BAB II

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 SEJARAH PERUSAHAAN

CR Solution merupakan perusahaan jasa yang memberikan pelayanan pada konsumen tidak hanya dalam Penjualan *Cartridge*, *Refill* Tinta / *Laser Printer* dan *Service Printer* untuk semua merek, akan tetapi *CR Solution* juga menyediakan bahan baku *refill* serta berbagai macam kertas (*Plain, Inkjet,& Photo Paper*).

CR Solution telah menjalankan usaha ini lebih dari 7 tahun. Awalnya usaha ini dimulai dari beberapa orang yang mencari solusi atas mahalnya produk *cartridge* original akibat anjloknya kurs Rupiah terhadap US $ pada masa krisis. Dan sekarang *CR Solution* telah mempunyai banyak staf yang ahli dan profesonal dalam bidang *Refill* Tinta / *Laser Printer* dan *Service Printer*.

"*Absolutely the best service*" adalah Moto dan bagian dari strategi *CR Solution* dalam menjalankan usaha untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Saat ini pelanggan *CR Solution* dari berbagai kalangan diantaranya insatansi pemerintah, institusi pendidikan, badan usaha milik Negara, badan usaha milik daerah, perusahaan swasta dan organisasi sosial swasta dan pemerintah. Pertumbuhan pelanggan akan terus meningkat seiring dengan pertumbuhan kebutuhan perangkat komputer.

Untuk mengimbangi meningkatnya kebutuhan *refill* tinta / *toner printer*, *CR Solution* telah siap mengembangkan usahanya ke berbagai wilayah di Indonesia melalui Pola Kerjasama Usaha dengan sistem bagi hasil. Kami pun mengadakan *Training* (Pelatihan) untuk para wirausahawan yang akan bermitra dengan *CR Solution*, atau untuk yang akan melakukan usaha sendiri.

2.2 Profil Perusahaan

2.2.1 Nama Perusahaan

CR SOLUTION

2.2.2 Bidang Perusahaan

CR SOLUTION berperan serta membantu mengurangi masalah pencemaran lingkungan, dengan mengurangi limbah dari *cartridge*, yaitu mengoptimalkan fungsi dari *cartridge* yang tidak terpakai menjadi bermanfaat kembali dengan metode isi ulang (*Refill*) atau daur ulang (*Recycle*).

2.3 LOGO PERUSAHAAN



Gambar II.1 Logo Perusahaan

2.4 VISI DAN MISI

1. VISI

Membangun dan mengembangkan bisnis yang memiliki keunggulan kompetitif, serta menjadikan perusahaan penyedia jasa professional yang terdepan dalam pemberian pelayanan kepada konsumen.

