	Assisten Manager Pengadaan	Membantu Manager Umum & SDM dalam merencanakan, mengkoordinasikan melaksanakan dan mengendalikan kegiatan di bagian pengadaan yang meliputi pengadaan dan suplly	Tercapainya hasil riset yang dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi serta pengembangan divisi barang teknik karet, kerahasiaan, melapor kepada atasan	Memeriksa dan melaksanakan *Supply* manajemen
9	Assisten Manager Pelayanan Umum	Membantu Manager Umum & SDM dalam merencanakan, mengkoordinasikan melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pelayanan umum serta pemeliharaan sarana dan prasarana kantor	Terciptanya keamanan dan ketertiban keselarasan serta kelancaran jalannya perusahaan	Mengatur kelancaran operassional manajemen *intern*

10	Assisten Manager SDM	Membantu Manager Umum & SDM M dalam merencanakan, mengkoordinasikan melaksanakan dan mengendalikan kegiatan yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia	Kualitas Sumber Daya Manusia	Recruiting dan training, pengendalian dokumen dan data
11	Assisten Manager Anggaran & *Verifikasi*	Membantu Manager Keuangan dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan rencana kerja dan anggaran serta verifikasi data akutansi keuangan sesuai dengan peraturan perundang – undangan	Tercapainya tertib anggaran serta verifikasi data keuanagan	Mengelola anggaran dan verfikasi data keuangan perusahaan
12	Assisten Manager Akutansi	Membantu Manager Keuangan dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan dibagian akutansi yang meliputi akutansi umum dan akutansi biaya sesuai dengan sistem akutansi yang berlaku	Terciptanya tertib administrasi akutansi keuangan	Mengelola data keuangan dan akutansi perusahaan
13	Assisten Manager Perbendaharaan	Membantu Manager Keuangan dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan dibagian perbendaharaan yang meliputi pengelolaan uang serta pengelolaan perpajakan	Terciptanya tertib pengelolaan keluar masuk uang dan perpajakan perusahaan	Mengelola data keluar masuk uang perusahaan
14	Assisten Manager PPIC	Membantu Factory Manager dalam merencanakan, melaksanakan, dan megendalikan kegiatan produksi yang meliputi perencanaan dan pengendalian produksi serta persediaan	Melaksanakan perencanaan, pengendalian produksi serta pengendalian produksi serta pengendalian agar produksi berjalan lancar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan	Merencanakan dan mengendalikan produksi serta persediaan

15	Assisten Manager Pabrifikasi	Membantu Factory Manager dalam merencanakan, Melaksanakan dan mengendalikan kegiatan produksi yang meliputi *Press, slang, roll, matting, dan finishing*	Mengendalikan kelancaran proses produksi sesuai dengan target yang tetlah ditentukan	Mengelola proses produksi dibagian pabrikasi
16	Assisten Manager *Componding*	Membantu Factory Manager dalam merencanakan, Melaksanakan dan mengendalikan kegiatan produksi yang meliput *Gilling* Campur, *Voorwarmer, Callender, Ekstruder* dan *Stryk*	Mempersiapkan input untuk kelancaran proses produksi	Mengatur input produksi
17	Assisten Manager Teknik	Membantu Factory Manager dalam merencanakan, Melaksanakan dan mengendalikan kegiatan produksi yang meliput *work shop* dan *Maintenance*	Tercapainya kelancaran produksi teknik untuk mendukung proses produksi	Mengelola proses pemeliharaan dan perbengkelan
18	Assisten Manager Penjualan	Membantu Manager Pemasaran dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan kegiatan dibagian penjualan untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan	Tercapainya Omzet yang telah ditetapkan oleh pihak Manajemen	Penetrasi dan diversifikasi pasar
19	Assisten Manager Analisa dan Pengendalian	Membantu Manager Pemasaran dalam merencanakan, mengkoordinasi melaksanakan, menganalisa dan mengendalikan kegiatan pemasaran untuk dapat memperoleh position penawaran dipasaran bebas	Posisi Penawaran	Menganalisa dan Mengendalikan Pasar
20	Assisten Manager Inspeksi Dokumen	Membantu manager QA dalam mengendalikan dan menerapkan dokumen sistem mutu ISO	Pengendalia Dokumen serta pelaksanaan sistem mutu ISO	Menarik, Menemukan dan memperbaiki dokumen sistem mutu yang ada di semua bag

