

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada Laboratorium Klinik PRAMITA Cimahi yang berlokasi di Jalan Amir Machmud 460 Cimahi. Adapun objek penelitian ini adalah mengenai Analisis Penerapan Sistem *Supply Chain Management* (SCM) Terhadap Efisiensi Biaya Produksi. Melalui penelitian ini, data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengetahui pengaruh penerapan *system supply chain management* (SCM) terhadap efisiensi biaya produksi.

3.2 Sejarah Singkat Perusahaan

Pada bab ini penulis akan membahas sedikit sejarah mengenai objek penelitian yang dimana pada kasus ini Laboratorium Klinik PRAMITA Cimahi yang menjadi objeknya. Berawal dari sebuah niat yang kuat untuk menghadirkan sebuah layanan Laboratorium Klinik yang lengkap, mudah dijangkau, cepat dengan mutu hasil yang baik dan harga terjangkau, maka dibukalah Laboratorium Klinik PRAMITA di Surabaya pada bulan Oktober 1987.

Kehadiran PRAMITA mendapat sambutan baik oleh masyarakat Surabaya dan sekitarnya (khususnya para klinisi). Oleh karena antusiasme masyarakat atas kehadiran Laboratorium Klinik PRAMITA, semakin menambah rasa percaya diri dan optimisme para perintis untuk bekerja lebih keras lagi untuk memberikan yang terbaik bagi para pelanggan. Terobosan luar biasa yang dilakukan PRAMITA yang saat itu belum pernah ada adalah layanan non stop mulai pukul 6 pagi hingga pukul 9 malam, layanan *rontgen*, EKG, kemudian disusul dengan pemeriksaan penunjang lainnya, merupakan wujud nyata komitmen PRAMITA untuk menjadi laboratorium klinik terlengkap .

Berbekal dari pengalaman mendirikan Laboratorium di Surabaya, para perintis mulai mengembangkan Laboratorium Klinik PRAMITA di berbagai kota besar lainnya seperti Jember, Bandung, Yogyakarta, Cirebon, Jakarta dan Medan, hingga tahun 2006 Laboratorium Klinik PRAMITA telah memiliki 10 Cabang.

Pada kuartal pertama tahun 2007 telah terjadi perubahan sangat mendasar dalam manajemen PT. PRAMITA, yakni perubahan struktur modal, susunan Dewan Komisaris dan Direksi. Atas dasar pertimbangan manajemen, PT. PRAMITA melepas separuh asetnya sehingga pada bulan April 2007 PT. PRAMITA mengelola cabang-cabang yang terletak di berbagai kota besar di Indonesia.

3.2.1 Visi dan Misi Perusahaan

PT. PRAMITA sebagai salah satu laboratorium terkemuka di Indonesia mempunyai Visi, Misi, Nilai-nilai dasar, serta keyakinan dasar yang bertujuan agar dalam pelayanannya kepada pelanggan selalu mempunyai pedoman. Serta informasi mengenai struktur organisasi kantor pusat serta kantor cabangnya. Berikut adalah uraiannya :

Visi

Menjadi Laboratorium Klinik terbaik dalam kualitas diagnosis dan pelayanan

Misi

Menyelenggarakan Layanan Laboratorium Klinik yang efektif, efisien, inovatif, dan berkualitas serta didukung dengan teknologi tinggi dan sumber daya manusia

Nilai-nilai Dasar

Kejujuran, Integritas, Keterbukaan, Keramahan, Empati, bertanggung Jawab

Keyakinan Dasar

Customer Fokus, Teamwork, Inovation, Communication

3.2.2 Struktur Organisasi

Untuk menunjang agar pelaksanaan pada setiap bagian perusahaan dapat bekerja dengan lancar dan teratur, maka salah satu kebijakan yang ditempuh adalah melakukan pengklasifikasian aktivitas serta mengadakan pembagian tugas. Pengklasifikasian seluruh aktivitas yang ada pada perusahaan perlu dilaksanakan mengingat bahwa dalam suatu perusahaan banyak ditemukan pekerjaan yang prinsipnya tidak mungkin dikerjakan oleh satu bagian saja. Akan tetapi, harus dikerjakan secara bersama-sama sehingga membentuk suatu kelompok kerja yang baik dan harmonis, sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing. Uraian mengenai susunan dan pengklasifikasian kerja atau tugas tersebut dituangkan kedalam bagan struktur organisasi atau organigram.

