

## **BAB 2**

### **GAMBARAN UMUM**

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

PT. Enseval didirikan pada Oktober 1973, sebagai akibat dari pemisahan fungsi distribusi dari pemasaran dan produksi PT. Kalbe Farma bersama anak perusahaan. Dalam perkembangannya PT. Enseval juga berkembang menjadi distributor umum, tidak saja menjadi distributor produk-produk farmasi saja tapi juga mencakup produk keperluan konsumen, alat-alat kedokteran bahkan agen dan distributor bahan-bahan dasar kimia untuk industry farmasi, kosmetik dan industry makanan. Sejalan dengan perkembangan ekonomi Indonesia, PT. Enseval juga melakukan diversifikasi ke berbagai usaha diluar bidang perdagangan dan distribusi.

Ketika manajemen mengambil kebijaksanaan untuk kembali ke bidang usaha inti pada tahun 1993, maka semua kegiatan usaha perdagangan dan distribusi dipindahkan ke PT. Arya Gupta Cempaka suatu perseroan yang didirikan pada tahun 1993 yang selanjutnya pada 6 Agustus 1998 berganti nama menjadi PT. Enseval Putera Megatrading.

Pada 1 Agustus 1994 Perseroan tercatat di Bursa Efek Jakarta sebagai PT. Enseval Putera Megatrading Tbk.

Kegiatan Perseroan difokuskan pada jasa distribusi dan perdagangan, yang terdiri atas 4 divisi, yaitu :

- Divisi penjualan dan distribusi produk farmasi
- Divisi penjualan dan distribusi produk barang konsumsi, obat bebas dan nutrisi
- Divisi pemasaran dan distribusi produk peralatan dan perlengkapan kesehatan
- Divisi pemasaran dan penjualan produk kimia bahan baku industri farmasi, kosmetik, makanan dan kesehatan hewan

Hingga kini, Perseroan memiliki 42 cabang diseluruh Indonesia yang tersebar dari Banda Aceh sampai ke Jayapura. Perseroan juga memiliki infrastruktur yang memadai guna menunjang kelancaran operasional logistic yaitu 2 *Regional Distribution Centre* berupa fasilitas gudang besar yang berada di Jakarta dan Surabaya. Masing-masing cabang memiliki gudang dan armada pengiriman serta personil lengkap guna menunjang kegiatan operasional dan keperluan pihak pemasok (principal) dan pemasok (outlet).

Pada saat ini Perseroan mempunyai lebih dari 100 pemasok (principal) dan melayani secara langsung lebih dari 200.000 outlet diseluruh Indonesia.

Sampai dengan 2009, Perseroan mempunyai 5 anak perusahaan yaitu:

- PT. Tri Sapta Jaya
- PT. Millenia Dharma Insani
- PT. Enseval Medika Prima
- PT. Global Chemindo Megatrading

- PT. Renalmed Tiara Utama

PT. Tri Sapta Jaya yang juga bergerak dibidang usaha distribusi produk farmasi dan kesehatan akan berfokus untuk memperluas jaringan distribusi farmasi ke pasar bawah dan juga lebih menjangkau daerah-daerah yang terpencil.

PT. Millenia Dharma Insani didirikan pada tahun 2003, dikembangkan dari hanya bisnis apotik menjadi klinik dengan nama Mitrasana. Klinik Mitrasana menyediakan fasilitas kesehatan yang ekonomis dan terintegrasi yang meliputi praktek dokter, farmasi, laboratorium, mini market dan sekarang diperluas dengan jasa layanan *hemodialisis*. Dengan visi menjadi klinik pilihan keluarga Indonesia dengan pelayanan prima dan harga terjangkau, Klinik Mitrasana ini kini telah menambah jumlah klinik menjadi 13 buah ditahun 2009 diarea Jakarta dan sekitarnya.

Selanjutnya, dengan tujuan untuk melakukan perluasan atau ekstensifikasi usaha dibidang pemasaran dan perdagangan alat kesehatan, maka pada November 2007, didirikan anak perusahaan yaitu PT. Enseval Medika Prima yang kini sudah mulai beroperasi secara resmi pada Oktober 2008. PT. Enseval Medika Prima bergerak dibidang pemasaran alat kesehatan dan diagnostik secara lebih fokus.

PT. Global Chemindo Megatrading yang juga didirikan pada November 2007 merupakan anak perusahaan yang bergerak dibidang bahan baku akan terus berfokus pada penjualan bahan baku baik ke pelanggan dalam group maupun non group. PT. Global Chemindo Megatrading kini sudah memulai kegiatan usaha secara independen sejak Oktober 2008.