21	Assisten Manager QC dan Kalibrasi	Membantu manager QA dalam mengendalikan dan menyusun acuan inspeksi dalam sistem inspeksi dalam sistem produksi yang meliputi *input* proses dan *output* serta pelaksanaanya. Melakukan kalibrasi serta menjamin seluruh alat kendali mutu telah terkalibrasi	Pengendalian kualitas serta kalibrasi alat kendali mutu	Memberikan keputusan penerimaan dan penolakan hasil inspeksi serta kelayakan pemakaian alat kendali kualitas
22	Assisten Manager Riset	Membantu Manager riset dan pengembangan dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan kegiatan riset produk dan produksi	Mengendalikan pelaksanaan, perencanaan, pengendalian produksi, pengendalian mutu agar proses produksi berjalan lancar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan	Sebagai perencana dan pengendalian produksi
23	Assisten Manager Pengembangan	Membantu Manager riset dan pengembangan dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan kegiatan pengembangan produk	Mengendalikan pelaksanaan, perencanaan, pengendalian produksi, pengendalian mutu agar proses produksi berjalan lancar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan	Melakukan Pengembangan Produk
24	Sekretaris	Membantu General Manager secara oprasioanal dan administratif dalam mengkoordinasikan serta melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Manajemen eksternal maupun internal untuk kelancaran fugsi manajeman secara keseluruhan	Terciptanya kelancaran pelayanan manajemen baik terhadap pihak lain *(Eksternal)* maupun *Internal*	Menerima dan mendistribusikan informasi dan komunikasi

Sumber : Uraian Jabatan Divisi Barang Teknik Inkaba, 1 Agustus 2003, PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet Inkaba, Bandung

Tabel 3.1

3.3 Pembahasan Masalah

3.3.1 Proses Pemesanan Barang

Sitem Informasi Pemesanan barang yang terjadi pada PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) hanya akan penulis sajikan dalam bentuk *Flow Chart* – nya saja , hal tersebut penulis lakukan karna proses pemesanan barang bukan merupakan inti dari penulisan laporan ini. Proses pemesanan barang merupakan awal dari ada atau tidak adanya keluhan pelanggan setelah barang tersebut selesai diproduksi.

Proses pemesanan yang dilakukan oleh PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet INKABA Bandung dilakukan oleh beberapa cara yaitu :

1. Tele Market

   Tele market ini dilakukan melalui telepon bebas pulsa, dengan kata lain pelanggan dapat memesan produk yang diiginkan melalui jasa telepon bebas pulsa yang telah disediakan

2. Konsumen datang secara lagsung datang pada Pada Perusahaan.

Adapun tatacara proses pemesanan produk pada PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) Bandung adalah sebagai berikut :

a. Konsumen mengisi surat pemesanan barang dengan informasi yang lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan yang ditandatangani, kemudian dialamatkan kepada perusahaan. Surat keterangan diisi sesuai dengan keterangan dan data yang terdapat dalam surat penawaran yang berisi :

   - Nomor Order dari perusahaan
   - Nomor Penawaran dari perusahaan

- Waktu penyerahan
- Cara dan syarat pembayaran
- Persyaratan dokumen transportasi
- Alamat koresponden
- Uraian mengenai barang yang dipesan
- Harga satuan dan total harga
- Tanggal surat pemesanan

a. Pembahasan penanganan pesanan barang

- Penerbitan Surat Penawaran Barang (SPH)
- Menertibkan Surat Perintah Kerja (SPK) untuk bagian PPC
- Berdasarkan Surat Perintah Kerja (SPK) dibuatlah Bukti Pemesanan Barang (BPB) sebagai acuan untuk pembuatan barang
- Menerima perubahan pesanan secara tertulis atas nama Kepala Sektor Pemesanan, Produksi Biro Quality Assurance
- Biro Perancangan dan Pengembangan
- Penandatanganan Surat Persetujuan Perubahan oleh Direktur atau Kepala begian Pemasaran An Direktur
- Pengarsipan