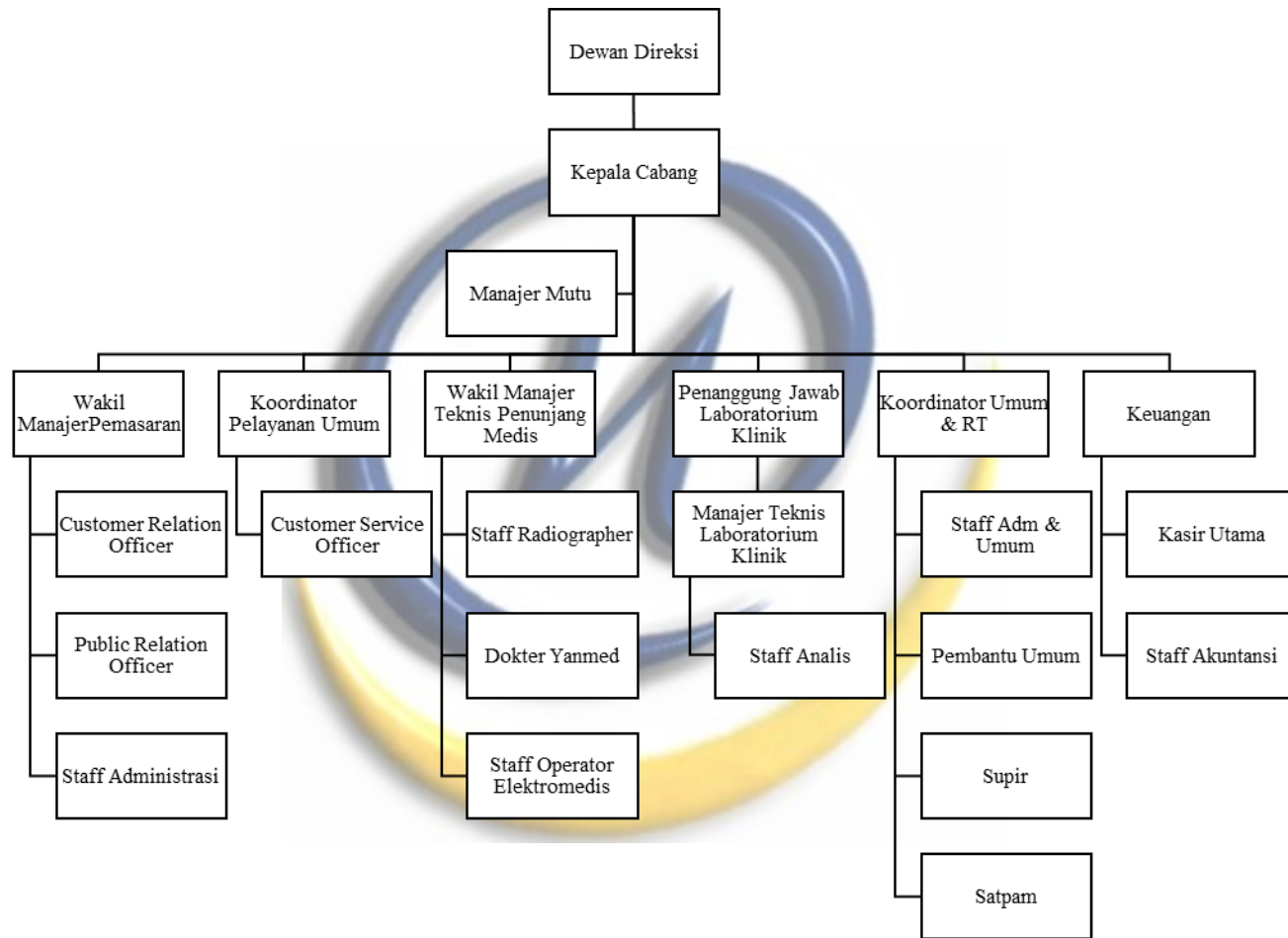
Kantor Pusat

Jajaran Direksi terdiri dari Direktur Utama sebagai pemimpin tertinggi perusahaan – bertanggung jawab langsung kepada Komisaris- dibantu oleh tiga Direktur, yakni Direktur Pemasaran dan Pengembangan Bisnis, Direktur Operasional, dan Direktur SDM dan Umum. Kantor Pusat PT. PRAMITA terletak di Jl. Adityawarman 73-75 Surabaya.

Kantor Cabang

Kantor Cabang dipimpin seorang Kepala Cabang atau Kepala Cabang Utama sebagai perpanjangan tangan Direksi di tingkat Cabang dan dibantu oleh beberapa Manager, yakni Manager Laboratorium, Manager Pelayanan, Manager Pemasaran, Manager Umum & SDM, Manager Keuangan, dan Manager Mutu

Struktur organisasi pada Laboratorium Klinik PRAMITA Cimahi dapat dilihat pada gambar beserta uraian tugas (job description) yang berhasil diperoleh sebagai berikut:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

3.2.3 Uraian Tugas

Berdasarkan struktur organisasi perusahaan tersebut, maka akan dapat diuraikan tugas dari masing-masing unsur pimpinan (Direksi) dan salah satu unsur pembantu pimpinan yaitu bagian Akuntansi

1. Administrasi Pemasaran

| | URAIAN TUGAS PELAKSANA ADMINISTRASI PEMASARAN |
|------------------------------------|--|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Pelaksana Administrasi Pemasaran Departemen : Pemasaran |
| 2. Tujuan Jabatan | Mengelola kegiatan administrasi, surat-menyurat, dokumentasi, dan arsip kegiatan pemasaran |
| 3. Wewenang | - |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | <ol style="list-style-type: none">1. Melaksanakan kegiatan administrasi pemasaran yang meliputi pembuatan, pencatatan, dan pengarsipan.2. Surat menyurat kegiatan pemasaran.3. Data-data pemasaran.4. Mengumpulkan laporan kegiatan tenaga pemasaran.5. Notulemsi rapat pemasaran.6. Dokumentasi kegiatan lainnya.7. Membuat laporan kegiatan pemasaran harian dan bulanan.8. Membuat penawaran ke perusahaan.9. Mengikuti pertemuan rutin bagian pemasaran.10. Bertanggung jawab terhadap terjalinnya hubungan baik dan kerjasama dari |

| | |
|---------------------------|---|
| | <p>instansi atau rekanan yang menjadi tanggung jawabnya.</p> <p>11. Mengelola, menyimpan, mencatat, dan meminta pada bagian gudang sarana pemasaran misalnya: brosur, pamflet, souvenir , dll.</p> <p>12. Bertanggung jawab terhadap kerahasiaan data-data yang dikelola, keamanan pengarsipan dan dokumentasi.</p> <p>13. Bertanggung jawab atas kebenaran data yang dibuat.</p> <p>14. Tugas tambahan sebagai operator telepon.</p> <p>15. Bertanggung jawab terhadap ketertiban dan kerapihan dokumen dan ruangan.</p> |
| 5. Indikator | <p>1. Efisiensi penggunaan bahan kerja.</p> <p>2. Keberhasilan dalam memegang rahasia jabatan.</p> <p>3. Performance layanan customer via telepon.</p> |
| 1. Job Spesifikasi | <p>1. Pendidikan : Minimal D3</p> <p>2. Pengalaman : -</p> <p>3. Kompetensi : Memenuhi standar kompetensi Administrasi Pemasaran</p> |
| 7. Atasan Langsung | Manager Pemasaran |
| 8. Bawahan | - |

