

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Tinjauan Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah dan Perkembangan PT Mustika Ratu Tbk

Didirikan pada tanggal 14 Maret 1978, PT Mustika Ratu Tbk merupakan perusahaan kosmetik dan jamu modern tradisional ternama di Indonesia. PT Mustika Ratu Tbk memiliki reputasi dan keahlian yang sangat baik dalam pengembangan produk-produk kecantikan dan jamu kesehatan tradisional. Pada tahun 1995 PT Mustika Ratu Tbk telah tercatat di bursa.

Sejarah panjang PT Mustika Ratu Tbk merupakan *home industry* yang didirikan oleh ibu BRA Mooryati Soedibyo pada tahun 1975, yang dimulai dari garasi kediaman rumahnya. Usaha tersebut semakin lama semakin berkembang menjadi sebuah perseroan. Perseroan yang didirikan di Jakarta yang berdomisili di jalan Gatot Subroto Kav. 74-75, dengan nama PT Mustika Ratu Tbk berdasarkan akta pendirian nomor 35 tanggal 14 Maret 1978. Dengan menerapkan strategi kokoh dan kinerja terarah kini PT Mustika Ratu Tbk telah berkembang dan dikenal sebagai perusahaan kosmetik dan jamu tradisional terdepan di Indonesia.

Untuk memenuhi permintaan pasar yang semakin meningkat, secara resmi PT Mustika Ratu Tbk telah mengoperasikan pabriknya pada tanggal 8 April 1981 yang berlokasi di jalan Raya Bogor KM 26.4 Ciracas, Jakarta Timur. PT Mustika Ratu Tbk memiliki reputasi dan keahlian yang sangat baik dalam memproduksi produk-produk kosmetik, obat tradisional serta minuman sehat dan perawatan kecantikan. PT Mustika Ratu Tbk telah mendistribusikan produknya ke seluruh Indonesia dan mengeksportkan produknya ke berbagai Negara lainnya, seperti Jepang, Hungaria, Jerman dan lainnya.

Dalam rangka memperkuat struktur permodalan serta mewujudkan visinya sebagai perusahaan kosmetik dan jamu alami berteknologi tinggi terbaik di Indonesia, PT Mustika Ratu Tbk mendapatkan persetujuan efektif dari badan pengawas modal serta melakukan penawaran umum perdana dan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia pada tahun 1995.

Demi menjaga standar mutu, terhitung sejak tahun 1996 PT Mustika Ratu Tbk telah mendapatkan sertifikat ISO 14001 dan ISO 9002, kemudian pada tahun 2009 PT Mustika Ratu Tbk telah menerapkan standar internasional 9001 (versi terbaru dari ISO 9001) tentang sistem manajemen lingkungan. Selain itu pada tahun 2004 PT Mustika Ratu Tbk telah memperoleh sertifikat *Good Manufacturing Process (GMP)*. Pada tahun 2010 memperoleh sertifikat halal untuk produk teh dan produk jamu pada tahun 2011. Adapun visi, misi, dan budaya perusahaan PT Mustika Ratu Tbk sebagai berikut:

1. Visi

Menjadikan warisan tradisi leluhur sebagai basis industri perawatan kesehatan atau kebugaran dan kecantikan atau penampilan paripurna (*holistic wellness*) melalui proses modernisasi teknologi berkelanjutan, namun secara hakiki tetap mengandalkan tumbuh-tumbuhan yang berasal dari alam.