Sejak langkah diversifikasi jenis layanan dalam bidang kesehatan, Perseroan mendirikan anak perusahaan yaitu PT. Renalmed Tiara Utama pada Juli 2008 dan perseroan melakukan akuisisi usaha penyediaan bahan-bahan dan mesin hemodialisa bagi pasien gagal ginjal ke rumah-rumah sakit dan klinik-klinik pada Oktober 2008 dari pihak ketiga yang meliputi: kendaraan, mesin hemodialisa dan persediaan dimana sekaligus PT. Renalmed Tiara Utama secara resmi memulai kegiatan usahanya dibulan yang sama.

## **2.2 Visi dan Misi**

### Visi

Menjadi perusahaan jasa distribusi dan logistik yang terintegrasi di bidang kesehatan melalui penyediaan layanan yang prima, penggunaan teknologi dan kepemimpinan yang kuat

### Misi

Meningkatkan kesehatan melalui penyediaan produk kesehatan

## **2.3 Nilai Inti**

- Memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan
- Integritas
- Gigih untuk mencapai yang terbaik
- Kerjasama yang kokoh
- Inovasi

- Tangkas atau lincah

## **2.4 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
6. Teknologi informasi yang terpadu dan berdasarkan kebutuhan pasar.
7. Menciptakan jaringan regional di ASEAN (untuk farmasi dan konsumen).

## **2.5 Latar Belakang Para Pemimpin Perusahaan**

Presiden Komisaris :

Herman Widjaja lahir di Bojonegoro, 3 Januari 1954. Beliau diangkat sebagai Presiden Komisaris Perseroan sejak Mei 2008. Saat ini beliau juga menjabat sebagai Direktur PT. Kalbe Farma Tbk sejak Desember 2005.

Beliau bergabung dengan Grup Kalbe pada tahun 1985, dan menduduki posisi antara lain: Sales Manager Ethical PT. Dankos Laboratories Tbk, Marketing Manager

Ethical, Direktur PT. Bintang Toedjoe, Presiden Direktur dan Komisaris PT. Bintang Toedjoe.

Beliau juga pernah menjabat sebagai Direktur dan Presiden Direktur PT. Dankos Laboratories Tbk, sampai dengan saat penggabungan usaha pada tahun 2005. Beliau menyelesaikan kuliah dari Fakultas Farmasi, Universitas Surabaya.

Komisaris :

Bernadette Ruth Irawati Setiady lahir di Jakarta, 19 Mei 1962. Beliau menjabat sebagai komisaris Perseroan sejak Mei 2008. Saat ini, beliau juga menjabat sebagai Presiden Direktur PT. Kalbe Farma Tbk dan Presiden Komisaris PT. Kalbe Morinaga Indonesia.

Beliau memulai karirnya sebagai Product Manager di PT. Bukit Manikam Sakti, dan selanjutnya bergabung dengan PT. Sanghiang Perkasa, selanjutnya beliau pernah menjabat sebagai Presiden Direktur PT. Bukit Manikam Sakti, Presiden Direktur PT. Sanghiang Perkasa dan Direktur PT. Kalbe Farma Tbk. Beliau meraih gelar Master dari Faculty of Food Science, Cornell University, Ithaca, New York, Amerika Serikat pada tahun 1986.

Komisaris merangkap Komisaris Independen :

Nina Gunawan lahir di Kadipaten, 1 Januari 1945. Beliau diangkat menjadi Komisaris Independen Perseroan sejak Juni 2009 dan diangkat menjadi ketua Komite Audit pada Agustus 2009.

Beliau telah mempunyai pengalaman lebih dari 30 tahun di industri farmasi atau kesehatan dan lainnya. Perjalanan karier profesionalnya, meliputi diantaranya : Direktur dan Komisaris PT. Dankos Laboratories Tbk, Komisaris Perseroan dan Komisaris Kalbe Farma sampai masa purna-bakti. Beliau juga pernah menjalani kariernya di perusahaan jasa travel Vayatour dan perusahaan kosmetika Martina Berto. Beliau memperoleh gelar Sarjana Farmasi dari Institut Teknologi Bandung pada tahun 1970.

Presiden Direktur :

Vidjongtius lahir di Pontianak, 5 Juli 1964. Beliau diangkat menjadi Presiden Direktur Perseroan sejak Januari 2006 dan saat ini juga menjabat sebagai Direktur di PT. Kalbe Farma Tbk, Induk Perusahaan Perseroan.

