

## BAB IV PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai data-data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam bab ini juga jelaskan tentang sejarah perusahaan tempat pengambilan data, struktur organisasi. Data utama yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data komplain pelanggan terkait produk pelumas. Data diperoleh dari komplain terdokumentasi pada bagian *customer service* perusahaan.

### 4.1 Sejarah Perusahaan

PT. ALP Petro Industry merupakan perusahaan gabungan antara sebuah perusahaan yang berkedudukan di Italia dengan PT. Sinar Pejambon Indah yang berlokasi di Surabaya dengan akta kesepakatan yang ditandatangani pada tahun 1994. PT. ALP Petro Industry terletak di Jalan Raya Kebonsari, Desa Legok, Gempol, Pasuruan, Jawa Timur dengan area seluas 6,45 hektar.

Pada tahun 1995 PT. ALP Petro Industry mulai dibangun dan beroperasi pada tahun 1997. Pada tahun 1997, PT. ALP Petro Industry belum beroperasi secara normal karena teknis belum siap sehingga alat-alat belum beroperasi secara optimal. Pada Oktober 1999, PT. ALP Petro Industry mulai beroperasi secara normal. Sebelum berubah nama pada tahun 2004 karena akuisisi saham, PT. ALP Petro Industry hanya memproduksi pelumas dengan merk mereka sendiri. Sejak nama perusahaan berganti nama, perusahaan ini memproduksi pelumas merk sendiri hanya dalam jumlah yang lebih sedikit dari sebelumnya, karena perusahaan juga menerima jasa produksi pelumas dari merk lain dalam kemasan drum. PT. ALP Petro Industry memiliki dua unit bisnis strategis, yaitu unit penyulingan ulang pelumas bekas (*Re-Refinery*) digunakan yang menghasilkan *Re-refined Base Oil* (RBO) dan unit pencampuran pelumas *Lube Oil Blending Plant* (LOBP) yang menghasilkan pelumas jadi untuk dipasarkan di dalam negeri. Ada beberapa keuntungan berdirinya PT. ALP Petro Industry :

1. Membantu memenuhi kebutuhan minyak pelumas nasional.
2. Membantu menghindarkan konsumen dari minyak pelumas dibawah standar.
3. Membantu mencegah kerusakan lingkungan akibat banyaknya minyak pelumas bekas.
4. Mengurangi pemalsuan pelumas.
5. Memperkecil import pelumas

PT. ALP Petro Industry terletak di desa Legok kecamatan Gempol, kabupaten Pasuruan. Beberapa pertimbangan dalam pemilihan lokasi tersebut antara lain :

1. Bahan Baku

Tersedianya bahan baku yang banyak karena dekat dengan daerah perindustrian yang ada di sekitar Surabaya sebagai sumber bahan baku.

2. Transportasi

Tersedianya jalan raya yang bagus dan mudah dijangkau, baik untuk mengirim hasil produk maupun mengangkut bahan baku.

3. Tersedianya Air

Air dapat diperoleh dengan mudah karena dapat diambil dari dalam tanah.

