

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

PT. NRS salah satu cabang dari pada PT NCS atau Nusantra Card Semesta yang berkantor pusat di jalan Brigjend Katamso No. 7 Slipi, Jakarta Barat, 11420. Karna banyaknya kebutuhan masyarakat dalam hal pengiriman barang dan jasa. Maka PT NRS membuka cabang di kota Pekanbaru dengan nama PT NRS, didirikan pada tanggal 22 September 2002 oleh Oktavia Arisandi Siregar pimpinan cabang kota Pekanbaru. Perusahaan ini terletak di Jl Utama/Nenas No 41 D Sukajadi Pekanbaru 28171.

PT. NRS bergerak dibidang jasa pengiriman domestik seperti pengiriman kartu kredit, surat tagihan, paket, dan dokumen lainnya antar perusahaan maupun dari perusahaan ke nasabahnya. PT. NRS dibangun untuk memenuhi kebutuhan besar di Riau khususnya di kota Pekanbaru dalam hal jasa pengiriman dan barang.

Dalam kegiatan operasionalnya, PT. NRS melayani berbagai perusahaan dalam pengiriman dokumen, paket antara lain dalam bidang perbankan, asuransi, media cetak, elektronik, komunikasi dan lainnya. PT. NRS diharapkan dapat menjadi perusahaan dalam bidang jasa pengiriman yang semakin berkembang dalam bisnis serta melahirkan kreatif-kreatif yang baru dalam pengembangannya.

#### **B. VISI, MISI DAN KEBIJAKAN MUTU**

Sebagai perusahaan yang sangat besar sesuai dengan perkembangan zaman dimana perusahaan harus memiliki visi dan misi untuk mencapai target yang akan dituju oleh setiap perusahaan maupun instansi-intansi lain. PT. NRS memiliki visi dan misi sebagai berikut :

Visi :

Menjadi perusahaan yang terdepan menyediakan jasa terpadu kurir experss, logistik dan distribusi dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan secara aman, cepat dan akurat.

Misi :

1. Fokus pada setiap solusi yang diperlakukan pelanggan.
2. Membangun sumber daya manusia yang memiliki *can do spirit* dan *team work* baik serta menjunjung tinggi nilai kejujuran dan integritas.
3. Selalu melakukan evaluasi dan perbaikan berkala terhadap organisasi, peroses dan prosedur, peralatan dan teknolgi untuk melampaui kebutuhan pelanggan serta dinamika bisnis.<sup>1</sup>

Kebajikan mutu :

PT. NRS sebagai perusahaan jasa logistik siap bersaing dalam eraglobalisasi dengan selalu memberikan kepuasan pelanggan disetiap hal yang dilakukan melalui :

1. Penerapan prosedur dan proses yang konsisten.
2. Memperluas jaringan pelayanan secara berkesinambungan.
3. Perbaikan yang terus menerus dengan sumber daya yang memadai.
4. Memberikan solusi perbaikan dan nilai tambah terhadap pelayanan.
5. Memenuhi persyaratan dan peraturan yang relevan.
6. Melakukan komunikasi yang tepat dan jelas, baik internal mau external.<sup>2</sup>