2. Analisis

| | URAIAN TUGAS PELAKSANA ADMINISTRASI LAB |
|------------------------------------|---|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Pelaksana Administrasi Lab Departemen : Laboratorium |
| 2. Tujuan Jabatan | Mencetak hasil pemeriksaan Laboratorium dan membuat rekap hasil MCU |
| 3. Wewenang | <ol style="list-style-type: none">1. Meminta hasil dan mengkonfirmasi hasil pemeriksaan dari analis2. Menjawab pertanyaan hasil pemeriksaan via telepon, melakukan email atau faxmle pada pelanggan sesuai prosedur yang ditetapkan. |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | <ol style="list-style-type: none">1. Mencetak seluruh hasil pemeriksaan laboratorium sesuai dengan cetakan tanda terima hasil, baik hasil rutin harian maupun hasil susulan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan2. Melengkapi hasil-hasil yang belum terisi di komputer3. Membuat rekapitulasi hasil dan mengadministrasikan kesimpulan hasil pemeriksaan MCU4. Membuat laporan kelengkapan “print hasil’ pada manager Laboratorium5. Membuat rekap dari hasil-hasil MCU6. Mengarsip dokumen administrasi laboratorium |

| | |
|---------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> 7. Membuat evaluasi dan laporan sasaran mutu untuk unit kerjanya. 8. Bertanggung jawab pada keberadaan dokumen hasil laboratorium dan hasil MCU 9. Bertanggung jawab atas kebenaran hasil secara administrasi |
| 6. Indikator | <ul style="list-style-type: none"> 1. Efisiensi penggunaan kertas 2. Kualitas hasil kerja Administrasi Laboratorium |
| 2. Job Spesifikasi | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan : Minimal D3 Analis Kesehatan/Medis 2. Masa Kerja : Minimal 3 Bulan 3. Memenuhi standard kompetensi Analis Dasar 4. Memenuhi standard kompetensi administrasi Laboratorium 5. Lulus Hasil Psikotes atau ada pertimbangan khusus dari Kepala Cabang /Direksi |
| 9. Atasan Langsung | Manager Laboratorium |
| 10. Bawahan | - |

3. Dokter YANMED

| | URAIAN TUGAS DOKTER PELAKSANA RADIOLOGI |
|------------------------------------|--|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Dokter Pelaksana Radiologi Departemen : Pelayanan |
| 2. Tujuan Jabatan | Sebagai penanggung jawab pada kualitas hasil dan teknis pemeriksaan Radiologi dan USG, membuat interpretasi hasil foto dan USG |
| 3. Wewenang | - |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pengawasan dan evaluasi kualitas kerja tenaga radiografer dan perawat pendamping USG 2. Membuat interpretasi hasil foto dan USG 3. Memberikan penjelasan tentang pemeriksaan dan hasil pemeriksaan pada pihak yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut termasuk dalam hal yang diakibatkan permasalahan teknis 4. Melakukan pemeriksaan foto-foto radiologi yang harus dikerjakan oleh dokter spesialis radiologi 5. Mengeluarkan, merevisi, meminta pengulangan maupun menolak hasil pemeriksaan 6. Bertanggung jawab pada kebenaran dan kualitas hasil pemeriksaan |
| 5. Indikator | <ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi yang baik dengan karyawan dan pelanggan 2. Performance hasil pemeriksaan rontgen |

| | |
|---------------------------|--|
| | dan USG |
| 6. Job Spesifikasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan : Minimal S2 Spesialis Radiologi/Kandungan 2. Pengalaman : Minimal 2 tahun 3. Kompetensi : -atau ada pertimbangan khusus dari Kepala Cabang /Direksi |
| 7. Atasan Langsung | Kepala Cabang |
| 8. Bawahan | Pelaksana radiologi dan perawat pendamping |

4. Dokter YANMED

| URAIAN TUGAS DOKTER PELAKSANA KONSULTAN MEDIS | |
|--|---|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Dokter Pelaksana Konsultan Medis Departemen : Pelayanan |
| 2. Tujuan Jabatan | Melakukan layanan pemeriksaan konsultasi pemeriksaan dan hasil pemeriksaan, melakukan pemeriksaan fisik dan sebagai penanggung jawab tindakan medik pemeriksaan lab. |
| 3. Wewenang | - |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan konsultasi tentang pemeriksaan, tujuan, arahan dan membuat referensi pemeriksaan bagi pasien yang memerlukan 2. Memberikan konseling hasil pemeriksaan pada pasien dengan permintaan sendiri atau pasien sukarela 3. Melakukan pemeriksaan fisik, membuat |

| | |
|---------------------------|---|
| | <p>interpretasi dan membuat laporan hasil pemeriksaan</p> <p>4. Melakukan tindakan-tindakan medik seperti vaksinasi, menyuntik dan membaca manthoux test atau tindakan medik dalam kedaruratan medik akibat pemeriksaan lainnya</p> <p>5. Sebagai penanggung jawab pada kedaruratan akibat tindakan medik yang belum ada dokter penanggung jawabnya misalnya sampling</p> |
| 5. Indikator | <p>1. Koordinasi yang baik dengan karyawan dan pelanggan</p> <p>2. Performance hasil pemeriksaan rontgen dan USG</p> |
| 3. Job Spesifikasi | <p>1. Pendidikan : Minimal S1 Kedokteran</p> <p>2. Penguasaan : Minimal 3 bulan</p> <p>3. Kompetensi : -</p> <p>4. Lulus hasil psikotest atau ada pertimbangan khusus dari Kepala Cabang/ Direksi</p> |
| 4. Atasan Langsung | Manager Pelayanan |
| 5. Bawahan | |

