

## **BAB IV**

### **KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN**

#### **4.1. Sejarah Singkat PT. Selaras Sukses Sejahtera**

Didirikan pada 1 oktober 2014 di surabaya oleh bapak Hendri Suwondo, sebelumnya perusahaan tersebut mulai pertama kali beroperasi di jakarta. Lalu setelah berhasil menyelesaikan tugas dan memberikan kepuasan pelanggannya di jakarta, akhirnya perusahaan valet parking mendirikan perusahaannya dengan jasa yang sama yaitu valet parkir di berbagai kota-kota besar di indonesia seperti jakarta, karawang, bali, Dan kebetulan juga didirikan di kota di surabaya pada tanggal bulan dan tahun di atas tersebut. sebagian orang tau PT.3S di surabaya atau dengan sebutan nama 3s parking & valet service bergerak di bidang jasa valet parkir. Singkatan tersebut mungkin tidak asing dikawasan tunjungan plaza surabaya karena jasa valet parkir yang dijalankan oleh PT.3S yang memiliki aktivitas kerja di kawasan tersebut. Perusahaan valet yang selalu meningkatkan jasanya dengan keramahan driver dan dengan penuh rasa tanggung jawab agar dapat memarkirkan kendaraan customer jasa parkir dengan aman dan tanpa bingung harus memarkirkan kendaraannya.

Karena sesuai dengan keahlian dibidangnya parkir valet memberikan jasa untuk memarkirkan kendaraan oleh petugas valet, sehingga tidak perlu lagi untuk pemilik kendaraan mencari tempat parkir yang luang tetapi sudah dilakukan oleh petugas valet parkir. Untuk itu pemilik/pengemudi kendaraan turun dari mobil di depan lobi pusat perbelanjaan, supermarket, hotel, restoran, kantor dan menyerahkan mobil kepada petugas yang kemudian memarkirkan kendaraan. Pada saat selesai aktivitas di gedung yang bersangkutan pemilik tinggal menyerahkan kupon tanda terima mobil kepada petugas yang kemudian mengambil kendaraannya. seiring dari perkembangannya yang kebetulan dari awal perusahaan tersebut berdiri menggunakan nama PT.3S yang berartikan Selaras Sukses Sejahtera.

## 4.2. Visi dan Misi

### 1. Visi

Menjadi perusahaan penyedia jasa layanan ketenagakerjaan yang mampu memberikan pelayanan dengan mutu terbaik serta selalu mengutamakan profesionalitas kepada Perusahaan dan mitranya.

### 2. Misi

Memberikan pelayanan yang profesional dengan kualitas kepada pelanggan dan klien, sbb :

#### 1) Kepuasan Pelanggan

Pelanggan memiliki keinginan dan kebutuhan yang dapat melebihi harapannya, serta selalu membangun dan membina serta meningkatkan hubungan dengan mitra kerja.

#### 2) Memberikan pelayanan yang terbaik

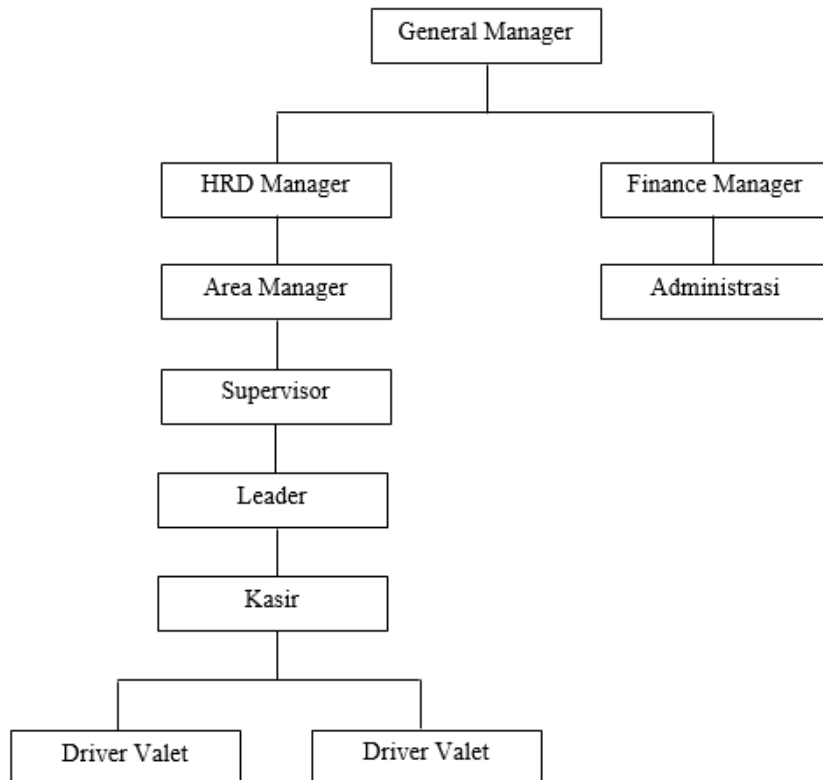
Memastikan pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan terbaik yang dapat diberikan.