b. Penerimaan Surat Permintaan Penawaran Harga (SPPH)

c. Pehitungan Harga Pokok Penjualan dan Penetapan Harga

d. Pembuatan Surat Penawaran Harga (SPH)

e. Pembuatan Bukti Pemesanan Barang (BPB)

f. Perhitungan Harga Pokok Penjualan dan Penatapan Harga Jual

g. Pengemasan dan Pengiriman Barang

h. Pengiriman Barang Pesanan

i. Pembuatan Faktur Penjualan

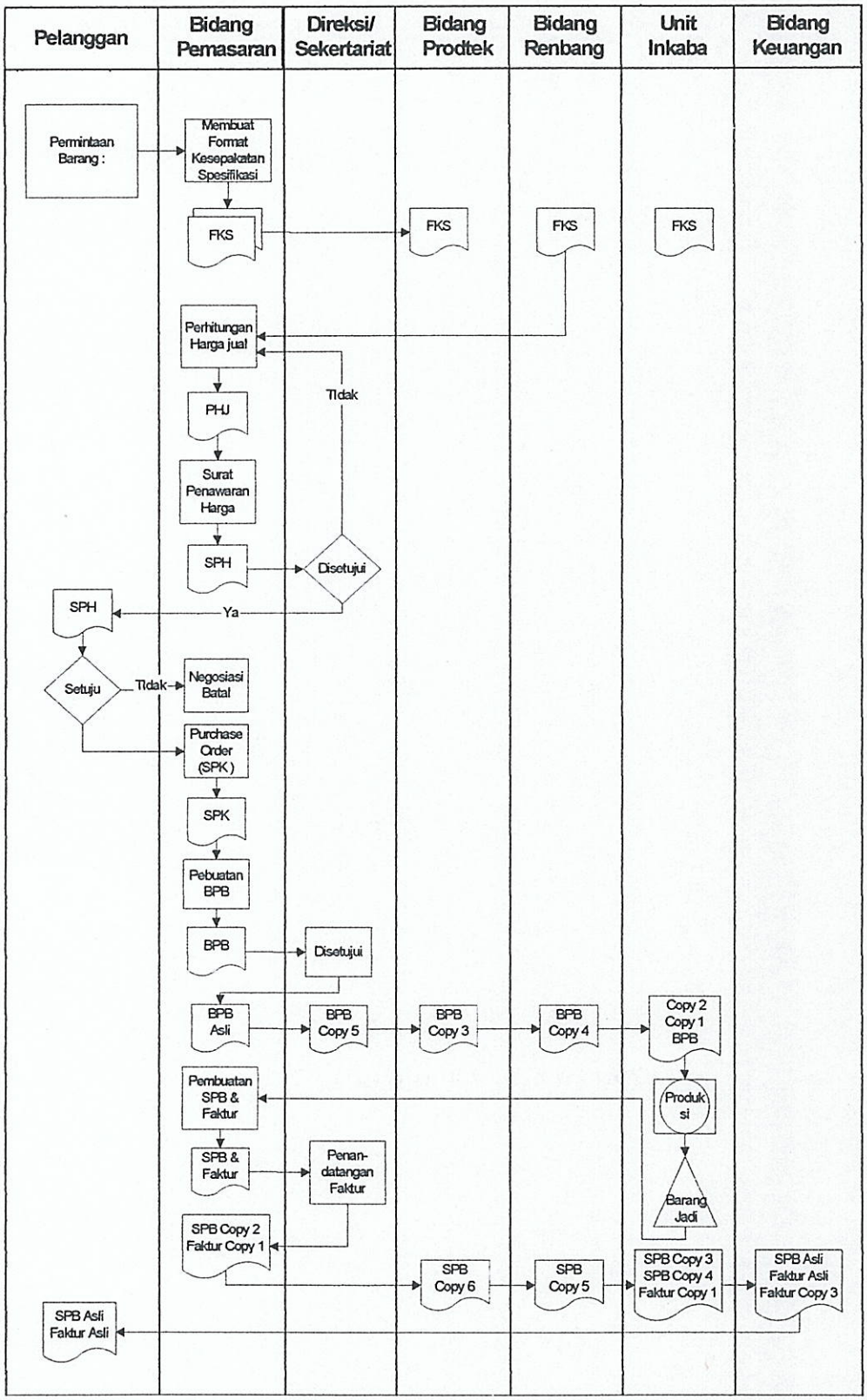
j. Pengaduan *(complain)* Barang Pesanan