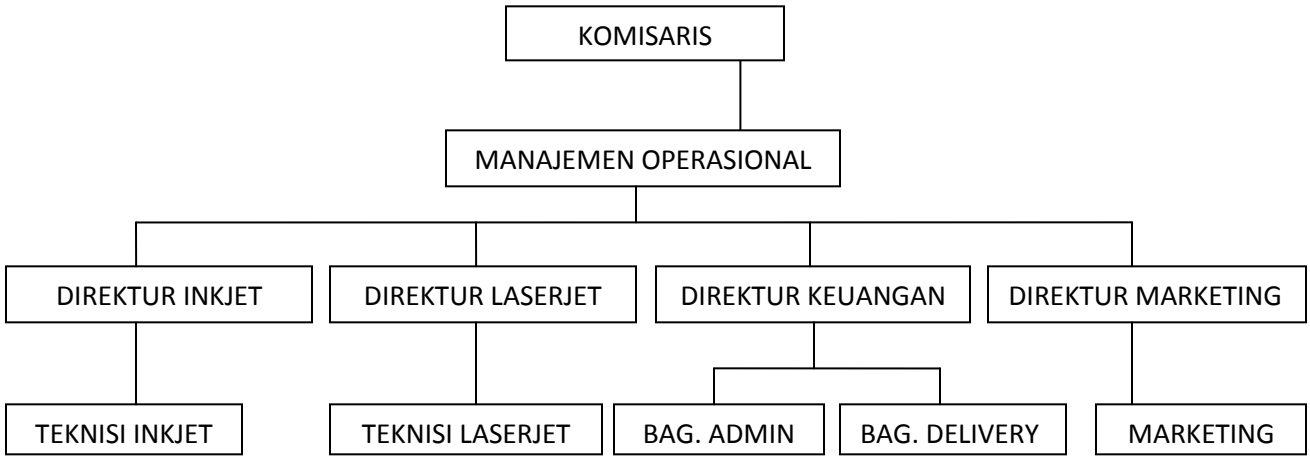
2. MISI

1. Mengembangkan kompetensi setiap SDM.
2. Melakukan inovasi pada roduk dan jasa secara berkesinambungan.
3. Memacu pertumbuhan perusahaan dengan memperbanyak outlet dan _ocus pada bisnis inti.
4. Berorientasi kepada kepuasan konsumen.
5. Meningkatkan efesiensi, efektivitas dan produktvitas kerja secara berkesinambungan.
6. Meningkatkan asset dan menciptakan kondisi keuangan yang sehat.
7. Menjaga tali silaturahmi antara karyawan, manajemen, dan pemegang saham.

3. Moto

"Absolutely The Best Services"

2.5 STRUKTUR ORGANISASI



Tabel II.1 Struktur Organisasi Perusahaan

2.6 JUMLAH PERSONIL

NO	JABATAN	TAHUN 2010
1	Komisaris	1
2	Manajemen Operasional	1
3	Direktur Inkjet	1
4	Direktur Laserjet	1
5	Direktur Keuangan	1
6	Direktur Marketing	1
7	Teknisi Inkjet	3
8	Teknisi Laserjet	3
9	Administrasi	2
10	Delivery	2
11	Marketing	2

Tabel II.2 Jumlah Personil

2.7 Badan Hukum Perusahaan

Bentuk badan hukum perusahaan *CR SOLUTION* adalah CV.


DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

NPWP : 21.093.065.7-423.000
NAMA : CV. GERILYA MASAGI MAKMUR

SURAPATI CORE BLOK M-22 RT 007 RW 002
PASIRLAYUNG , CIBEUNYING KIDUL
BANDUNG

TERDAFTAR : 11-05-2009

Gambar II.2 NPWP

2.8 Kebijakan Strategis Perusahaan

1. Mengembangkan kemampuan sumber daya manusia dalam dunia bisnis
2. Mengembangkan system penjualan *cartridge* / pengisian tinta dengan bisnis teknologi tepat guna dan mengarah kepada teknologi tinggi sesuai dengan tuntutan perkembangan.

2.9 Program Kerja

Program kerja *CR Solution* tahun 2010

1. Peningkatan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.
2. Peningkatan pendapatan perusahaan.
3. Peningkatan kemampuan sumber daya manusia (SDM) dan kesejahteraan pegawai.
4. Perbaikan peraturan dalam pengisian *refill* tinta.
5. Peningkatan untuk menarik konsumen.

2.10 Indikator Kinerja Program Untuk Tahun 2010

1. Kondisi *cartridge.*

2. Kondisi ruangan yang bersih dan tertata rapi.

3. Tidak terjadi tumpang tindih dalam pengisian tinta.

2.11 Pelayanan Konsumen

1. Responsif, cepat dan akurat dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Bersikap santun, ramah dan antusias.

3. selalu tampil ceria, tampil pesona dan tampil prima.

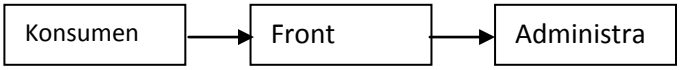
4. Bertanggung jawab.