#### 3) Citra yang baik

Dengan bekerja secara profesional dan berkualitas untuk mewujudkan citra yang positif baik bagi Perusahaan maupun Perusahaan Mitra Kerja.

### 4.3. Struktur Organisasi

Gambar 4.1.  
Struktur Organisasi



### 4.4. Deskripsi Jabatan

1. General Manager : adalah manajer yang memiliki tanggung jawab kepada seluruh bagian / fungsional pada suatu perusahaan atau organisasi.
2. HRD Manager : HRD adalah singkatan dari Human Resources Development. Dalam ilmu terapannya, HRD biasa disebut sebagai “Personalia” atau “Kepegawaian”. HRD dalam manajemen juga biasa disebut dengan “Human Capitol” atau “Human Resources Management”. Arti lain dari Human Resources Development (Sumber Daya Manusia/SDM) adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada

ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

3. Finance Manager : Peran manajer keuangan beragam tergantung pada ukuran dan kompleksitas suatu organisasi. Sebagai contoh, di organisasi yang lebih besar Anda bisa melakukan kegiatan yang berfokus seperti analisis strategis yang membantu para manajer senior membuat keputusan terbaik. Itu bisa mencakup menginterpretasikan informasi keuangan dan memperkirakan berbagai tren di masa mendatang
4. Area Manager : adalah anggota team dan sekaligus pimpinan team, Area Manager adalah anggota dari team management di kantor pusat dan pada saat yang sama Area Manager memimpin teamnya sendiri di Daerah, yaitu para Medical reps/ salesman / atau semua anggota di bawah tanggung jawabnya untuk membantu semua proses pencapaian target yang di bebaskan oleh perusahaan.
5. Administrasi : adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Pengertian administrasi juga dibedakan menjadi dua yaitu pengertian administrasi dalam arti sempit dan pengertian administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi dari catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang memiliki sifat teknis ketatausahaan. Sedangkan pengertian administrasi bersifat luas adalah seluruh proses kerja sama dari dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan pemanfaatan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.
6. Supervisor : adalah seseorang yang diberikan tugas dalam sebuah perhimpunan perusahaan sebagaimana ia mempunyai kuasa dan wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya. Peran kerja penyelia berada di tingkat perusahaan, yaitu di antara para

atasan perancang kebijakan dan di antara para pegawai pelaksana langkah-langkah kebiasaan di lapangan.

7. Leader : adalah seseorang yang mampu memberikan bimbingan, instruksi, arahan dan kepemimpinan kepada sekelompok individu lain dengan tujuan dapat mencapai hasil yang baik dalam sebuah tim.
8. Kasir : adalah seorang pemegang kas (uang) atau orang yang bertugas menerima dan membayarkan uang.
9. Diver Valet : adalah orang(karyawan) atau petugas valet yang melakukan kegiatan untuk memarkirkan kendaraan oleh petugas valet, sehingga tidak perlu lagi untuk pemilik kendaraan mencari tempat parkir yang luang tetapi sudah dilakukan oleh petugas valet parkir.

#### **4.5. Lokasi Penelitian**

Lokasi perusahaan adalah letak dimana usaha tersebut melakukan aktivitasnya. Penelitian ini dilakukan pada PT. Selaras Sukses Sejahtera Di Surabaya yang beralamatkan di jl. Basuki Rachmad no.8-12 Tunjungan Plaza Surabaya.

#### **4.6. Jam Kerja Perusahaan**

Dalam sistem kerja yang diterapkan PT. Selaras Sukses Sejahtera surabaya jadwal kerja bekerja selama 6 hari dan untuk libur dijadwal setiap per karyawan atau setiap individu karyawan libur 1 hari dalam 1 minggu. Adapun shift kerja dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.1.