k. Format Lembaran

- Format Lembaran Disposisi Biro Pemesanan
- Format Bukti Pesanan Barang
- Format Surat Penawaran Barang
- Format Perhitungan Harga Jual
- Format Surat Persetujuan Perubahan
- format Persetujuan Perubahan
- format Kesepakatan Spesifikasi dan waktu penyerahan barang

Proses ini dapat diharapkan berjalan dengan lancar dan akurat, terutama pada proses produksi, kesalahan spesifikasi bentuk, ukuran maupun jenis bahan dasar karet yang digunakan secara langsung dapat mengurangi kepuasan konsumen yang pada akhirnya mendatangkan kekecewaan dan keluhan pada PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet INKABA Bandung. Proses pemesanan barang pada PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet INKABA Bandung tidak terlalu memakan banyak waktu, jadi pada saat pemesanan barang selesai saat itu juga barang sudah dapat dikirim ke konsumen dan siap untuk digunakan.

3.3.2 Flow Chart Proses Pemesanan Barang



3.3.3 Sistem Informasi Keluhan Pelanggan

Proses keluhan pelanggan yang terjadi pada PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) diawali dengan adanya *complain* pelanggan terhadap barang yang dipesan melalui nomor telepon khusus yang telah disediakan perusahaan, *complian* tersebut dapat berupa laporan keadaan barang yang tidak sesuai dengan klasifikasi barang yang telah disepakati bersama sebelumnya, barang mengalami kerusakan fisik dan itu masih dalam tanggung jawab perusahaan dan hal lainnya yang dapat menimbulkan laporan keluhan pelanggan. Keluhan tersebut dapat disertai dengan pengembalian barang untuk diperbaiki atau diproduksi ulang jika memang keadaan barang tidak dapat dipergunakan secara sempurna atau tanpa pengembalian barang.

Adapun proses keluahan pelanggan dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Pelanggan melaporkan keluhannya melalui nomor telepon yang telah disediakan perusahaan atau secara langsung datang kepada perusahaan.

b. Bidang pemasaran yang menerima keluhan membuat beberapa rangkap format Laporan Keluhan Pelanggan (LKP) atau Laporan Pengembalian Barang (LPB). Dan menyerahkannya kepada bagian Direksi atau Sekertariat.

c. Direksi atau Sekertariat yang menerima format LKP atau LPB melakukan Disposisi Direksi dan kemudian menyerahkan rangkapan format atau LPB kepada bagian bidang Prodtek, bidang Perancangan dan Pengembangan , Unit Inkaba, dan Bidang Keuangan.

d. Bidang Perancangan dan Pengembangan (Renbang) yang menerima rangkapan format LKP) atau LPB akan melakukan konfirmasi kepada pelanggan. Jika keluhan tersebut tidak sesuai dengan fakta atau keadaan barang dilapangan, maka Bidang Renbang akan menginformasikannya ke bagian Direksi/Sekertariat. bagian Direksi/Sekertariat akan menghubungi bagian Pemasaran agar memberikan jawaban bahwa apa yang dikeluhkan pelanggan tidak benar atau tidak sesuai dengan keadaan barang.

e. Jika setelah dikonfirmasikan keadaan barang sesuai dengan apa yang dikeluhkan pelanggan dan itu merupakan tanggung jawab perusahaan maka bidang Prodtek akan kembali membuat Lembar Kesepakatan Spesifkasi (LKS) yang kemudian diserahkan kepada Unit Inkaba.