5. Pelaksana Analis Hematologi

| | URAIAN TUGAS PELAKSANA ANALIS HEMATOLOGI |
|------------------------------------|--|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Pelaksana Analis Hematologi Departemen : Laboratorium |
| 2. Tujuan Jabatan | Mengerjakan pemeriksaan-pemeriksaan hematologi serta menjaga dan melakukan pemeliharaan terhadap alat-alat kerjanya agar tetap dapat berfungsi secara optimal. |
| 3. Wewenang | <ol style="list-style-type: none">1. Melakukan pemeriksaan dan mengoperasikan peralatan hematologi2. Melaporkan hasil pemeriksaan hematologi3. Melakukan pengulangan sesuai prosedur yang ditetapkan |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | <ol style="list-style-type: none">1. Mengerjakan pemeriksaan hematologi rutin, faal hemostasis , dan pemeriksaan-pemeriksaan hematologi khusus sesuai dengan prosedur yang ditetapkan2. Menyusun instruksi kerja untuk bagian hematologi3. Melakukan kegiatan program quality control4. Melakukan pemeliharaan /maintenance rutin peralatan dan kalibrasi5. Menjaga kerapihan tempat kerjanya serta melakukan upaya kesehatan dan keselamatan kerja6. Melaporkan hasil pemeriksaan dengan memasukkan hasil-hasil pemeriksaan pada komputer. |

| | |
|--------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> 7. Membuat laporan penggunaan bahan dan reagensia 8. Membuat laporan sasaran mutu pada bagian hematologi 9. Bertanggung jawab pada kebenaran data hasil analisa yang dilaporkan pada komputer induk 10. Bertanggung jawab pada peralatan yang digunakan |
| 5.Indikator | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kualitas hasil kerja Bag. Hematologi 2. Kuantitas kerja yang dilakukan 3. Efisiensi dan efektifitas kerja |
| 6.Job Spesifikasi | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan : Minimal D3 analis Kesehatan/Medis 2. Pengalaman : Minimal 3 Bulan 3. Kompetensi : <ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai kompetensi Dasar analis b. Menguasai kompetensi Analis Hematologi 4. Lulus Hasil Psikotes atau ada pertimbangan khusus dari Kepala Cabang /Direksi |
| 7.Atasan Langsung | Manager Teknis Laboratorium |
| 8.Bawahan | |

6. Pelayanan

| | URAIAN TUGAS PELAKSANA CUSTOMER SERVICE |
|------------------------------------|--|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Pelaksana Customer Service Departemen : Pelayanan |
| 2. Tujuan Jabatan | Memberikan layanan penerimaan pelanggan, pendataan pemeriksaan dan transaksi keuangandan memberikan informasi tentang jenis produk pelayanan pemeriksaan. |
| 3. Wewenang | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pemeriksaan dan mengoperasikan peralatan hematologi 2. Melaporkan hasil pemeriksaan hematologi 3. Melakukan pengulangan sesuai prosedur yang ditetapkan |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai wakil perusahaan sebagai “penerima tamu” bagi pelanggan atau tamu-tamu lain 2. Menjelaskan informasi produk-produk layanan yang tersedia 3. Mengidentifikasi data pasien/pemeriksaan sesuai prosedur yang telah ditentukan 4. Menetapkan biaya pemeriksaan dan melakukan transaksi penjualan pada pasien 5. Melengkapi data-data keperluan pasien lainnya, misalnya pengantaran, rekanan dll. 6. Berkoordinasi pada pihak-pihak terkait terhadap permasalahan-permasalahan yang timbul |

| | |
|---------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> 7. Membuat laporan pendapatan transaksinya pada kasir 8. Bertanggung jawab pada kebenaran data pasien dan jenis pemeriksaannya 9. Bertanggung jawab pada kebenaran nilai transaksi 10. Menyerahkan hasil pada pasien dengan baik dan benar 11. Bertanggung jawab pada kebersihan dan ketertiban sarana dan prasarana pekerjaan |
| 5. Indikator | <ul style="list-style-type: none"> 1. Efisiensi penggunaan bahan kerja 2. Performance pelayanan terhadap pasien 3. Kebenaran mengenai data pasien, jenis pemeriksaan yang diminta, nilai transaksi dan kejelasan alur pasien. |
| 6. Job Spesifikasi | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan : Minimal D3 2. Pengalaman : - 3. Kompetensi : Memenuhi Standard Kompetensi Dasar CS 4. Lulus hasil psikotes atau ada pertimbangan khusus dari Kepala Cabang/ Direksi |
| 7. Atasan Langsung | Manager Pelayanan |
| 8. Bawahan | |

7. Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum

| | URAIAN TUGAS MANAGER UMUM & SDM |
|------------------------------------|---|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Manager Umum & SDM Departemen : UMUM & SDM |
| 2. Tujuan Jabatan | Mengelola kegiatan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia, administrasi perusahaan, administrasi perusahaan, pengadaan dan logistik, pemeliharaan sarana dan prasarana usaha termasuk system pengolahan informasi, keamanan serta urusan kerumah tanggaan. |
| 3. Wewenang | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan menyimpan data kepegawaian 2. Melakukan wawancara calon pegawai 3. Mengadakan pelatihan kepegawaian 4. Menandatangani pesanan barang dan jasa 5. Bernegoisasi dengan supplier 6. Menandatangani pengeluaran dan peminjaman barang 7. Memberikan penilaian prestasi, penghargaan dan Surat Peringatan sampai tingkat II |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun rencana kerja untuk bagian SDM dan Umum 2. Mengelola kegiatan kepegawaian, penerimaan karyawan, pengembangan |

| | |
|---------------------------|--|
| | <p>SDM, pendidikan dan pelatihan, pemenuhan hak-hak karyawan, promosi, pemberian sanksi dan administrasi karyawan</p> <p>3. Mengelola kegiatan pemeliharaan peralatan dan infrastruktur termasuk sistem informasi</p> <p>4. Mengelola kegiatan administrasi umum, inventaris, pengarsipan, kegiatan surat-menyurat, perijinan, serta dokumentasi</p> <p>5. Mengelola kegiatan kerumahtanggaan, pengadaan dan logistik</p> <p>6. Mengkoordinasikan tugas-tugas pembantu umum, bagian pengadaan dan logistik, bagian administrasi umum, IT dan petugas satuan pengamanan</p> <p>7. Mengelola kegiatan protokoler perusahaan dan perjalanan dinas</p> |
| 5. Indikator | <p>1. Pencapaian target sasaran mutu</p> <p>2. Kelancaran kegiatan operasional pelayanan</p> <p>3. Kondisi kerja yang kondusif</p> |
| 6. Job Spesifikasi | <p>1. Pendidikan : Minimal D3</p> <p>2. Pengalaman Kerja : Minimal 3 tahun</p> <p>3. Kompetensi : Memenuhi standard kompetensi manager</p> |
| 7. Atasan Langsung | Kepala Cabang |

| | |
|-------------------|--|
| 8. Bawahan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Wkl. Manager SDM & Umum 2. Pelaksana Administrasi Umum 3. Pelaksana pengadaan dan logistik 4. Pelaksana IT 5. Koordinator kerumahtanggaan 6. Pembantu Umum 7. Satuan Pengamanan 8. Sopir |
|-------------------|--|

8. Mutu

| URAIAN TUGAS PELAKSANA PENGENDALI DOKUMEN | |
|--|---|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Pelaksana Pengendali Dokumen Departemen : Kendali Mutu |
| 2. Tujuan Jabatan | Sebagai pelaksana administrasi dan dokumentasi sistem manajemen mutu |
| 3. Wewenang | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan menyimpan data kepegawaian 2. Melakukan wawancara calon pegawai 3. Mengadakan pelatihan kepegawaian 4. Menandatangani pesanan barang dan jasa 5. Bernegosiasi dengan supplier 6. Menandatangani pengeluaran dan peminjaman barang |

| | |
|------------------------------------|---|
| | 7. Memberikan penilaian prestasi, penghargaan dan Surat Peringatan sampai tingkat II |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat dokumentasi, seperti : menetik, menyimpan, menggandakan dan mendistribusikan sesuai prosedur yang berlaku 2. Mendokumentasikan rekapitulasi keluhan pelanggan, sasaran mutu dan hasil survey pelanggan 3. Mengendalikan catatan FTKP termasuk membuat rekap bulanan 4. Bertanggung jawab pada administrasi dan dokumentasi system management mutu |
| 5. Indikator | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia dan telah terdistribusikan di setiap bagian divisi 2. Tersedia rekapitulasi FTKP sasaran mutu |
| 6. Job Spesifikasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan : Minimal D3 2. Pengalaman : Minimal 2 Tahun 3. Kompetensi : - |
| 7. Atasan Langsung | Manager Mutu |
| 8. Bawahan | - |

9. Mutu

| | URAIAN TUGAS SUPERVISOR MUTU |
|-----------------------------|--|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Supervisor Departemen : Kendali Mutu |
| 2. Tujuan Jabatan | Memastikan dan melakukan pengawasan |

| | |
|------------------------------------|---|
| | terhadap pelaksanaan Quality Management System termasuk pelaksanaan program pengendalian mutu pada semua unit kerja |
| 3. Wewenang | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil data, melakukan evaluasi, mengukur dan kegiatan lainnya pada unit-unit kerja guna pelaksanaan pemantauan mutu 2. Memberikan masukan pada unit terkait dan memiliki hak asas langsung pada kepala cabang 3. Mengajukan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan berikut pemeliharannya |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat rencana kerja tahunan 2. Memastikan pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu 3. Mengkoordinasi pelaksanaan Audit Internal ditingkat cabang 4. Mengelola dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pengendalian mutu 5. Mengelola dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pengendali dokumen 6. Mengelola kegiatan kalibrasi 7. Mengidentifikasi, mengembangkan dan mengimplementasikan pengembangan pemeriksaan |
| 5. Indikator | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keberhasilan pelaksanaan program pemantapan mutu 2. Tercapainya kualitas hasil Lab dan Diagnostik sesuai persyaratan yang telah |

| | |
|---------------------------|--|
| | ditetapkan |
| 6. Job Spesifikasi | 1. Pendidikan : Minimal D3 2. Pengalaman : Minimal 1 tahun 3. Kompetensi : - |
| 7. Atasan Langsung | Manager Mutu / Kepala Cabang |
| 8. Bawahan | Pelaksana Pengendali Dokumen |