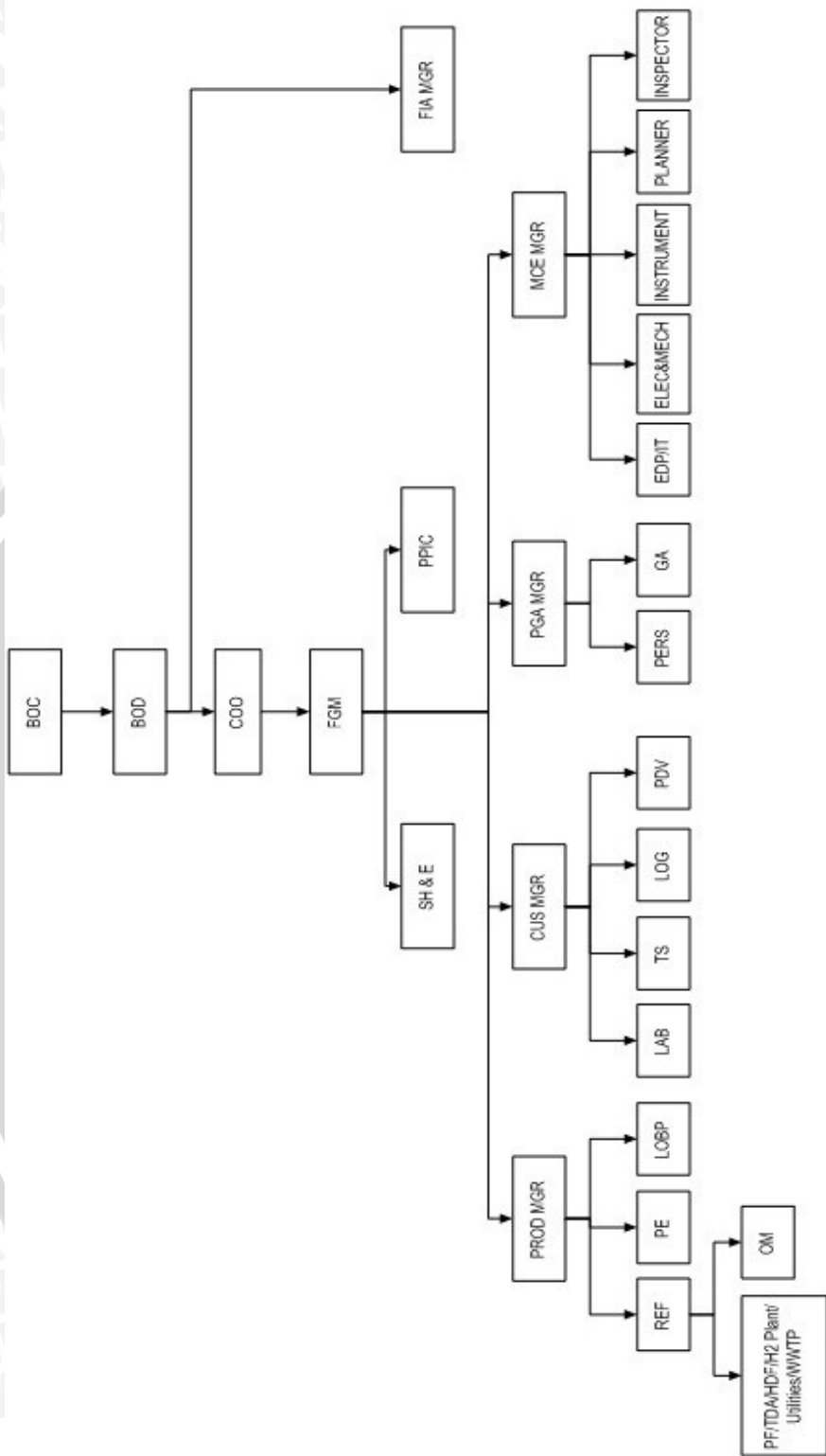
#### 4.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi di PT. ALP Petro Industry mengikuti sistem “*Line and Staff Organisation*”. Struktur organisasi PT. ALP Petro Industry disajikan pada Gambar 4.1. Tabel 4.1 menjelaskan akronim struktur organisasi sesuai Gambar 4.1.

Tabel 4.1 Keterangan Struktur Organisasi

Akronim	Keterangan	Akronim	Keterangan
BOC	<i>Board Of Commissaries</i>	BOD	<i>Board Of Director</i>
FGM	<i>Factory General Manager</i>	COO	<i>Chief Operational Officer</i>
SHE	<i>Safety Health Environment</i>	PERS	Personalia
PROD	<i>Production</i>	GA	<i>General Affair</i>
CUS	<i>Customer service</i>	LAB	<i>Laboratory</i>
PGA	<i>Personal &amp; General Affair</i>	PDV	<i>Product Development</i>
MCE	<i>Maintenance &amp; Engineering</i>	LOG	<i>Logistic</i>
FIA	<i>Finance &amp; Accounting</i>	TS	<i>Technical Support</i>
PPIC	<i>Production Planner &amp; Inventory Control</i>	LOBP	<i>Lube Oil Blending Plant</i>
OM	<i>Oil Movement</i>	MECH	<i>Mechanical</i>
REF	<i>Refinery</i>	ELEC	<i>Electrical</i>
PE	<i>Production Engineering</i>	INSP	<i>Inspector</i>
INSTR	<i>Instrument</i>	MAINT	<i>Maintenance Engineering</i>

Sumber: Data Sekunder PT Alp Petro Indutry



Gambar 4.1 Struktur Organisasi  
Sumber: Data Sekunder PT Alp Petro Industry

Adapun tugas dan tanggung jawab departemen di PT. ALP Petro Industry adalah sebagai berikut:

1. *Customer service*

Departemen *customer service* memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Memastikan mutu barang (bahan baku maupun bahan bantu) yang diterima dari dalam atau luar negeri ataupun yang akan dikirim (*intermediate product dan finished product*) melalui bagian *Laboratory*.
- b. Membuat jadwal penerimaan dan pengiriman barang dari atau ke dalam/luar negeri melalui bagian Logistik.
- c. Membuat laporan total penerimaan dan pengiriman barang dari atau ke dalam/luar negeri melalui bagian Logistik.
- d. Memberikan layanan purna jual kepada pelanggan melalui bagian *Technical Support*.
- e. Terus menerus melakukan penelitian dan pengembangan produk melalui bagian *Product Development*.
- f. Melakukan langkah *corrective* dan *preventive* atas masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan ataupun keluhan pelanggan (*customer complaint*).
- g. Melakukan *stock control* bahan baku, bahan bantu, *finished product*.
- h. Mengurus asuransi jaminan keselamatan dalam pengiriman barang.