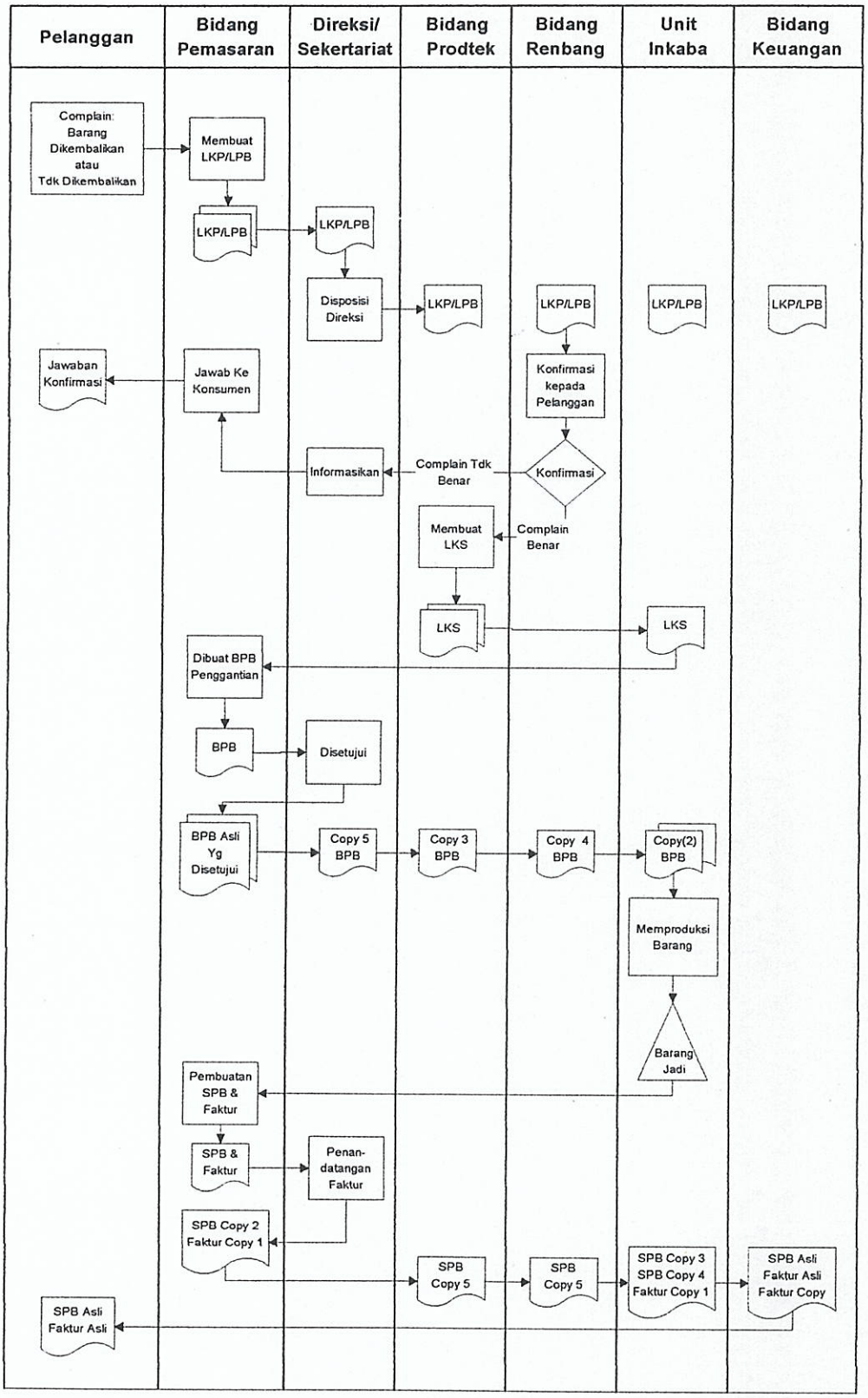
f. Unit Inkaba yang menerima LKS akan menyerahkanya kepada bidang bidang Pemasaran untuk dibuatkan penggantian Bukti Pemesanan Barang (BPB), setelah BPB disetujui oleh bagian Direksi/Sekertariat maka BPB asli tetap pada Bidang Pemasaran dan rangkapnya masing –masing diserahkan kepada Direksi/Sekertariat, Bidang Prodtek, Bidang Renbang dan yang terakhir sebanyak dua rangkap diserahkan kepada bagian/Unit Inkaba.

g. Unit Inkaba selanjutnya memproduksi hingga barang tersebut selesai dalam bentuk barang jadi, setelah barang selesai diproduksi Unit Inkaba meminta Bidang Pemasaran untuk dibuatkan faktur dan Surat Pengantar Barang (SPB).

h. Setalah faktur dan SPB selesai dibuat dan ditandatangani oleh Direksi/Sekertariat. Maka rangkap yang telah ditandatangani tersebut diserahkan kepada bidang Prodtek, Bidang Renbang, Unit Inkaba sebanyak 3 rangkap, dan Bidang keuangan menerima lembar faktur dan SPB asli dan satu lembar copy atau rangkap dari faktur tersebut.