10. Mutu

| | URAIAN TUGAS MANAGER MUTU |
|------------------------------------|--|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Manager Mutu Departemen : Kendali Mutu |
| 2. Tujuan Jabatan | Melaksanakan program pemantapan mutu internal dan eksternal |
| 3. Wewenang | 1. Mengatur dan mengkoordinir unit-unit kerja pada bagian mutu 2. Bersama Kepala Cabang dan Manager Lab menentukan kualitas alat dan reagen yang akan dipakai operasional |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | 1. Membuat rencana kerja tahunan 2. Mengkoordinir unit-unit kerja pada bagian Mutu dan mengatur pembagian tugasnya 3. Membuat perencanaan dan mengatur strategi kegiatan pengendalian mutu 4. Mengatur dan melakukan pengawasan pelaksanaan kegiatan pengendalian mutu 5. Melaksanakan tugas sebagai tenaga pelaksana kendali mutu dan membantu tugas-tugas bagian lain yang |

| | |
|----------------------------------|---|
| | <p>membutuhkan</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Memberikan masukan pada kepala cabang mengenai policy, temuan dan data kegiatan pelayanan harian 7. Memberikan pengarahan, teguran dan prestasi bagi tim kendali mutu 8. Mengajukan sarana dan prasarana untuk pendukung kegiatan berikut pemeliharannya 9. Melakukan audit, meminta data, melakukan pengukuran dan mengevaluasi unit-unit kerja lain 10. Mengolah kegiatan dokumentasi, kalibrasi peralatan dan pencatatan kegiatan pengendalian mutu 11. Membuat laporan kegiatan dan hasil pengendalian mutu kepada Kepala Cabang 12. Bersama sama Manager terkait menentukan tindakan dalam mengatasi permasalahan teknis yang ada sesuai standard mutu yang diharapkan |
| <p>5. Indikator</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Terselenggaranya kegiatan pengendalian mutu agar tercipta kualitas pelayanan dan hasil pemeriksaan yang bermutu tinggi dan dapat dipertanggung jawabkan 2. Tercapainya laporan, catatan dan dokumentasi yang berhubungan dengan pelaksanaan pengendalian mutu |
| <p>6. Job Spesifikasi</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan : Minimal D3 2. Pengalaman : Minimal 2 tahun |

| | |
|---------------------------|--|
| | 3. Kompetensi : Memenuhi standard kompetensi Manager |
| 7. Atasan Langsung | Kepala Cabang |
| 8. Bawahan | Pengendali Dokumen |

11. Kepala Cabang

| | URAIAN TUGAS KEPALA CABANG |
|------------------------------------|--|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Kepala Cabang Departemen : |
| 2. Tujuan Jabatan | Mengelola dan mengembangkan sumber daya cabang dan potensinya sesuai dengan visi dan misi perusahaan |
| 3. Wewenang | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil kebijakan yang diperlukan untuk pengembangan potensi cabang 2. Bernegosiasi, membuat surat perjanjian dan menandatangani surat-surat atas nama kantor cabang diluar pinjaman keuangan 3. Menandatangani giro kantor cabang 4. Menerima pegawai |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memimpin, mengembangkan dan mengendalikan sumber daya dan potensi cabang 2. Melakukan perencanaan, pengorganisasian, implementasi, pengendalian dan evaluasi program kerja cabang 3. Menentukan langkah dan |

| | |
|---------------------------|---|
| | <p>membuat kebijakan untuk mencapai sasaran yang ditentukan, sesuai kebijakan dasar yang dibuat oleh direksi</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Menciptakan iklim kerja yang kondusif dan harmonis 5. Menjalankan sistem management mutu 6. Membuat laporan dan evaluasi kinerja cabang kepada direksi 7. Menjembatani pemenuhan kepentingan dan aspirasi pegawai dengan manajemen (Direksi dan Pemilik) 8. Bertanggung jawab pada pencapaian keuntungan perusahaan yang optimal 9. Bertanggung jawab pada optimalnya kinerja cabang 10. Bertanggung jawab atas keseluruhan aset dan sumber daya cabang |
| 5. Indikator | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pencapaian target cabang 2. Kinerja cabang 3. Pelaksanaan sistem Manajemen Mutu 4. Tingkat produktivitas kerja cabang 5. Efisiensi dan efektifitas |
| 6. Job Spesifikasi | <p>Pendidikan : Minimal D3</p> <p>Pengalaman : Minimal 5 tahun</p> <p>Kompetensi : - Memenuhi standard Kompetensi Manager</p> |
| 7. Atasan Langsung | <ol style="list-style-type: none"> 1. President Direktur 2. Dewan Direksi |

| | |
|-------------------|--|
| 8. Bawahan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Manager Pelayanan 2. Penanggung jawab Laboratorium 3. Penanggung jawab Penunjang Medis 4. Manager Mutu 5. Manager Pemasaran 6. Manager Keuangan 7. Manager SDM & Umum |
|-------------------|--|

12. Wakil Manajemen

| | URAIAN TUGAS WAKIL MANAJEMEN |
|------------------------------------|---|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Wakil Manajemen Departemen : Management Representatif |
| 2. Tujuan Jabatan | Menyusun, merencanakan, memelihara dan mengevaluasi kegiatan system manajemen mutu. |
| 3. Wewenang | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun pedoman mutu 2. Menyusun dan mengesahkan Standard Operasional Prosedure 3. Mengesahkan/menolak usulan perubahan dokumen 4. Menyelenggarakan dan mengundang rapat komite system mutu dan rapat tinjauan manajemen |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun, menerapkan dan memelihara proses yang dibutuhkan untuk system manajemen mutu 2. Melaporkan ke Direktur atas unjuk kerja system manajemen mutu dan kebutuhan |

