

## **BAB 2**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1. Latar Belakang Perusahaan**

UD. Mitra Solusi Abadi didirikan pada 1 February 2010. Awalnya usaha ini didirikan oleh empat orang berteman dimana keempatnya bekerja pada perusahaan yang sama sebelumnya di perusahaan Elektornik yaitu PT. Monitorindo Internusa yang beralamat di Jl. Agus Salim No. 69B Menteng – Jakarta Pusat. PT. Monitorindo merupakan perusahaan jasa perakitan monitor dan juga *authorized service provider* untuk monitor Lenovo, IBM dan AOC. Dan kemudian tercetus ide untuk mendirikan suatu usaha dagang di bidang elektronik yaitu komputer. Hal ini karena ke empat pendiri UD. Mitra Solusi Abadi telah menekuni bidang ini cukup lama dan memiliki pengalaman dibidang tersebut.

Saat UD. Mitra Solusi Abadi didirikan para pendiri usaha dagang ini masih aktif sebagai karyawan pada PT. Monitorindo dan juga mereka tercatat sebagai mahasiswa aktif pada kelas karyawan diantaranya dua orang tercatat sebagai mahasiswa universitas Islam As'syafy'iah pada jurusan Fakultas Ilmu pendidikan keguruan Bahasa Inggris. Berikutnya sebagai mahasiswa di UPI YAI pada fakultas Sumber Daya Manusia (SDM), dan yang terakhir tercatat sebagai mahasiswa STIE Widya Persada pada fakultas Akuntansi Keuangan.

Dalam perkuliahan tersebut, para pendiri melihat dan mencermati bahwa kebutuhan akan sebuah perangkat komputer atau yang lebih simpelnya saat ini sebuah *notebook* atau *laptop* sangat diperlukan oleh seorang mahasiswa dalam

menjalani aktivitas perkuliahan disamping tuntutan pekerjaan kampus yang lebih banyak dalam bentuk presentasi juga pada akhir perkuliahan nanti dimana seorang mahasiswa harus menuliskan sebuah laporan dalam bentuk skripsi sebagai syarat kelulusan dan hal ini memerlukan sebuah komputer ataupun *laptop*. Setelah dicermati kebanyakan dari mahasiswa yang sudah bekerja tersebut tidak mampu memperoleh sebuah *laptop* dengan harga tunai, kebanyakan mahasiswa memiliki kesulitan dimana harga sebuah laptop masih terbilang mahal untuk mahasiswa-mahasiswa tersebut yang kebanyakan biaya perkuliahan ditanggung oleh diri mereka sendiri. Maka para pendiri sepakat untuk memfasilitasi mahasiswa tersebut dengan pembelian sistem cicilan.

Ketika penjualan telah berjalan para pendiri kemudian melihat kebutuhan pada jasa perbaikan, dimana para pelanggan memiliki kepercayaan untuk memperbaiki komputernya pada UD. Mitra solusi abadi.

Melihat besarnya minat terhadap sistem cicilan yang terus meningkat dari para pelanggan, hal ini juga menjadi suatu kendala pada UD. Mitra Solusi Abadi, dengan keterbatasan modal yang mereka miliki maka para pendiri memikirkan suatu jalan keluar dengan pendapatan uang kontan agar usaha dagang tetap berjalan tidak berhenti karena keterbatasan modal.

Pada tanggal 1 Juni 2011, UD. Mitra Solusi Abadi membuka jasa laundry dengan nama Laundry MSA rapi, bersih dan wangi di buka di Jl. Kampung Baru, Pulomas Selatan No. 18 – Jakarta Timur.

Adapun kegiatan Usaha dagang ini difokuskan pada bidang jasa dan penjualan, yang terdiri atas 3 divisi, yaitu:

