

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Instansi atau Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Astrido Daihatsu
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Astrido Daihatsu merupakan salah satu dealer resmi mobil Daihatsu yang beroperasi di Indonesia dan merupakan bagian dari Astrido Group, sebuah perusahaan yang telah berpengalaman lebih dari 40 tahun di bidang otomotif. Astrido Group didirikan pada tahun 1980 oleh keluarga Astrid dengan visi untuk menyediakan layanan otomotif terbaik serta produk berkualitas yang memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Sejak awal berdirinya, Astrido Group telah menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, tidak hanya dari sisi kuantitas jaringan dealer, tetapi juga dari sisi kualitas pelayanan dan inovasi produk.

Dengan mengusung prinsip kepercayaan dan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama, Astrido Group terus melakukan ekspansi usaha ke berbagai wilayah di Indonesia, terutama di kawasan Jabodetabek yang merupakan pusat kegiatan ekonomi nasional. Astrido Group tidak hanya fokus pada penjualan kendaraan,

tetapi juga membangun sistem pelayanan purna jual yang andal dan terpercaya, mulai dari layanan servis berkala hingga penyediaan suku cadang asli.

Dealer Astrido Daihatsu resmi didirikan pada tahun 1995 sebagai salah satu cabang utama dari Astrido Group yang secara khusus menangani penjualan dan layanan purna jual mobil Daihatsu. Sejak saat itu, Astrido Daihatsu telah bertransformasi menjadi salah satu dealer unggulan di wilayah Tangerang Selatan dan sekitarnya. Hal ini tidak terlepas dari konsistensi dalam menjaga mutu pelayanan serta kemampuan beradaptasi dengan dinamika pasar otomotif nasional.

Sebagai bagian dari jaringan dealer resmi Daihatsu, Astrido Daihatsu selalu mengikuti standar operasional yang telah ditetapkan oleh prinsipal Daihatsu Indonesia. Seluruh aktivitas penjualan, promosi, serta layanan pelanggan dilakukan dengan berpedoman pada nilai-nilai profesionalisme dan integritas. Dalam perjalanannya, Astrido Daihatsu juga dikenal sebagai salah satu dealer yang aktif berinovasi dalam hal strategi pemasaran, mulai dari penggunaan media digital hingga kolaborasi dengan komunitas otomotif lokal.

Komitmen Astrido Daihatsu dalam menjaga mutu pelayanan dibuktikan melalui pencapaian berbagai penghargaan internal dari Daihatsu Indonesia, seperti penghargaan Best Dealer Service dan Best Customer Satisfaction yang diraih dalam beberapa tahun terakhir. Selain itu, Astrido Daihatsu juga aktif dalam kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap masyarakat sekitar.

Dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia, Astrido Daihatsu mempekerjakan tenaga profesional di berbagai bidang, mulai dari teknisi bersertifikat, staf layanan pelanggan, hingga tenaga marketing yang kompeten. Setiap karyawan diberikan pelatihan secara berkala untuk memastikan bahwa mereka selalu siap memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Budaya kerja yang dikembangkan dalam perusahaan ini adalah kolaboratif, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Fasilitas yang dimiliki oleh Astrido Daihatsu sangat memadai untuk mendukung operasionalnya. Showroom yang nyaman dan modern memberikan pengalaman belanja yang menyenangkan bagi pelanggan. Sementara itu, bengkel servis dilengkapi dengan peralatan terkini yang mampu menangani berbagai jenis perawatan dan perbaikan kendaraan. Ketersediaan suku cadang asli juga menjadi keunggulan yang membuat pelanggan merasa aman dan percaya terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Dengan perkembangan teknologi dan perubahan tren konsumen, Astrido Daihatsu juga terus beradaptasi melalui transformasi digital. Saat ini, pelanggan dapat mengakses berbagai informasi mengenai produk dan layanan melalui situs web resmi maupun media sosial dealer. Pemesanan unit, konsultasi, hingga jadwal servis pun dapat dilakukan secara online, memudahkan pelanggan dalam berinteraksi dengan dealer.

Sebagai salah satu dealer Daihatsu terkemuka, Astrido Daihatsu berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan pemasaran agar dapat melayani lebih banyak konsumen di masa depan. Melalui kerja keras dan semangat inovasi, perusahaan ini terus menjaga eksistensinya dalam industri otomotif nasional.