2. Misi

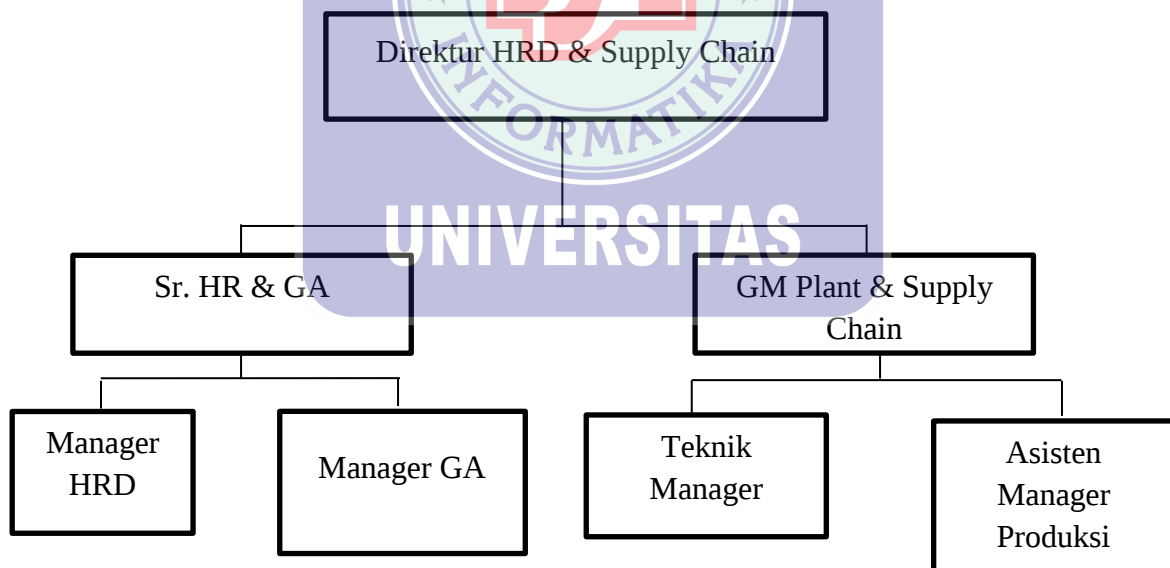
Falsafah kesehatan atau kebugaran dan kecantikan atau penampilan paripurna (*holistic wellness*) yang telah lama ditinggalkan masyarakat luas, digali kembali oleh seorang putri keraton sebagai *royal heritage* untuk dibagikan kepada dunia sebagai karunia tuhan dalam bentuk ilmu pengetahuan yang harus dipertahankan dan dilestarikan.

3. Budaya Perusahaan

- a. Mengutamakan peningkatan kepuasan pelanggan
- b. Bekerja dengan budaya kekeluargaan dan keakraban
- c. Menghargai *integritas* dan *profesionalisme* yang tinggi
- d. Menunjang kerjasama dan gotong royong dalam mencapai tujuan bersama.

3.1.2. Struktur dan Tata Kerja PT Mustika Ratu Tbk

Struktur organisasi merupakan faktor yang penting adanya dalam perkembangan suatu organisasi untuk mencapai tujuan sesuai visi dan misi perusahaan. Sebagai suatu organisasi dan dalam rangka kelancaran pelaksanaan pencapaian tujuan, PT Mustika Ratu Tbk telah memiliki struktur. Susunan atau struktur organisasi PT Mustika Ratu Tbk sebagai berikut:



Sumber : PT Mustika Ratu Tbk

Gambar III.1

Struktur Organisasi PT Mustika Ratu Tbk

1. Tugas, Wewenang, Tanggung Jawab Direktur HRD & *Supply Chain*

- a. Melakukan evaluasi terhadap efektifitas program dan kontribusi peraturan bagi perkembangan perusahaan.
- b. Memimpin dan membawahi bagian HRD & *Supply Chain*
- c. Mengevaluasi hasil kinerja seluruh pegawai yang telah dilaksanakan bersama para atasan.

2. Tugas, Wewenang, Tanggung Jawab Sr. *HR & GA*

- a. Mengawasi dan melaporkan tentang rencana, peluang, permasalahan dan pengembangan yang berhubungan dengan sumber daya manusia.
- b. Menyusun penempatan, pengembangan dan konsep pengadaan pegawai sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- c. Mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan kantor dalam rupa peralatan kerja dan sarana prasarana.
- d. Menangani hubungan yang berkaitan dengan *vendor* atau *supplier* yang bekerjasama dengan perusahaan.
- e. Melakukan analisa kebutuhan anggaran atas pengadaan dan pemeliharaan seluruh fasilitas dan sarana penunjang kegiatan kantor untuk diajukan ke bagian keuangan.
- f. Pengurusan dokumen-dokumen untuk kepentingan internal perusahaan, seperti pengurusan perpanjangan BPKB kendaraan perusahaan.
- g. Pengelolaan gudang.
- h. Melakukan survei tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada seluruh karyawan dalam perusahaan untuk tujuan peningkatan kualitas mutu, ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan.