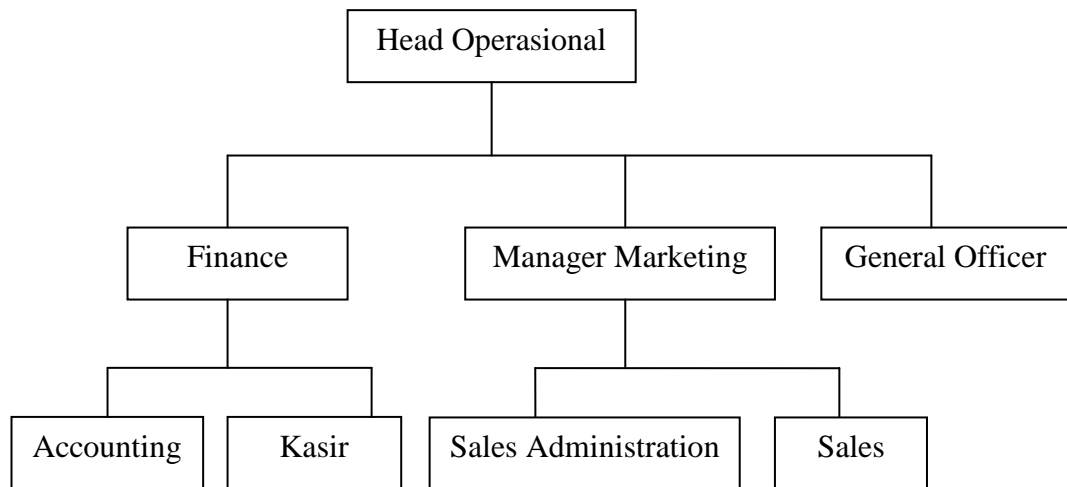
1. Divisi penjualan barang elektronik
2. Divisi jasa perbaikan komputer
3. Divisi jasa laundry

Hingga saat ini UD. Mitra Solusi Abadi belum membuka cabang baru, tetapi sedang menjajaki pencarian mitra atau agen untuk jasa laundry di beberapa tempat dimana agen-agen tersebut bertujuan sebagai tempat penampungan untuk laundry yang lokasinya jauh dari *warehouse* MSA laundry sehingga tidak menyulitkan *customer* untuk membawanya ke *warehouse*.

## **2.2. Struktur Organisasi**

Pada setiap perusahaan unit usaha memiliki struktur organisasi untuk mengendalikan jalannya perusahaan dengan baik agar segala wewenang dan tanggung jawab bagi setiap pribadi yang terlibat dalam perusahaan dapat dipertanggung jawabkan. Dengan adanya struktur organisasi, maka setiap pribadi mendapatkan ruang lingkup pekerjaan yang jelas, Sehingga dengan demikian terjalinlah suatu kerjasama yang baik dalam pencapaian tujuan perusahaan. Berikut adalah bagian- bagian yang terdapat dalam struktur organisasi Pada UD. Mitra Solusi Abadi.

## STRUKTUR ORGANISASI



### Struktur Organisasi Pada “ UD. Mitra Solusi Abadi”

1. Head Operational

Berfungsi untuk mengelola perusahaan serta membuat keputusan penting dalam perusahaan.

2. Finance

Berfungsi menangani masalah keuangan, mengkoordinasi jalannya keuangan, pengaduan pendanaan sampai budgeting untuk perusahaan.

3. Manager Marketing

Bertanggung jawab untuk mempromosikan produk dalam perusahaan.

4. General Officer

Berfungsi melaksanakan aktivitas yang berhubungan dengan kelancaran kegiatan usaha.

5. Accounting

Bertanggung jawab menangani masalah pembukuan, mencatat dana masuk dan dana keluar, serta membuat laporan.

6. Kasir

Berfungsi menyetorkan dana kepada *customer* dan menerima pembayaran dari *customer*.

7. Sales Administration

Berfungsi menangani administrasi penjualan dan melakukan pencatatan penjualan.

8. Sales

Berfungsi mencari *customer*, memberi pelayanan, dan penjelasan kepada *customer* tentang produk barang/jasa yang akan dijual perusahaan.

### **2.3. Latar Belakang para Pemimpin Perusahaan**

#### Kepala Operasional

Berliana Pasaribu lahir di Tarutung – Medan pada 14 November 1982. Beliau merupakan pengagas terbentuknya UD. Mitra Solusi Abadi sehingga bisa terbentuk pada 1 Februari 2012. Beliau bekerja di PT. Monitorindo Internusa dari 1 September 2005 - 1 September 2012. Pada saat bekerja pada PT. Monitorindo Internusa, hampir seluruh divisi telah dijalani dan hal tersebut menjadi suatu pengetahuan yang bermanfaat untuk UD. Mitra Solusi Abadi. Saat pertama kali bekerja di PT. Monitorindo Internusa beliau bekerja di divisi *customer service* kemudian pindah ke divisi *marketing* menangani *marketing* komunikasi,