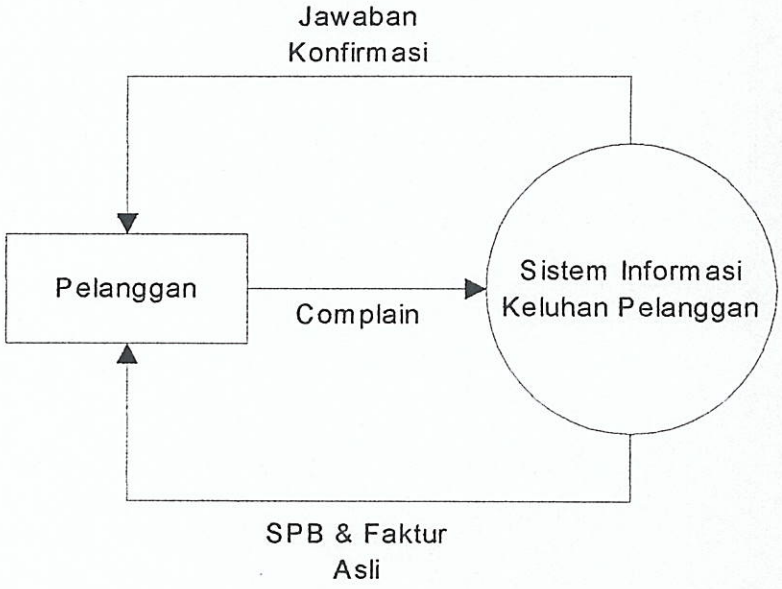
i. Bidang Keuangan yang menerima lembar faktur dan SPB asli dan satu lembar copy atau rangkap dari faktur tersebut, untuk kemudian akan menyerahkan lembar faktur dan SPB asli kepada pelanggan beserta barang yang telah selesai diproduksi ulang.