- i. Menyiapkan laporan bulanan untuk keperluan rapat anggaran, laporan keuangan atas aset dan beban biaya kantor.
3. Tugas, Wewenang dan Tanggung jawab Manager HRD
 - a. Membuat kebijakan
 - b. Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia
 - c. Membuat sistem HRD yang efektif dan efisien
 - d. Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen pegawai
 - e. Melakukan seleksi, promosi, *transferring* dan demosi pada pegawai
 - f. Melakukan kegiatan pelatihan dan pembinaan
 - g. Bertanggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan pegawai
 - h. Membuat kontrak kerja pegawai serta memperbarui masa berlakunya kontrak kerja
 - i. Melakukan tindakan disipliner pada pegawai.
4. Tugas, Wewenang dan Tanggung jawab Manager GA
 - a. Melakukan pemantauan terhadap perawatan sarana penunjang perusahaan.
 - b. Mengurus semua perizinan perusahaan.
 - c. Mengurus pengadaan dan pendistribusian ATK.

3.1.3. Kegiatan Usaha PT Mustika Ratu Tbk

PT Mustika Ratu Tbk merupakan perusahaan yang memproduksi kosmetik, obat tradisional serta minuman sehat dan perawatan kecantikan. PT Mustika Ratu Tbk juga membuka tempat spa dengan nama Taman Sari *Royal Heritage Spa* yang merupakan tempat spa yang digagas oleh PT Mustika Ratu Tbk sejak tahun 1997 silam, Mustika Ratu Spa menawarkan keistimewaan perawatan tradisional Jawa yang

sudah menjadi rahasia para putri Solo sejak jaman dahulu. Di Taman Sari *Royal Heritage Spa* menawarkan spa dengan produk-produk herbal dan para terapis yang berpengalaman dibidangnya. Perusahaan ini mengirim produknya ke lebih dari satu negara di dunia. Berikut beberapa produk yang diproduksi oleh PT Mustika Ratu Tbk yaitu minyak zaitun, minyak cendana, lulur kocok, *slimming gel*, *slimming tea*, *lokol tea*, *tox tea*, *mustika ratu simply anti shine powder*, *mustika ratu beauty queen luxury metallic matte lip cream* dan lain-lain.

PT Mustika Ratu berdomisili di jalan Gatot Subroto Kav. 74-75, Jakarta Selatan dan pabrik berlokasi di Jalan Raya Bogor KM 26,4 Ciracas, Jakarta Timur. Yang membedakan perusahaan kosmetik lain, PT Mustika Ratu Tbk senantiasa menjalankan bisnis dengan berpegang pada filosofi budaya ketimuran dan nilai-nilai utama perusahaan yaitu *integrity*, *professionalisme*, dan *entrepreneurship*. Melalui nilai-nilai tersebut, PT Mustika Ratu Tbk tidak saja memproduksi setiap produk yang dikelola berdasarkan target, tetapi senantiasa mengutamakan kualitas dan keindahan sehingga berhasil mendapatkan posisi istimewa sebagai perusahaan kosmetik kecantikan dan jamu kesehatan terdepan di hati masyarakat luas.

PT Mustika Ratu Tbk telah memiliki portofolio produk dan jumlah distributor yang besar yang menjadikannya sebagai salah satu perusahaan produk kosmetik dan jamu kesehatan terbesar dan paling terdiversifikasi di Indonesia dari segi produk, lokasi dan segmen pasar.

PT Mustika Ratu Tbk telah mendistribusikan produk-produknya ke seluruh Indonesia, tidak hanya mendistribusikan ke Indonesia PT Mustika Ratu Tbk juga mengeksport produk mereka ke berbagai Negara lainnya, seperti Jepang, Hungaria, Nigeria, Swedia, Jerman, dan lainnya.

3.2. Hasil Penelitian

3.2.1. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada bagian HRD & General Affair PT Mustika Ratu Tbk

Berdasarkan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi penulis dilapangan mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD & *General Affair* di PT Mustika Ratu Tbk Jl. Raya Bogor Km. 26,4 Ciracas, Jakarta Timur. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di PT Mustika Ratu Tbk masih menggunakan sistem manual.

Setelah melakukan pengamatan mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD & *General Affair* di PT Mustika Ratu Tbk Jl. Raya Bogor Km. 26,4 Ciracas, Jakarta Timur, maka didapat alur pengelolaan surat masuk dan surat keluar sebagai berikut:

1. Alur pengelolaan surat masuk

Surat masuk merupakan surat-surat yang diterima oleh perusahaan yang berasal dari seseorang atau perusahaan lainnya. Pengelolaan surat masuk sangat dibutuhkan dalam perusahaan. Pengelolaan surat masuk bertujuan agar surat yang diterima dapat disimpan rapi dan saat dibutuhkan dapat dicari dengan mudah.