Sebelumnya beliau pernah menduduki beberapa posisi antara lain : Staff di kantor Akuntan Drs. Joseph Susilo dan rekan dosen di STIE Trisakti dan Staff Keuangan dan Akuntansi di PT. Kalbe Farma Tbk. Beliau juga pernah menjabat sebagai Direktur Keuangan PT. Dankos Laboratories Tbk sebelum diangkat sebagai Direktur di PT. Kalbe Farma Tbk. Beliau meraih gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Trisakti.

Wakil Presiden Direktur :

Justian Sumardi lahir di Jakarta, 1 Agustus 1963. Beliau menjabat sebagai Wakil Presiden Direktur dan Sekretaris Perusahaan Perseroan sejak Mei 2008. Saat

ini beliau juga menjabat sebagai Komisaris pada beberapa anak perusahaan Perseroan.

Perjalanan kariernya antara lain meliputi : Akuntan di PT. Haco Murni, Senior Officer di PT. JFR Business Development, Manajer Akuntansi dan Keuangan di PT. Bintang Toedjoe, Manager Keuangan di PT. Kalbe Farma Tbk, Asisten Direktur PT. Bintang Toedjoe dan Asisten Direktur PT. Dankos Laboratories Tbk.

Beliau juga pernah menjabat sebagai Direktur PT. Saka Farma Laboratories dan Direktur PT. Dankos Laboratories Tbk sebelum akhirnya diangkat sebagai Direktur PT. Kalbe Farma Tbk. Beliau meraih gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Tarumanagara.

Direktur :

Djonny Hartono Tjahyadi lahir di Bandung, Jawa Bara, 23 Maret 1964. Beliau menjabat sebagai Direktur Perseroan sejak Juni 2009.

Sebelumnya beliau menjabat sebagai Manajer Pemasaran Divisi Ethical PT. Kalbe Farma Tbk, General Manager di Erbafarma Int'l. Beliau juga pernah menjabat sebagai Deputi Direktur Pemasaran Divisi Ethical PT. Kalbe Farma Tbk, Direktur Pemasaran Divisi OTC PT. Kalbe Farma Tbk, dan Presiden Direktur di Saka Farma Laboratories.

Beliau lulus dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bandung pada tahun 1988 dan meraih gelar MBA dari Sekolah Tinggi Manajemen IMNI, Jakarta pada tahun 2000.



Amelia Bharata lahir di Jakarta, 28 Februari 1974. Beliau menjabat sebagai Direktur merangkap Direktur tidak terafiliasi sejak Mei 2010.

Beliau memulai karirnya di California American Water Company, USA sebagai Accountant dari tahun 1995 sampai dengan tahun 1997, dan sebagai Senior Financial Analyst sampai dengan tahun 1999. Selanjutnya tahun 1999 sampai dengan 2000 bergabung di Hoffman California Trading Company sebagai General Manager Finance dan Accounting dilanjutkan sebagai General Manager Operations sampai dengan tahun 2004.

Bergabung dengan grup Kalbe pada tahun 2004 di PT. Antatour Tbk dan Vayatour sebagai Vice President Sales dan Distribution dan sebagai Presiden Director sampai dengan tahun 2008 sebagai Deputy Director Finance dan Accounting. Beliau lulus dari San Diego State University pada tahun 1996 dan pada tahun 1997 meraih gelar MBA dengan jurusan International Business dan Finance dari University of San Diego.

## **2.6 Pelayanan**

- **Distribusi**

Distribusi adalah salah satu ujung tombak pelayanan Enseval. Kegiatan operasionalnya meliputi distribusi untuk produk-produk farmasi, nutrisi, dan kesehatan masyarakat, peralatan serta produk medis dan diagnosis. Sarana, prasarana, sumber daya serta infrastruktur Enseval sendiri telah dirancann

sedemikian rupa untuk menjamin kelancaran dan efektivitas jalur distribusinya.

Dengan jaringan kuat yang terdiri dari 40 cabang yang tersebar dari Sabang sampai Merauke, layanan distribusi Enseval dapat menjangkau ke seluruh pelosok Indonesia. Sumber daya yang terdiri dari 1.000 armada dan 4.500 karyawan juga menjamin kelancaran layanan ini. Selain itu Enseval juga dapat menjangkau sekitar 200.000 pelanggan toko.