Secara keseluruhan, sejarah perkembangan Astrido Daihatsu menunjukkan betapa pentingnya konsistensi dalam menjaga mutu pelayanan, inovasi berkelanjutan, serta orientasi pada kebutuhan pelanggan. Hal-hal inilah yang menjadi fondasi utama keberhasilan Astrido Daihatsu dan menjadikannya sebagai tempat yang ideal untuk pelaksanaan kerja profesi di bidang pemasaran dan komunikasi bisnis.



Gambar 2.2 Gedung Astrido Daihatsu Serpong
(Sumber: Mobilpedia)

2.1.3 Produk PT Astrido Daihatsu

Produk utama yang ditawarkan Astrido Daihatsu adalah berbagai jenis kendaraan Daihatsu yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia. Beberapa model yang populer dan banyak diminati antara lain:

Produk utama yang ditawarkan Astrido Daihatsu adalah berbagai jenis kendaraan keluaran Daihatsu yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Indonesia, baik dari segi harga, fungsi, efisiensi bahan bakar, maupun kapasitas penumpang. Astrido Daihatsu terus berupaya menghadirkan lini produk yang tidak hanya fungsional tetapi juga memiliki nilai estetika dan teknologi modern.

Berikut ini adalah beberapa produk unggulan yang ditawarkan:

Produk	Deskripsi Singkat	Kelebihan Utama
Daihatsu	Mobil keluarga 7-seater, irit bahan	Ruang luas, ekonomis, handal

Xenia	bakar, cocok untuk keluarga besar.	
Daihatsu Terios	SUV kompak yang tangguh dan modern, cocok untuk berbagai medan jalan.	Desain sporty, performa kuat, ground clearance tinggi
Daihatsu Ayla	City car berukuran kecil, ideal untuk penggunaan harian di perkotaan.	Harga terjangkau, irit BBM, mudah parkir
Daihatsu Sigra	MPV 7-seater dengan harga ekonomis, pilihan mobil keluarga entry-level.	Kapasitas besar, efisiensi bahan bakar tinggi
Daihatsu Rocky	SUV compact dengan desain maskulin dan fitur canggih.	Teknologi modern, cocok untuk anak muda dan profesional

Setiap model memiliki target pasar tersendiri, sehingga konsumen dapat memilih kendaraan sesuai dengan gaya hidup dan kebutuhan mereka. Misalnya, Xenia dan Sigra sangat diminati oleh keluarga karena kapasitas penumpangnya yang besar serta konsumsi bahan bakar yang irit. Sementara itu, Ayla cocok untuk mahasiswa, pekerja muda, atau ibu rumah tangga yang membutuhkan kendaraan mungil untuk mobilitas harian di area perkotaan.

Terios dan Rocky lebih menasar segmen yang menginginkan mobil dengan tampilan gagah serta fitur-fitur keamanan dan kenyamanan terkini. Rocky, misalnya, sudah dilengkapi dengan fitur keselamatan canggih seperti Advanced Safety Assist (ASA), Hill Start Assist, dan layar sentuh modern yang mendukung konektivitas smartphone.

Untuk meningkatkan daya saing produk, Astrido Daihatsu secara rutin mengadakan berbagai promosi menarik seperti diskon besar saat launching produk baru, program cicilan 0%, bonus aksesoris kendaraan, hingga program tukar tambah yang telah dijelaskan sebelumnya. Selain itu, pelanggan juga diberikan kemudahan dalam melakukan test drive, baik secara langsung di showroom maupun dengan pengantaran unit ke rumah calon pelanggan.

Astrido Daihatsu juga memberikan perhatian pada layanan purna jual untuk setiap pembelian kendaraan. Setiap unit yang dibeli dilengkapi dengan garansi resmi, layanan servis gratis hingga jangka waktu tertentu, dan paket perawatan berkala dengan harga khusus. Hal ini memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada konsumen untuk tetap menggunakan kendaraan Daihatsu dalam jangka panjang.

Dengan kombinasi antara kualitas produk yang tinggi, pilihan model yang beragam, serta dukungan layanan penjualan dan purna jual yang profesional, Astrido Daihatsu terus membangun reputasinya sebagai salah satu dealer Daihatsu terbaik di wilayah Tangerang Selatan dan sekitarnya. Dealer ini tidak hanya menjual kendaraan, tetapi juga menawarkan solusi mobilitas yang efisien, ekonomis, dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, keberadaan berbagai produk unggulan Daihatsu di bawah naungan Astrido Daihatsu memperlihatkan bahwa dealer ini memiliki pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan pasar lokal serta komitmen untuk memberikan yang terbaik bagi konsumennya.