| | |
|-------------------------|--|
| | <p>untuk peningkatan</p> <p>3. Mempromosikan kebutuhan pelanggan kepada seluruh jajaran di perusahaan</p> <p>4. Menjadi penghubung dengan pihak luar perusahaan yang berkaitan dengan system manajemen mutu</p> <p>5. Menyusun program dan jadwal audit</p> <p>6. Bertanggung jawab pada pelaksana system manajemen mutu</p> |
| 5. Indikator | <p>1. Atasan Langsung : Direktur</p> <p>2. Bawahan : Assiten Wakil Management dan TIM ISO</p> |
| 6. Hubungan Lini | <p>Pendidikan : Minimal D3</p> <p>Pengalaman : Minimal 5 tahun</p> <p>Kompetensi : - Memenuhi standard Kompetensi Manager</p> |
| 7. Kondisi Kerja | <p>Dikantor yang nyaman, sebagai waktu mengunjungi kantor cabang</p> |

13. Manajer Teknis Laboratorium

| | URAIAN TUGAS MANAGER TEKNIS LABORATORIUM |
|-----------------------------|---|
| 1. Identitas Jabatan | <p>Nama Jabatan : Manager Teknis Laboratorium</p> <p>Departemen : Laboratorium</p> |
| 2. Tujuan Jabatan | <p>Mengelola kegiatan operasional harian pemeriksaan Laboratorium klinik dari penanganan spesimen sampai dengan pengeluaran hasil pemeriksaan laboratorium, serta mengimplementasikan</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>prosedure kerja sesuai dengan Good Laboratory Practice (GLP).</p> |
| <p>3. Wewenang</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dengan persetujuan kepala cabang, menentukan jenis pemakaian alat dan reagensia pemeriksaan. 2. Bersama dengan dokter penanggung jawab, mengeluarkan hasil pemeriksaan. 3. Melakukan Performance Appraisal dan uji kompetensi pada bawahannya 4. Bersama dengan penanggung jawab lab menandatangani intruksi kerja 5. Menandatangani permintaan bahan dan reagensia |
| <p>4. Tugas dan Tanggung Jawab</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun Rencana kerja bagian Laboratorium 2. Menyusun dan mengkaji ulang Standard Oprasional Prosedure pada proses Laboratorium 3. Mengelola kegiatan pemeriksaan Laboratorium mulai dari pengambilan specimen sampai dengan penyerahan hasil pemeriksaan Laboratorium kepada Customer Service. 4. Mengkoordinir unit-unit kegiatan pada bagiannya dan mengatur pembagian tugas pelaksana analis. 5. Menentukan tindakan dalam mengatasi permasalahan teknis yang ada sesuai dengan standar mutu yang diharapkan. 6. Menyelenggarakan program quality |

| | |
|---------------------------|---|
| | <p>control internal dan eksternal.</p> <p>7. Mengelola program pemeliharaan peralatan pemeriksaan secara rutin</p> <p>8. Mengelola dan mengatur sample rujukan ke cabang lain.</p> <p>9. Mengelola pelaporan hasil</p> <p>10. Melakukan penghitungan beban pemeriksaan untuk setiap jenis pemeriksaan</p> <p>11. Melakukan penghitungan beban pemeriksaan untuk setiap jenis pemeriksaan secara berkala dan mengendalikan pemakaian reagensia dan peralatan Laboratorium.</p> <p>12. Membuat laporan dan evaluasi kegiatan oprasional laboratorium bulanan dan tahunan.</p> <p>13. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional kegiatan laboratorium.</p> <p>14. Bersama dengan Penanggungjawab Laboratorium bertanggungjawab atas mutu hasil pemeriksaan Bertanggung jawab pada peralatan Laboratorium</p> |
| 5. Indikator | <p>3 Pencapaian sasaran mutu</p> <p>4 Pencapaian pemenuhan beban kerja</p> <p>5 Tingkat keluhan pelanggan terhadap pelayanan dan hasil Laboratorium</p> |
| 6. Job Spesifikasi | <p>1. Pendidikan : Minimal D3 Analisis Kesehatan/Medis</p> |

| | |
|---------------------------|---|
| | <p>2. Pengalaman : Minimal 3 tahun pada bagian teknis laboratorium</p> <p>3. Kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menguasai kompetensi analis dasar - Menguasai kompetensi analis advance <p>.- Memenuhi standard Kompetensi Manager</p> <p>4. Lulus Hasil Psikotes atau ada pertimbangan khusus dari Kepala Cabang /Direksi</p> |
| 7. Atasan Langsung | <p>1. Penanggung Jawab Laboratorium</p> <p>2. Kepala Cabang</p> |
| 8. Bawahan | <p>1. Analis,</p> <p>2. Administrasi Lab,</p> <p>3. Pelaksana Sampling</p> <p>4. Verifikator Sampel</p> |

14. Keuangan

| | URAIAN TUGAS PELAKSANA PENAGIHAN |
|------------------------------------|---|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Pelaksana Penagihan Departemen : Keuangan |
| 2. Tujuan Jabatan | Pengelolaan penagihan piutang rekanan dan pasien umum |
| 3. Wewenang | - |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | 1. Mengumpulkan berkas-berkas tagihan kantor cabang utama dan cabang lain |

| | |
|---------------------------|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 2. Klasifikasi piutang berdasarkan MOU 3. Membuat surat tagihan sesuai dengan persyaratan dengan rekanan 4. Menagih piutang berdasar MOU via kurir atau jasa pengiriman dokumen 5. Membuat laporan monitoring piutang 6. Follow up piutang kepada rekanan 7. Membuat pelunasan di piutang yang sudah dibayar 8. Melakukan rekonsiliasi terhadap piutang yang sudah dibayar ke cabang-cabang lain |
| 5. Indikator | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan pengiriman dokumen surat penagihan pada rekanan 2. Target pembayaran dari rekanan sesuai jatuh tempo yang sudah ditetapkan |
| 6. Job Spesifikasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan : Minimal D3 2. Pengalaman : - 3. Kompetensi : 4. Lulus hasil psikotes atau ada pertimbangan khusus dari Kepala Cabang/Direksi |
| 7. Atasan Langsung | Manager Keuangan |
| 8. Bawahan | - |