Dalam pengelolaan surat masuk prosedurnya, yaitu penerimaan surat, penyortiran, pencatatan surat, penggandaan surat, membuat lembar disposisi, setelah itu mendistribusikan surat sesuai dengan alamat yang dituju (unit pengolah atau nama jabatan yang dituju), membuat lembar tanda terima surat dan penyimpanan surat.

Pada bagian bagian HRD & *General Affair* PT Mustika Ratu Tbk selama 3 bulan yaitu bulan April sampai dengan bulan Juni 2019 menerima surat masuk seperti yang penulis jabarkan pada tabel III.1 berikut:

Tabel III.1.

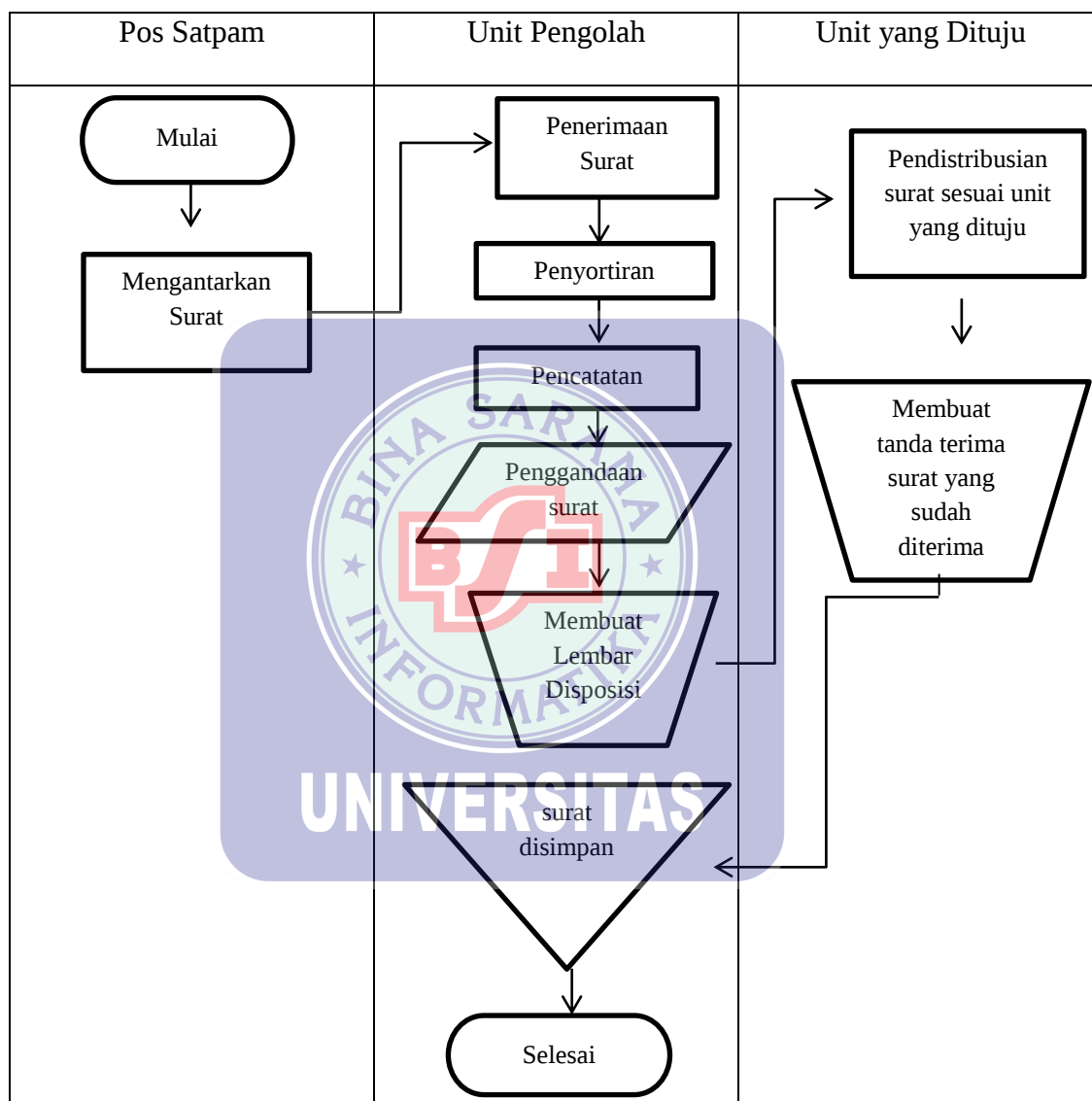
Jumlah surat masuk April – Juni 2019

No	Bulan	Surat Masuk Per Minggu	Jumlah
1	April	Minggu 1	0
		Minggu 2	5
		Minggu 3	1
		Minggu 4	5
		Jumlah	11
2	Mei	Minggu 1	1
		Minggu 2	2
		Minggu 3	13
		Minggu 4	3
		Jumlah	19
3	Juni	Minggu 1	0
		Minggu 2	3
		Minggu 3	2
		Minggu 4	6
		Jumlah	11

Sumber : PT Mustika Ratu Tbk (2019)

Berdasarkan dari tabel III.1 di atas surat masuk bagian HRD & *General Affair* dari bulan April-Juni 2019 merupakan surat keterangan, surat balasan, surat perjalanan dinas, surat bersedia bekerja, surat peringatan, surat paklaring, surat permohonan dan surat pemberitahuan.

Setelah melakukan pengamatan di PT Mustika Ratu Tbk mengenai pengelolaan surat masuk, maka didapat alur pengelolaan surat masuk pada bagian HRD & *General Affair* PT Mustika Ratu Tbk yang dapat dilihat pada gambar III.2. sebagai berikut:



Sumber : PT Mustika Ratu Tbk (2019)

Gambar III.2

Alur Pengelolaan Surat Masuk

Keterangan :

1. Pertama, surat diterima oleh satpam di PT Mustika Ratu Tbk, kemudian diantarkan ke unit pengolah untuk selanjutnya diproses.
2. Setelah surat diterima oleh staf pengolah surat, selanjutnya staf pengolah surat memeriksa kebenaran alamat surat dan menyortir surat sesuai unit pengolah atau nama jabatan yang dituju.
3. Langkah selanjutnya surat dicatat dibuku agenda untuk diagendakan ke dalam agenda surat masuk.
4. Selanjutnya surat masuk yang telah dicatat di buku agenda, selanjutnya surat akan digandakan. Surat asli akan diberikan pada pihak yang bersangkutan sedangkan salinannya akan disimpan diarsip.
5. Setelah surat digandakan, pengolah surat akan membuat lembar disposisi.
6. Setelah surat diberi disposisi segera mungkin diberikan kepada yang berwenang atau yang menerima surat, hal ini dimaksudkan agar bagian yang diberi surat atau tugas dapat dengan cepat diproses dan juga dapat mengetahui inti dari isi surat yang mereka terima.
7. Surat yang sudah diberikan lembar disposisi kemudian surat masuk harus dibuatkan lembar pengantar surat untuk ditujukan kepada bagian yang berwenang untuk menerima surat masuk. Lembar pengantar surat memiliki dua lembar yaitu lembar pertama untuk bagian yang menerima surat masuk tersebut kemudian lembar kedua untuk staf pengolah surat agar lembar pengantar surat dapat disimpan dan dijadikan sebagai arsip.
8. Setelah itu lembar disposisi dan lembar pengantar surat disimpan di file arsip agar sewaktu-waktu diperlukan dapat ditemukan dengan mudah dan cepat.

2. Alur Pengelolaan Surat Keluar

Surat keluar adalah surat yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk diberikan kepada pihak lain, baik perorangan maupun perusahaan atau organisasi. Pada dasarnya, menangani surat keluar merupakan kegiatan yang hampir setiap hari dilakukan oleh bagian persuratan di bagian HRD & *General Affair* PT Mustika Ratu Tbk.

Setiap harinya, perusahaan menerima banyak surat. Jika surat-surat tersebut tidak segera ditangani maka akan merugikan pengirim maupun penerima, dengan banyaknya surat maka perusahaan memerlukan pengelolaan surat supaya semua surat akan tercatat dengan baik dan bila dibutuhkan kembali akan mudah untuk menemukannya.