- **Perdagangan**

Enseval menjalankan aktivitas perdagangan yang dinamis dan terus berkembang. Ruang lingkupnya adalah penjualan bahan baku industri farmasi, makanan, kosmetik, dan produk kesehatan hewan. Produk-produk tersebut dipasok Enseval dari produsen lokal atau dengan mengimpornya dari Eropa, Asia, Amerika dan Australia.

Layanan ini makin diperkuat dengan jaringan distribusi Enseval yang kokoh. Kantor-kantor cabang yang tersebar diseluruh Indonesia memastikan Enseval bisa menjangkau pelosok-pelosok yang terpencil. Selain itu pelayanan dan tata kelola gudang yang baik juga memberi nilai lebih tersendiri.

- Pemasaran

Enseval memasarkan alat-alat kesehatan dan alat-alat diagnostik yang diperoleh dari berbagai lisensi perusahaan lokal atau asing. Dalam hal ini Enseval memberikan jasa marketing sekaligus mendistribusikan produk-produk tersebut ke pasar Indonesia. Ruang lingkungannya adalah rumah sakit, klinik dan laboratorium diseluruh Indonesia.

- Logistik

Untuk melengkapi pelayanan dibidang distribusi, perdagangan dan pemasaran, Enseval juga menawarkan pelayanan logistik. Ke 40 kantor cabang Enseval telah dilengkapi dengan infrastruktur logistik seperti gudang dan armada transportasi. Hal ini memastikan Enseval dapat memenuhi semua kebutuhan logistik konsumen diseluruh Indonesia.

Mengingat luasnya wilayah Indonesia, Enseval mendirikan dua Regional Distribution Center (RDC). Yang pertama terletak di Jakarta dengan lingkup pelayanan wilayah Indonesia Barat, sedang Regional Distribution Center di Surabaya menangani kebutuhan konsumen diwilayah Indonesia Timur. Kedua RDC tersebut diperlengkapi dengan berbagai fasilitas yang sesuai dengan standar internasional seperti Cool Room, Chiler, Gudang Temperatur/Suhu Kamar, Oracle Warehouse Management System, Wireless Barcode dan VNA (*Very Narrow Aisle*)

Dalam menjalankan jasa logistiknya, Enseval menerapkan sistem 3PL (3<sup>rd</sup> Party Logistic). Dengan sistem ini, layanan distribusi Enseval

disesuaikan dengan permintaan klien. Hal ini akan memastikan kepuasan klien.

- Teknologi Informasi

Sebagai distributor farmasi terbesar di Indonesia, Enseval memfokuskan usahanya untuk meningkatkan pelayanan secara berkesinambungan. Kini kami memberikan pelayanan baru dalam pengaturan logistik dan penjualan untuk mengefisienkan proses pemesanan, penjualan dan pengantaran barang kepada anda.

Enseval selalu memberikan mengembangkan sistem terbaik untuk mengatur logistik mereka. Ini berarti menyiapkan stok dalam jumlah ideal, mengurangi resiko kehabisan stok dan membantu konsumen mengatur stoknya secara efisien.

- ❖ Inventaris Nasional dan Angka Penjualan yang selalu diperbarui tiap hari
- ❖ Beragam laporan harian, mingguan dan bulanan
- ❖ Pembagian atau penyebaran data secara elektronik
- ❖ Informasi yang berkaitan dengan PPIC
- ❖ Intranet-Internet (Lotus Notes Workgroup) dan situs web (<http://www.enseval.com>)
- ❖ Sistem manajemen gudang (Mfg/Pro & Wm/Pro)
- ❖ Aplikasi ORACLE

❖ 40 (40 situs + 1HQ) jaringan area lokal (LAN) (Sistem Operasi Bercabang Terintegrasi) dan lebih dari 800 workstations

- Pelayanan Pelanggan

PELAYANAN PELANGGAN ENSEVAL : RAMAH, TANGGAP DAN TUNTAS. Salah satu wujud nyata dari komitmen memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan adalah dengan program Enseval Costumer Care.

Enseval Costumer Care adalah media layanan pelanggan yang hadir untuk memberikan kemudahan mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan serta berbagai keluhan pelanggan. Enseval Costumer Care, melayani informasi pelayanan yang meliputi informasi produk, info pemesanan, info pembayaran, info pengiriman, info pemesanan, info perusahaan secara umum, serta layanan keluhan pelanggan.

Program ECC difasilitasi oleh team Costumer Service Officer yang handal – yang akan melayani pelanggan dengan penuh keramahan, kesabaran, ketanggapan, komunikasi yang baik serta ketuntasan didalam melakukan tindak lanjut. Pelayanan ini tentunya diharapkan dapat semakin memberikan kepuasan.