2. *Refinery*

Departemen *refinery* memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Menjalankan proses produksi dari bahan baku menjadi *base oil* (pelumas baku).
- b. Mengontrol dan mengawasi keseluruhan proses produksi.
- c. Membantu bagian *laboratory* dalam pelaksanaan *quality control* baik terhadap bahan baku maupun produk.

3. *Lube Oil Blending Plant*

Departemen *lube oil blending plant* memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Menyiapkan program setiap minggu yang sesuai dengan kemampuan tenaga manusia dan permintaan pasar.
- b. Berkoordinasi dengan bagian pembelian mengenai penyediaan bahan mentah dan bahan pendukung untuk aktivitas area blending.
- c. Berkoordinasi dengan bagian logistik mengenai penerimaan bahan mentah dan bahan pendukung serta pemuatan produk.

- d. Berkoordinasi dengan bagian *maintenance* dan proses *engineer* mengenai operasi dan kondisi peralatan.
- e. Berkoordinasi dengan bagian laboratorium mengenai hasil analisis, spesifikasi produk dan pengujian sampel.

#### 4. *Maintenance*

Departemen *maintenance* memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Memantau dan melaksanakan rencana pemeliharaan, perbaikan, pemasangan dan penggantian suku cadang.
- b. Mengawasi proyek konstruksi yang dikerjakan kelompok kerja.
- c. Mengatur berbagai fasilitas pelayanan yang diberikan kepada kelompok kerja.
- d. Konsultasi teknik pada permasalahan proses dan mekanik terhadap produksi.
- e. Menyusun dan menjaga properti secukupnya dan membuat laporan yang meliputi peralatan *plant* dan properti.
- f. Melakukan semua fungsi diatas dengan tepat dan efisien.

#### 5. SHE (*Safety Health Environment*)

Departemen ini bertanggung jawab dalam melaksanakan pemeliharaan tanaman, pengelolaan limbah padat serta mengendalikan segala bentuk pencemaran yang dapat berakibat pada keselamatan kerja dan lingkungan.

### 4.3 Data Komplain Pelanggan

Data komplain pelanggan terkait dengan kualitas produk dan unjuk kerja mesin dapat dilihat pada Tabel 4.2. Data komplain pelanggan secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 1.

Tabel 4.2 Data Komplain Pelanggan

Nama Customer	Lokasi Customer	Jenis Pelumas	Status Pelumas	Fisik Pelumas	Kerja Mesin	Trouble	Solusi	Status Komplain
Udaya	Jawa Timur	4 Stroke engine	in service	Ok*	Mesin mengalami gagal start	Terdapat pengotor pada filter oli	Ganti pelumas dan bersihkan filter oli	Unjustified
Lautan Emas	Sumatra Utara	Marine	in service	Ok*	Mesin mengalami macet	Ditemukan kontamina n air	Hasil analisis lab pelumas on spesifikasi. Kontaminasi air karena pembersihan penampung oli yang tidak sampai kering. Ganti pelumas dan bersihkan Carter*	Unjustified

Nama Customer	Lokasi Customer	Jenis Pelumas	Status Pelumas	Fisik Pelumas	Kerja Mesin	Trouble	Solusi	Status Komplain
Aketam	Jawa Barat	4 Stroke engine	in service	Ok*	Ok*	Pelumas sering top up	Hasil analisis lab pelumas on spesifikasi . Dimungkinkan adanya kontaminan dengan titik didih rendah, sehingga pelumas mudah menguap. Cek ring piston.*	Unjustified
Mitra	Jawa Barat	4 Stroke engine	in service	Ok*	Mesin cepat panas	Suplai pelumas kurang	Hasil analisis lab, pelumas on spesifikasi. Dimungkinkan pelumas bercampur dengan zat bertitik didih rendah, sehingga mudah menguap. Cek ring piston dan level pelumas pada carter.*	Unjustified
Pindat	Jawa Barat	4 Stroke engine	in service	Ok*	Mesin mengalami gagal start	Terdapat pengotor pada filter oli	Ganti pelumas dan bersihkan filter oli	Unjustified

Keterangan tanda (\*) menyatakan pengembangan data berdasarkan penjelasan dari *technical support* atau laboratorium.