Shift Kerja PT. Selaras Sukses Sejahtera Surabaya

No	Shift
1.	10.00-18.00 (Pagi)
2.	12.00-22.00 (midle)
3.	14.00-22.00 (sore)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa shift kerja PT. Selaras Sukses Sejahtera surabaya terdapat 3 shift yaitu, shift pagi jam 10.00-18.00, midle jam 12.00-22.00, shift sore jam 14.00-22.00.

#### **4.7. 3S Parking & Valet Service Personal**

Terdiri dari laki-laki dan perempuan yang mengenakan kostum menarik ditambah dengan sikap yang ramah dalam melayani tamu dan mampu berbahasa inggris serta didukung oleh program pelatihan dalam hal keselamatan atau perlindungan kerja dan juga ditunjang dengan pengetahuan segala jenis kendaraan sehingga dapat melayani kebutuhan seluruh pengguna jasa kami dengan cepat dan nyaman tanpa mengabaikan prosedur atau aturan yang berlaku didalam lokasi.

#### **4.8. 3S Parking & Valet Service Operasional Prosedur (SOP)**

Sepakat untuk dapat mengakomodasikan/menjelaskan bahwasannya personil kami memberikan nilai tambah dalam hal jasa, karena :

- 1) Kami sapa semua pengunjung yang datang ke tempat anda.
- 2) Membuka tutup pintu mobil tamu/ pengunjung anda.
- 3) Jika diperlukan, dapat membantu tamu anda Menempatkan barang bawaannya ke dalam bagasi mobil.
- 4) Membantu dan berkoordinasi dengan security dalam mengawasi para tamu/pengunjung yang mencurigakan

#### **4.9. 3S Parking & Valet Service Program Pelatihan**

Kami merancang suatu program terhadap personil kami di lapangan yang dapat memotivasi di dalam tugas sehari-hari dan diterapkan secara berkala serta efektif untuk mencapai tujuan utama kami dalam memberikan “Pelayanan dengan kualitas terbaik”. Sebagai bagian dari upaya kami untuk menjaga konsistensi, pelatihan secara periodik dirancang setiap bulannya.

Bermacam-macam training program yang kami laksanakan :

1. Basic driving skills ( Keterampilan dasar mengemudi )
2. Drive safely ( Mengemudikan dengan aman )

3. Knowledge about various types of vehicles and transmissions ( Pengetahuan tentang berbagai macam tipe kendaraan dan transmisinya )
4. The importance of attitude ( Pentingnya menjaga sikap )
5. Building a pleasing personality ( Mengembangkan pribadi yang menyenangkan )
6. Self motivation ( Motivasi Pribadi )
7. Being pro active ( Pro aktif dalam memberikan pelayanan kepada customer )
8. Greeting with Basic English ( menyapa dalam bahasa inggris )
9. Upselling Skills program ( Program kemampuan menjual )
10. Knowledgeable about Location ( Pengetahuan tentang lokasi )

#### **4.10. 3S Parking & Valet Service Operasional**

Berdasarkan pengalaman, kami akan memastikan kendaraan dapat diparkirkan dan diantar kembali kepada pemiliknya dengan segera, sehingga akan tercipta kepuasan pelanggan yang memakai jasa kami, karena kami menyediakan personil yang cakap dan terampil di bidangnya.

Sistem pengawasan dan pengontrolan yang ketat dan terinci atas tiket telah dirancang sehingga dapat mencegah hal-hal yang tidak diinginkan dan standar operasional yang tinggi untuk meningkatkan operasional dilapangan. Merespon permasalahan dilapangan dengan cepat itu adalah pelayanan yang kami berikan sesuai dengan motto kami “Immediately Respons” dan “Guarantee Quality Service” yang kami terapkan kepada personil kami dilapangan sehingga kami siap membantu penyelesaian masalah dengan cepat tanpa melanggar norma-norma yang berlaku dimana kami menempatkan :

Senior/Coordinator/Supervisor Valet yang handal.

Sebagai wujud terbaik dan mitra bagi klien kami, operasional di lapangan di lengkapi dengan :

- 1) Elegant uniforms ( Seragam yang menarik )
- 2) Valet parking tickets ( Tiket valet parkir )
- 3) Representative infrastructure (Valet signage, Parking cones, etc)

- 4) Qualified personnel ( Personil yang handal untuk mendukung operasional)