3.3.4 Flow Chart Keluhan Pelanggan

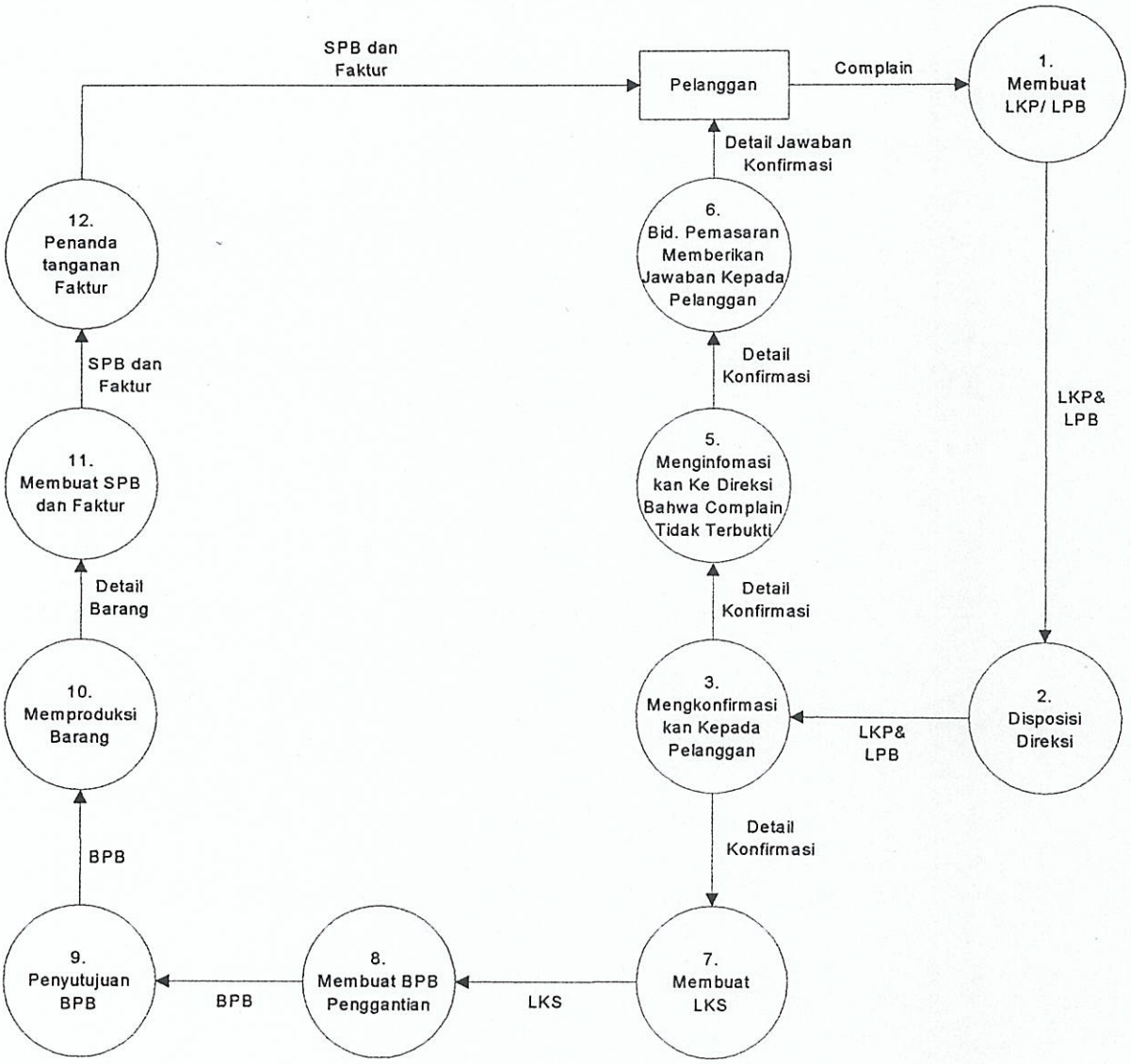


3.3.5 DFD Keluhan Pelanggan

3.3.5.1 DFD Level 0



3.3.5.2 DFD Level 1



3.4 Kegiatan Selama Kerja Praktek

Karna merupakan kebijakan dari PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA), kegiatan yang dilakukan selama kerja praktek hanya bersifat pengambilan data saja, selama pengambilan data penulis memberikan pertanyaan – pertanyaan yang berkaitan dengan judul yang penulis ambil, masalah – masalah yang biasanya terjadi selama proses pemesanan, proses produksi sampai proses barang diproduksi kembali karna pelanggan merasa barang yang dipesan tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Pengambilan data dilakukan selama beberapa kali dalam seminggu tergantung dari kebijakan yang diberikan oleh PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA), jika PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) tidak sedang melakukan proses produksi barang pesanan atau dirasa tidak cukup sibuk dengan barang yang dipesan pelanggan maka PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) baru akan melayani penulis dalam pengambilan data. Selama pengambilan data tersebut tidak hanya bersifat komunikasi saja, tetapi penulis diberikan kesempatan untuk melihat contoh mesin produksi, contoh dari barang yang dipesan, kegiatan yang terjadi dipabrik, suasana dalam pabrik tersebut dan hal lainnya yang berkaitan dengan judul yang penulis ambil secara langsung, kesempatan tersebut membuat penulis menyadari bahwa keadaan yang terjadi selama kerja praktek dirasa tidak sesuai dengan pelajaran teori yang penulis dapatkan selama kuliah.

hal tersebut membuat penulis menyadari bahwa penulis tidak dapat mengandalkan sepenuhnya kepada pelajaran teori – teori yan penulis dapatkan selama kuliah, tetapi harus melengkapi diri dengan pelajaran – pelajaran atau pengetahuan – pengetahuan yang berhubungan dengan dunia kerja yang akan penulis ambil dimasa yang akan datang.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM