

BAB IV

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

4.1 Profil PT Sakalaguna Semesta

PT. Sakalaguna Semesta berkecimpung dalam bisnis distribusi produk telekomunikasi dan bekerja sama dengan PT. Indosat Ooredoo Tbk. selaku Mitra Pengelola Cluster. Produk yang ditawarkan berupa voucher isi ulang pulsa, kartu perdana, dan saldo mobo. PT. Sakalaguna Semesta memiliki kantor pusat yang berlokasi di Jakarta dan kantor cabang pada sejumlah kota/kabupaten di Indonesia sebagaimana cluster yang dikelola dan berlandaskan pada perjanjian dengan PT. Indosat Ooredoo Tbk. Tahun 2003, PT. Sakalaguna Semesta beroperasi dalam bidang distribusi produk telekomunikasi produk Indosat yang memasarkan produknya di wilayah pulau Jawa dan Kalimantan. Perusahaan kemudian melakukan ekspansi pada tahun 2008 dengan menjual pulsa all operator pada seluruh jaringan reseller, dengan target pemasaran di pulau jawa.

PT. Sakalaguna Semesta di tahun berikutnya, yakni pada 2009 memperlebar jaringan bisnisnya melalui penjualan berbagai produk ESIA, Handphone, pulsa, serta bermacam promo lain. Lalu di tahun 2017, PT. Sakalaguna Semesta mengembangkan bisnis digital dengan merilis aplikasi digital Multi Payment yang bernama App Serbada.id dan tersedia di Play store Android. Pada 2018 PT. Sakalaguna Semesta telah bekerjasama dengan Operator Telkomsel, Tri, Mitra Online XL serta Switching PPOB dalam mendistribusikan produk Pulsa dan PPOB di jaringan mitra online

PT.Sakalaguna Semesta. Dua tahun kemudian, PT. Sakalaguna Semesta terus mengembangkan bisnis digital melalui pembuatan digital Multi yang akan senantiasa berproses hingga menjadi perusahaan GO DIGITAL Sakalaguna Semesta didirikan pada tahun 2003 yang konsisten menjadi perusahaan distribusi retail dan berkembang menjadi bisnis digital solusi untuk modern channel dan offline to online channel.

PT. Sakalaguna Semesta merupakan Sub Ordinat dari Emtek Group divisi Solution yang memiliki Jaringan Distribusi Retail dan Bisnis Digital Solusi Modern Channel maupun Offline to Online Channel. Memiliki saham di dua Perusahaan antara lain:

Tabel 4. 1
Daftar Pemegang Saham PT Sakalaguna Semesta

| Pemegang Saham | Prasentase |
|-------------------------------------|-------------------|
| PT. Elang Mahkota Teknologi Tbk. | 80% |
| PT. Harmoni Insan Bersama | 20% |

PT. Sakalaguna Semesta Cabang Blitar merupakan kantor pemasaran dan penjualan kartu perdana, voucher fisik dan voucher elektrik Indosat Ooredoo serta melayani upgrade simcard bagi pelanggan di wilayah Blitar dan sekitarnya. Kantor PT Sakalaguna Semesta Blitar berada di Jl. Sudanco Supriadi No.16 B RT 01/01, Kelurahan Kepanjen Lor, Kecamatan Kepanjen Kidul-Blitar 66112 dengan nomor telepon Perusahaan: 0342-6817144. Area pemasaran area Blitar diantaranya, Wonotirto, Bakung, Kademangan,

Sananwetan, Kepanjen Kidul, Sanankulon, Sukorejo, Sregat, Wonodadi, Ponggok, Udanawu, Nglegok.

4.2 Visi dan Misi Organisasi

4.2.1 Visi

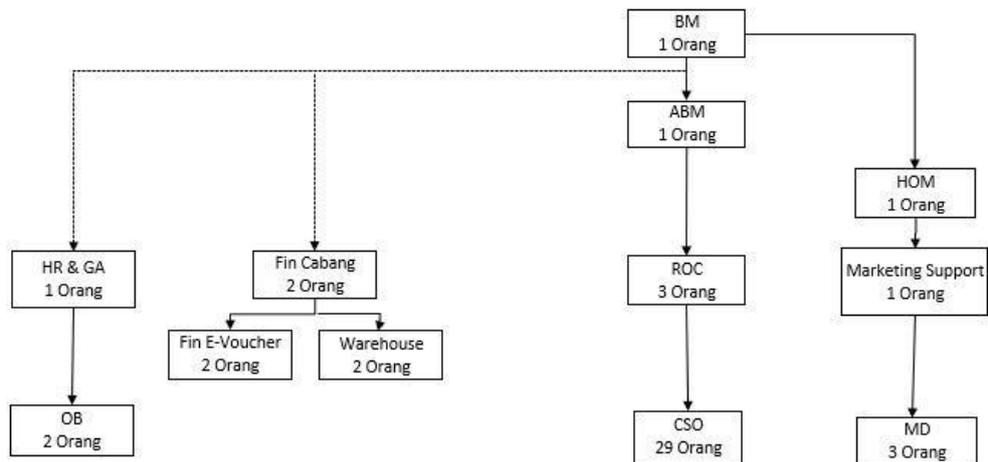
1. Menjadi retail distributor yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.
2. Mengembangkan solusi bisnis digital.

4.2.2 Misi

1. Memberikan kemudahan bagi outlet dan modern channel untuk menjual produk pulsa
2. Menjadi perusahaan yang go digital bisnis.

4.3 Struktur Organisasi

PT. Sakalaguna Semesta didirikan pada tahun 2003. Perusahaan ini konsisten menjadi perusahaan distribusi retail dan berkembang menjadi bisnis digital solusi untuk modern channel dan offline to online channel dengan berkembang di berbagai cabang diantaranya Kota Blitar dengan susunan struktur organisasi sebagaimana berikut:



Gambar 4. 1
Struktur Organisasi PT Sakalaguna Semesta Blitar

Seperti yang telah terlihat dalam gambar 4.1 terdapat 2 macam garis yakni garis lurus dan putus-putus. Menggunakan garis lurus menunjukkan hubungan langsung atau garis komando formal, dapat diartikan memiliki hubungan hierarki formal dengan alur komunikasi dan tanggung jawab yang jelas. Sedangkan menggunakan garis putus-putus menunjukkan hubungan fungsional atau koordinasi, bukan hubungan langsung dalam hierarki, dapat diartikan memiliki hubungan yang bersifat koedinatif atau konsultatif (tidak memiliki wewenang langsung atas mereka). Pada struktur organisasi PT. Sakalaguna Semsta Cabang Blitar dipimpin oleh *Branch Manager* atau biasa kita sebut manager cabang yaitu dia bertanggungjawab atas seluruh aspek dalam kantor cabang yang dinaungi. Selaku pihak pimpinan dari kantor cabang maka seluruh operasional kantor cabang tersebut merupakan tugas dan tanggung jawabnya mencakup bagaimana mengolah sumber daya yang dimiliki. Dibawah BM ada posisi *Assistant Branch Manager* bertugas membantu *Branch Manager* dalam melakukan seluruh aktivitas operasional

toko serta mengemban tanggung jawab besar terkait mengatur serta mengawasi berbagai toko yang dinaunginya.

Posisi dibawah ABM adalah *Human Development Management* (HDM) adalah pendekatan yang menggabungkan prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia (HRM) dengan pembangunan manusia. Konsep ini menekankan pentingnya pengembangan sumber daya manusia selaku aset utama guna mewujudkan mencapai tujuan organisasi serta memperhatikan aspek-aspek pembangunan individu secara holistik. Dalam konteks HDM, tidak hanya fokus pada pengelolaan administratif terkait karyawan seperti rekrutmen, pelatihan, dan manajemen kinerja, tetapi juga memperhatikan pertumbuhan dan pengembangan individu secara keseluruhan. Ini mencakup pengembangan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan guna meningkatkan kualitas hidup dan kinerja dalam konteks profesional maupun pribadi.

Di dalam urusan SDM ada bidang HR yang merupakan singkatan dari "Human Resources" yang dalam Bahasa Indonesia sering diterjemahkan sebagai "Sumber Daya Manusia". Singkatan GA bisa merujuk pada beberapa hal, tapi dalam konteks bisnis dan organisasi, sering kali GA merupakan singkatan dari "General Affairs" yang dalam Bahasa Indonesia dapat diterjemahkan sebagai "Urusan Umum". Jadi, dalam konteks tersebut, HR dan GA mewakili dua fungsi penting dalam sebuah perusahaan: HR mengelola aspek-aspek terkait karyawan seperti rekrutmen, pelatihan, dan

manajemen kinerja, sementara GA bertanggung jawab atas berbagai urusan administratif dan umum di perusahaan.

Untuk mengurus bagian retail terdapat Retail Development Coordinator (RDC) adalah posisi yang biasanya ditemukan dalam industri ritel. Seorang RDC bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan berbagai aspek pengembangan dan pertumbuhan ritel di perusahaan, terutama terkait dengan ekspansi toko atau gerai baru. Bidang Marketing Support juga melengkapi promosi dari perusahaan yang merupakan departemen atau fungsi dalam sebuah perusahaan yang bertanggung jawab untuk memberikan dukungan administratif, operasional, dan koordinasi kepada tim pemasaran atau departemen pemasaran.

Untuk mengurus keuangan ada bidang "Finance Cabang" merupakan istilah dalam Bahasa Indonesia yang merujuk pada departemen keuangan atau bagian keuangan yang berada di cabang atau unit bisnis tertentu dari suatu perusahaan atau organisasi. Departemen keuangan ini bertanggung jawab untuk mengelola semua aspek keuangan yang terkait dengan operasi cabang tersebut. Dalam FIN tersebut ada dua cabang yaitu "FIN E Voucher" mungkin mengacu pada sebuah program atau sistem voucher elektronik yang terkait dengan departemen keuangan atau manajemen keuangan di sebuah perusahaan. Ini bisa menjadi cara perusahaan untuk memberikan insentif, bonus, atau kompensasi kepada karyawan atau pelanggan melalui voucher elektronik, yang kemudian dapat ditukarkan secara online atau melalui platform digital lainnya.

Selain fin e voucher ada juga bidang Warehouse yang bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan operasi warehouse, termasuk pengelolaan staf, pengawasan penyimpanan barang, pemrosesan pesanan, dan memastikan efisiensi operasional. Selanjutnya posisi CSO adalah singkatan dari "Customer Service Officer" atau "Customer Support Officer". CSO adalah seseorang yang bekerja di departemen layanan pelanggan sebuah perusahaan atau organisasi.

Tugas utama seorang CSO adalah memberikan dukungan dan bantuan kepada pelanggan dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan yang mereka miliki terkait dengan produk atau layanan perusahaan tersebut. Managing Director (MD) : Ini adalah jabatan di sebuah perusahaan yang bertanggung jawab atas manajemen keseluruhan perusahaan atau divisi tertentu. Terakhir, Office boy adalah seorang pekerja yang bertanggung jawab untuk melakukan berbagai tugas administratif dan operasional di kantor.

4.4 Segmen Pasar

PT Sakalaguna Semesta Blitar, seperti perusahaan telekomunikasi lainnya, memiliki beberapa segmen pasar yang beragam. Segmen pasar adalah kelompok pelanggan atau konsumen potensial yang memiliki karakteristik atau kebutuhan yang sama dan kemungkinan besar akan merespons produk atau layanan tertentu dengan cara yang serupa. Berikut adalah beberapa segmen pasar potensial untuk PT Sakalaguna Semesta

Blitar:

1. Pengguna Ponsel: Segmen ini mencakup pengguna ponsel yang menggunakan layanan suara, SMS, dan data dari Indosat untuk komunikasi pribadi atau bisnis.
2. Pengguna Data: Ini adalah segmen yang menggunakan layanan data seluler untuk mengakses internet, media sosial, aplikasi, dan layanan digital lainnya melalui jaringan Indosat.
3. Pelanggan Bisnis: Indosat juga melayani segmen bisnis, termasuk perusahaan, usaha kecil dan menengah (UKM), dan entitas bisnis lainnya yang membutuhkan solusi komunikasi khusus, seperti layanan suara dan data yang andal, VPN (Virtual Private Network), dan layanan terkait bisnis.
4. Pengguna Prabayar: Segmen pengguna prabayar adalah mereka yang menggunakan layanan prabayar Indosat, di mana mereka membeli kredit atau paket layanan sebelum menggunakan layanan tersebut.
5. Pengguna Pascabayar: Segmen pengguna pascabayar adalah mereka yang menggunakan layanan pascabayar Indosat, di mana mereka membayar tagihan setelah menggunakan layanan selama periode tertentu.
6. Pengguna Spesifik: Indosat juga mungkin memiliki segmen pasar khusus, seperti pengguna layanan spesifik seperti IoT (Internet of Things), layanan perusahaan, atau layanan khusus lainnya yang ditujukan untuk kelompok tertentu.

Perusahaan seperti PT. Sakalaguna Semesta Blitar biasanya melakukan segmentasi pasar untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan potensial sehingga mereka dapat menyesuaikan strategi pemasaran, produk, dan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan lebih baik