15. Pelaksana Kasir

| | URAIAN TUGAS PELAKSANA KASIR |
|------------------------------------|---|
| 1. Identitas Jabatan | Nama Jabatan : Pelaksana Kasir Utama Departemen : Keuangan |
| 2. Tujuan Jabatan | Mengelola penerimaan dan penyimpanan uang, dan pengeluaran uang atas perintah pejabat yang berwenang. |
| 3. Wewenang | - |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima dan menyimpan uang serta membayarkannya pada pihak yang telah disetujui oleh pihak yang berwenang 2. Bertanggung jawab terhadap kebenaran penerimaan dan pengeluaran uang 3. Memelihara catatan kas dan menyajikan laporan kas 4. Melakukan rekonsiliasi bank 5. Mengelola kas kecil kantor cabang 6. Bertanggung jawab terhadap keamanan penyimpanan uang |
| 5. Indikator | <ol style="list-style-type: none"> 1. Balance antara laporan keuangan harian dengan kondisi uang yang ada 2. Efisiensi pengeluaran keuangan |
| 6. Job Spesifikasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan : Minimal D3 Akuntansi 2. Pengalaman : - |

| | |
|---------------------------|---|
| | 3. Kompetensi : Lulus Kompetensi dasar kasir utama 4. Lulus hasil psikotes atau ada pertimbangan khusus dari Kepala Cabang/Direksi |
| 7. Atasan Langsung | Manager Keuangan |
| 8. Bawahan | - |

3.3 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif penulis sendiri. Peneliti kualitatif dalam melakukan pengumpulan data terjadi interaksi antara peneliti dengan sumber data (Sugiyono, 2012:20). Alat pengumpulan data atau instrument penelitian dalam metode penelitian kualitatif adalah si penulis sendiri. Sugiyono memberikan pengertian deskriptif sebagai berikut : “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lain” (Sugiyono, 2015:11).

Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya menyajikan gambaran lengkap mengenai *setting social* atau hubungan antara fenomena yang diuji. Tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.

3.3.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel dari penelitian ini terbagi menjadi dua, variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel bebas

Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang menimbulkan / menjadi sebab timbulnya variabel yang lain (Cholid dan Abu, 2012:141). Variable bebas (X) dari penelitian ini adalah analisis penerapan sistem SCM

2. Variabel terikat

Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang timbul sebagai akibat adanya variabel yang lain (Cholid dan Abu, 2012:141). Melalui analisis terhadap variabel terikat adalah mungkin untuk menemukan suatu jawaban atas suatu masalah. Variabel *dependent* atau variable terikat (Y) pada penelitian ini adalah efisiensi biaya produksi.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data adalah subjek utama dalam meneliti masalah di atas untuk memperoleh data-data konkrit, menurut Sugiyono (2009:193) sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, adalah data yang diperoleh langsung dari hasil observasi maupun wawancara yang ditempuh dalam penelitian.
2. Data sekunder, adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain atau lewat dokumen).

Menurut Husein Umar (2013:84) dalam Sugiyono : “Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan keterangan tentang data. Sumber data primer adalah pelaku yang terlibat langsung dengan karakter yang diteliti, dimana dalam penelitian ini pelakunya adalah para pengambil keputusan dan data perusahaan. Sedangkan sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil studi pustaka berbagai sumber, misalnya buku, koran, internet, hasil penelitian lain, dan sebagainya.”

Penulis menentukan sumber untuk membantu dalam keberlangsungan penelitian, namun sumber dalam penelitian kualitatif tidak dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, informan, teman, atau guru dalam penelitian.

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data yang diperlukan sebagai bahan penelitian skripsi. Penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (library research)

Penelitian kepustakaan yaitu penelitian untuk memperoleh landasan teori yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku (literatur), referensi, juga bahan-bahan yang penulis peroleh selama perkuliahan yang berkaitan dengan masalah yang ada guna melengkapi data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung.

2. Penelitian Lapangan (field research)

Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan langsung ke perusahaan yang menjadi obyek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan dan dapat mengamati secara jelas kondisi yang ada pada perusahaan tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan cara :

a. Wawancara

Merupakan suatu cara untuk mendapatkan data atau informasi dengan tanya jawab secara langsung pada orang yang mengetahui tentang obyek penelitian. Dalam hal ini penulis mengadakan tanya jawab dan diskusi dengan kepala bagian produksi Laboratorium Klinik PRAMITA Cimahi.

b. Pengamatan (Observasi)

Suatu cara untuk memperoleh data atau informasi dengan melakukan peninjauan langsung ke obyek penelitian seperti penelitian secara langsung atas dokumen-dokumen serta sistem

atau cara kerja para pegawai yang ada. Dalam hal ini penulis melakukan peninjauan langsung ke lokasi Laboratorium Klinik PRAMITA Cimahi

3.3.4 Teknik Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul oleh penulis diolah melalui studi kepustakaan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran tentang masalah yang dihadapi pada saat penelitian. Data yang terkumpul dianalisis, diklasifikasi sehingga data tersebut memberikan informasi dalam keperluan penelitian dengan dasar teori yang telah dipelajari.