*marketing support* kemudian pindah ke *after sales* atau sering di sebut *service* purna jual. Pengalaman-pengalaman dapat diterapkan pada UD. Mitra Solusi Abadi

Finance :

Fifi Anita lahir di kebumen, 19 Juni 1988. Beliau menjabat sebagai keuangan Pertama kali bekerja di PT Monitorindo dibagian keuangan dan kemudian mengambil kuliah di STIE Widya Persada di bagian akuntansi keuangan, hal ini sangat bermanfaat kedepannya pada UD. Mitra Solusi Abadi

Manager Marketing :

Pina Sihombing lahir di Sidikalang 07 November 1985 dan memulai karirnya di PT Monitorindo pada divisi Marketing hingga saat ini. Pengalamannya pada bagian marketing menjadi suatu kunci yang baik pada perkembangan UD. Mitra Solusi Abadi kedepannya.

General Officer :

Fitri Amelia, Lahir di Jakarta 8 Agustus 1980, pertama kali menjalankan karirnya di PT. Monitorindo sebagai staff keuangan kemudian dipindahkan ke bagian legal. Pengalaman beliau nantinya akan sangat berguna bagi kemajuan UD. Mitra Solusi Abadi.

## **2.4. Visi dan Misi**

Visi

Menjadi perusahaan penjualan yang membantu *customer* mendapatkan kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh barang yang mereka perlukan tanpa terhalang oleh keterbatasan modal dan dibidang jasa, mendapatkan kepuasan dan kenyamanan dalam penggunaan jasa servis ataupun laundry.

Misi

Memberi sumbangsih dalam kemajuan peradaban dan pembangunan bangsa.

## **2.5. Nilai Inti**

- a. Memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan
- b. Integritas
- c. Gigih untuk mencapai yang terbaik
- d. Kerjasama yang kokoh
- e. Inovasi
- f. Tangkas atau lincah

## **2.6. Strategi**

Cara untuk meningkatkan produktivitas untuk memberikan pelayanan yang memuaskan:

1. Menyediakan layanan dan produk yang berorientasi pada pelanggan melalui inovasi dan pelayanan konsumen yang memuaskan.
2. Mengembangkan jaringan domestik yang luas dan menyeluruh.

3. Mengembangkan jaringan domestik yang ekstensif dan tersedia dimana-mana.
4. Mengembangkan jaringan penyaluran yang kreatif (misal: pengiriman langsung ke konsumen).
5. Membangun kompetensi melalui manajemen sumber daya manusia  
Teknologi informasi yang terpadu dan berdasarkan kebutuhan pasar.

## **2.7. Pelayanan**

### **a. Perdagangan**

UD. Mitra Solusi Abadi melakukan perdagangan alat-alat elektronik yang mampu mempertanggung jawabkan kualitas dan keaslian dari suatu produk yang diperdagangkan juga menjamin purna jual barang tersebut.

### **b. Jasa service**

UD. Mitra Solusi Abadi melakukan perbaikan alat-alat elektronik khususnya komputer dan memberikan garansi servis selama satu bulan apabila komputer rusak sebelum satu bulan dari tanggal perbaikan dan pelanggan tidak dikenakan biaya apapun. Hal ini bertujuan untuk kepuasan pelanggan dan komitmen dari UD. Mitra Solusi Abadi untuk memberikan yang terbaik pada pelanggan.

### **c. Jasa laundry**

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dewasa ini, dimana padatnya jadwal orang-orang perkotaan sehingga tidak memiliki waktu untuk mencuci pakaian mereka. Maka UD. Mitra Solusi Abadi datang memberi



solusi dengan harga yang terjangkau dan pelanggan tetap puas dengan layanan UD. Mitra Solusi Abadi. MSA rapi segar dan wangi memberikan garansi cuci, apabila pakaian masih kotor atau kusut karena ketidaktelitian dari karyawan maka pelanggan memiliki hak untuk membawanya kembali ke MSA untuk dicuci ulang. Hal ini dilakukan semata-mata untuk komitmen dari MSA memberikan yang terbaik dan kepuasan pelanggan menjadi prioritas.