2.2 Arti Lambang dan Logo Daihatsu



Gambar 2.3 Logo Daihatsu
(Sumber: Google picture)

Makna Logo Daihatsu

Logo Daihatsu berbentuk huruf "**D**" besar yang memiliki elemen garis melengkung di atasnya. Desain ini memiliki makna filosofis yang mendalam, melambangkan kebebasan, kemajuan, dan inovasi sebagai semangat utama perusahaan.

Elaborasi Makna Logo:

1. **Huruf "D"**. Melambangkan inisial nama perusahaan *Daihatsu* dan juga menyerupai huruf "Da" dalam aksara Katakana (タ) dalam bahasa Jepang.
2. **Garis Melengkung (Sayap)**. Elemen ini merepresentasikan sayap yang menjadi simbol kebebasan, kemajuan, dan inovasi. Ini mencerminkan semangat Daihatsu dalam menghadirkan produk-produk yang terus berkembang secara dinamis.
3. **Bentuk Roket dan Tanda Panah (pada logo sebelumnya)**. Melambangkan semangat untuk terus maju dan berkembang, selaras dengan filosofi perusahaan yang berfokus pada pertumbuhan berkelanjutan.
4. **Kombinasi Kata "Daihatsu"**. Nama *Daihatsu* berasal dari dua unsur:
 - a. **"Dai"** (大) adalah kanji pertama dari kata *Osaka* (大阪), kota asal perusahaan.
 - b. **"Hatsu"** (発動機) adalah kanji pertama dari kata *produksi mesin* (発動機製造).
Secara harfiah, *Daihatsu* dapat dimaknai sebagai "permulaan" atau "yang pertama", yang mencerminkan visi perusahaan untuk menjadi pelopor dalam industri otomotif.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Sebagai salah satu dealer resmi kendaraan Daihatsu yang telah beroperasi selama bertahun-tahun di wilayah Tangerang Selatan dan sekitarnya, Astrido Daihatsu menjalankan berbagai kegiatan operasional yang terstruktur dengan baik. Aktivitas umum perusahaan dirancang untuk memastikan kelangsungan bisnis, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat posisi merek

Daihatsu di pasar otomotif Indonesia. Berikut ini adalah penjabaran mengenai kegiatan umum yang dilakukan oleh Astrido Daihatsu:

1. Pemasaran dan Promosi: Kegiatan pemasaran merupakan salah satu ujung tombak dalam strategi pertumbuhan Astrido Daihatsu. Tim marketing secara rutin melaksanakan berbagai kampanye promosi dengan tujuan meningkatkan kesadaran merek, menarik calon pelanggan, dan mempertahankan loyalitas konsumen yang sudah ada. Kegiatan promosi dilakukan baik secara konvensional maupun digital. Secara offline, strategi promosi melibatkan distribusi brosur, pemasangan spanduk di titik strategis, serta penyelenggaraan event seperti pameran kendaraan dan test drive di showroom atau pusat perbelanjaan.
2. Di sisi lain, pemasaran digital menjadi elemen penting yang terus dikembangkan. Tim marketing aktif mengelola akun media sosial seperti Instagram, Facebook, dan TikTok untuk membagikan konten informatif dan menarik seputar produk Daihatsu, promo terbaru, dan edukasi otomotif. Website resmi Astrido Daihatsu juga diperbarui secara berkala agar pengunjung dapat memperoleh informasi produk dan layanan secara akurat. Selain itu, strategi pemasaran digital mencakup penggunaan iklan berbayar (paid ads) di platform Google dan media sosial guna menjangkau pasar yang lebih luas. Data interaksi konsumen dari platform digital ini kemudian dianalisis untuk mengembangkan strategi promosi yang lebih tepat sasaran di masa depan.
3. Penjualan: Kegiatan penjualan kendaraan merupakan aktivitas inti dari Astrido Daihatsu. Proses ini tidak hanya sekadar menjual unit kendaraan, tetapi juga melibatkan pendekatan konsultatif untuk memahami kebutuhan pelanggan secara menyeluruh. Setiap calon pembeli diberikan penjelasan detail mengenai spesifikasi produk, fitur kendaraan, pilihan warna, dan simulasi pembiayaan yang sesuai dengan kondisi keuangan mereka. Sales consultant atau tenaga marketing berperan penting dalam menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan, baik secara langsung di showroom maupun melalui kanal komunikasi digital seperti WhatsApp dan email.