### C. Struktur Organisasi

---

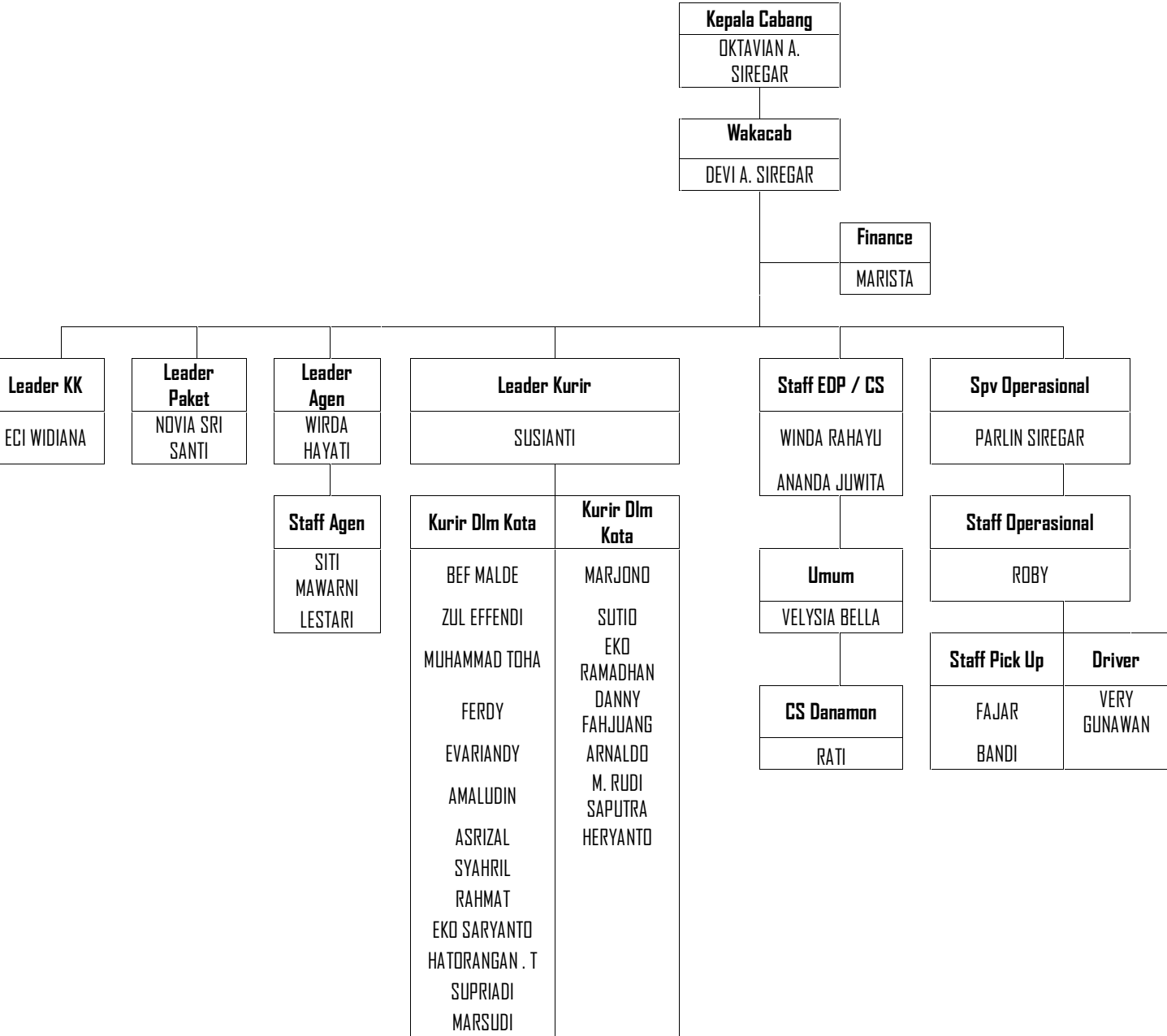
<sup>1</sup>Data yang didapat penulis dari PT. NRS

<sup>2</sup>Data yang didapat penulis dari PT. NRS

Perusahaan atau badan usaha pada hakikatnya adalah merupakan suatu organisasi. Orang yang dapat diartikan sebagai kumpulan orang-orang yang bekerja sama dalam suatu sistem kerja tertentu untuk mewujudkan tujuan tertentu pula, agar tercapai efisiensi kerja dalam mencapai tujuannya maka perusahaan memerlukan adanya bagian-bagian atas struktur perusahaan yang baik.

Dalam usaha mencapai tujuan sebuah perusahaan tersebut memerlukan seorang pemimpin . Untuk membuat atau mengambil keputusan sehingga komponen yang bekerja diperusahaan menuruti keputusan yang dibuat. Pengambilan keputusan ini akan semakin kompleks lagi jika dihubungkan dengan wewenang dan tanggung jawab yang harus dijalankan oleh beberapa bagian yang ada pada suatu organisasi, adapun struktur sebagai berikut :

### Struktur PT. Nusantara Riau Semesta<sup>3</sup>



<sup>3</sup>Data yang didapatkan penulis dari PT. NRS