5. Siap melayani.

6. Pantang putus asa.

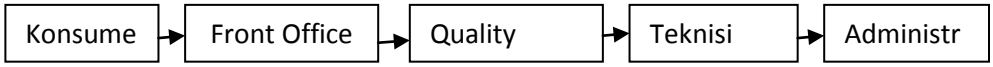
2.12 Sistem Operasional Pelayanan Konsumen

1. Konsumen Pembelian *Cartridge*



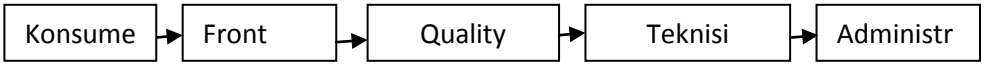
Tabel II.3 Sistem Operasional cartridge

2. Konsumen Inkjet



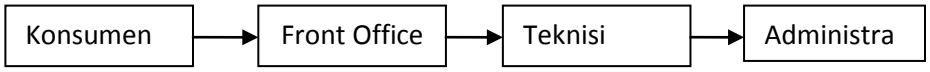
Tabel II.4 Sistem operasional inkjet

3. Konsumen Laserjet



Tabel II.5 Sistem operasional Laserjet

4. Konsumen Service Printer



Tabel II.6 Sistem operasional Service Printer

2.13 Permasalahan yang Dihadapi dan Cara Menanggulanginya

1. Permasalahan yang ada di *CR Solution* :

    2. Kurangnya sarana dan prasarana

    3. Kualitas pelayanan terhadap konsumen masih perlu ditingkatkan

2. Permasalahan yang sering ditemui pada saat refill tinta :

    1. Tinta kering atau tidak keluar

        Cara menanggulanginya : Hanya cukup di Nyep atau di tembak atau direndam cairan cleaning solution (air panas) maka dengan sendirinya akan lancer kembali.

    2. Macet

        Cara menanggulanginya : kondisi ini banyak didapati oleh konsumen pribadi (pemakaiannya lama dan jarang sekali dipakai). Indikasi macet yaitu ketika di Nyes tinta tidak keluar dan ketika di Nyep suntikan reject. Adapun penanganannya adalah di Jos (Uap Panas) dengan tabung reaksi,adapun jos hanya dilakukan sekali dalam satu hari.

3. Warna campur

Cara menanggulanginya : Harus dipastikan dahulu bahwa kondisi head masih bagus. Cukup ditembak air kemudian di Nyep. Pada cartridge dengan plat yang paten kondisi ini tidak bisa ditanggulangi, tapi pada cartridge yang lain bisa kita kuras dengan air hangat supaya busanya stabil kembali setelah dikuras, air compressor dan diamkan selama kurang lebih satu hari.

4. Putus Plat / tidak dikenal

Cara menanggulanginya : umumnya ditemui pada cartridge yang isi ulang sendiri. Kondisi ini tidak dapat kita tanggulangi sebab biasanya bukan disebabkan pengaruh isi ulang, kebanyakan karena kendala non teknis dan cartridge original pun sering mengalami hal ini. Untuk memastikannya bersihkan dulu plat dengan cotton bud atau tissue kering, kalau masih putus plat, menyerah.

5. Bocor

Cara menanggulanginya : kondisi ini jarang terjadi sebab pada saat pengisian atau setelah pengisian kita akan segera mengetahuinya. Kalaupun memang terjadi maka kita harus menstabilkannya. Bocor juga bisa disebabkan karena penampung tinta pada printer sudah terlalu penuh sehingga dapat dipastikan bahwa bocor bukan dari *cartridge* tapi dari intensitas pemakaian printer, dalam hal ini kita harus mampu untuk melakukan *cleaning* printer.

3. Permasalahan yang sering ditanyakan konsumen :

    1. Garansi produk dan jasa yang kita keluarkan
    2. Delivery order
    3. System pengerjaan
    4. Kualitas produk
    5. Discount
    6. System pembayaran