Pengelolaan surat keluar pada bagian HRD & *General Affair* PT Mustika Ratu Tbk masih menggunakan cara manual yaitu buku agenda surat keluar. Pencatatan nomor surat dan penyimpanan surat berdasarkan nomor pada surat yang dikeluarkan.

Pengelolaan surat keluar prosedurnya pembuatan konsep surat, pengetikan surat, pengoreksian surat oleh staf, penandatanganan oleh pimpinan atau *manager*, penomoran dan stempel, pencatatan surat keluar, penggandaan surat keluar, pengiriman surat melalui *e-mail*, *facsimile*, kurir maupun via pos, dan penyimpanan surat.

Pada bagian bagian HRD & *General Affair* PT Mustika Ratu Tbk selama 3 bulan yaitu bulan April sampai dengan bulan Juni 2019 menerima surat keluar seperti surat peringatan, surat dinas, surat permohonan, surat perizinan, surat intern lainnya, yang akan penulis jabarkan pada tabel III.2 berikut:

Tabel III.2.

Jumlah surat keluar April – Juni 2019

No	Bulan	Surat Masuk Per Minggu	Jumlah
1	April	Minggu 1	3
		Minggu 2	4
		Minggu 3	3
		Minggu 4	4
		Jumlah	10
2	Mei	Minggu 1	4
		Minggu 2	5
		Minggu 3	4
		Minggu 4	4
		Jumlah	17
3	Juni	Minggu 1	5
		Minggu 2	6
		Minggu 3	4
		Minggu 4	4
		Jumlah	19

Sumber : PT Mustika Ratu Tbk (2019)

Setelah melakukan pengamatan di PT Mustika Ratu Tbk mengenai pengelolaan surat keluar, maka didapat alur pengelolaan surat keluar bagian HRD & *General Affair* PT Mustika Ratu Tbk yang dapat dilihat pada gambar III.3 sebagai berikut:

Keterangan:

1. Konsep surat diketik oleh pelaksana pengolah surat atas dasar perintah dari pimpinan/manager.
2. Konsep surat sudah diketik akan diperiksa kembali oleh petugas pengolah surat, jika surat sudah benar dan sesuai konsep dari pimpinan atau manager, maka selanjutnya petugas akan meminta tanda tangan kepada *manager*.
3. Setelah surat ditandatangani oleh pimpinan atau *manager*, kemudian surat akan diberi nomor, tanggal surat dan stempel.
4. Surat yang sudah diberi nomor, tanggal surat dan stempel akan dicatat di buku agenda, setelah dicatat surat akan digandakan.
5. Setelah surat digandakan, surat yang duplikat akan disimpan diarsip sedangkan yang asli akan dicatat di buku ekspedisi.
6. Surat asli yang sudah dicatat di buku ekspedisi selanjutnya akan dikirim ke alamat tujuan surat.

3.2.2. Kendala-kendala Pengelolaan Surat

Berdasarkan pengamatan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD & *General Affair* PT Mustika Ratu Tbk, penulis menemukan kendala sebagai berikut:

1. Pengirim surat yang memberi alamat kurang jelas, misalnya surat ditujukan untuk *manager marketing* tetapi *manager marketing* itu ternyata sudah dipindah tugaskan tetapi surat tersebut masih dikirim ke alamat yang lama.
2. Adanya beberapa pegawai yang meminjam surat dan pada waktu pengembalian surat tersebut pegawai yang meminjam tidak memberitahukan petugas pengelolaan surat.

3. Pendistribusian surat yang lama ke setiap unit yang dimaksud, dikarenakan banyaknya surat yang masuk terlalu banyak.

3.2.3. Cara Mengatasi Kendala Dalam Pengelolaan Surat

Cara mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD & *General Affair* PT Mustika Ratu Tbk sebagai berikut:

1. Jika surat itu masih surat dinas atau PT Mustika Ratu petugas pengolah surat boleh membuka suratnya, setelah mengetahui isi surat baru petugas akan memberitahukan kepada orang yang dimaksud dan untuk selanjutnya petugas akan memberi tahu pengirim bahwa orang tersebut sudah dipindah tugas kan agar selanjutnya surat tidak dikirim kembali kesana.
2. Memberi tahu seluruh pegawai yang meminjam surat apabila selesai meminjam surat untuk mengembalikan kepada pihak pengelola surat.
3. Memberi tahu petugas pengelola surat yang lain untuk segera menyampaikan surat yang masuk ke alamat tujuan supaya dapat segera diproses.