4. Untuk menunjang aktivitas penjualan, Astrido Daihatsu juga menyediakan layanan test drive yang memungkinkan calon pelanggan merasakan langsung performa kendaraan. Setelah proses kesepakatan harga dan pemilihan metode pembayaran (cash atau kredit), tim administrasi akan membantu pelanggan dalam pengurusan dokumen legalitas seperti STNK, BPKB, dan asuransi kendaraan. Fleksibilitas dalam pembayaran serta pelayanan yang cepat menjadi nilai tambah yang ditawarkan oleh dealer ini untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan selama proses pembelian.
5. Pelayanan Pelanggan: Astrido Daihatsu sangat menekankan pentingnya pelayanan pelanggan yang optimal, baik sebelum maupun setelah penjualan. Setelah pelanggan membeli kendaraan, mereka secara otomatis mendapatkan akses ke berbagai layanan purna jual yang meliputi servis berkala gratis sesuai jadwal, pengecekan kondisi kendaraan secara menyeluruh, dan garansi resmi dari Daihatsu Indonesia. Layanan ini bertujuan untuk memastikan kendaraan pelanggan tetap dalam kondisi prima dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap merek Daihatsu.
6. Customer service berperan sebagai penghubung antara perusahaan dengan pelanggan. Mereka bertugas untuk menerima pertanyaan, keluhan, serta permintaan informasi dari pelanggan. Melalui sistem pencatatan yang terintegrasi, setiap keluhan atau masukan pelanggan ditindaklanjuti secara profesional dan sistematis. Dalam beberapa kasus, tim customer service juga memberikan edukasi kepada pelanggan terkait perawatan kendaraan, jadwal servis, serta tips berkendara yang aman dan efisien.
7. Manajemen Inventaris: Kegiatan manajemen inventaris melibatkan pengelolaan stok kendaraan dan suku cadang secara efisien. Stok unit kendaraan diperbarui secara berkala agar dealer memiliki variasi produk yang lengkap dan siap dijual kapan pun. Hal ini mencakup kendaraan dalam berbagai tipe, warna, dan varian transmisi. Selain itu, manajemen suku cadang juga menjadi prioritas agar proses perbaikan kendaraan tidak terhambat oleh keterbatasan komponen. Sistem inventarisasi yang

digunakan telah terdigitalisasi dan memungkinkan pemantauan stok secara real time.

8. Tim logistik dan gudang bekerja sama dengan bagian teknisi dan layanan purna jual untuk memastikan ketersediaan barang sesuai permintaan pelanggan. Ketika pelanggan membutuhkan perbaikan atau penggantian suku cadang, tim service center dapat segera melakukan tindakan tanpa harus menunggu lama. Efisiensi ini mendukung kepuasan pelanggan serta mempercepat proses layanan yang diberikan.
 9. Pelatihan Karyawan: Astrido Daihatsu menyadari bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kompetensi sumber daya manusia. Oleh karena itu, pelatihan karyawan menjadi kegiatan rutin yang dilakukan oleh perusahaan. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pengetahuan produk (product knowledge), teknik penjualan yang efektif, pelayanan pelanggan, hingga penggunaan teknologi terbaru dalam proses kerja.
 10. Setiap karyawan, baik dari divisi marketing, administrasi, maupun teknisi, diwajibkan mengikuti pelatihan berkala yang difasilitasi oleh prinsipal Daihatsu Indonesia maupun internal dealer. Pelatihan tersebut tidak hanya dilakukan secara tatap muka, tetapi juga melalui platform e-learning yang dapat diakses kapan saja. Dengan adanya pelatihan ini, perusahaan berharap setiap karyawan dapat bekerja secara profesional, meningkatkan produktivitas, serta menjaga reputasi dealer di mata pelanggan.
1. Pelaporan dan Evaluasi: Agar kegiatan operasional berjalan secara optimal dan terukur, Astrido Daihatsu menerapkan sistem pelaporan dan evaluasi secara berkala. Setiap divisi, terutama divisi marketing dan penjualan, diwajibkan untuk menyusun laporan bulanan yang mencakup data penjualan, efektivitas promosi, feedback pelanggan, serta analisis SWOT terhadap strategi yang telah diterapkan.
 2. Laporan tersebut kemudian dibahas dalam rapat evaluasi yang melibatkan manajemen dan pimpinan divisi terkait. Tujuannya adalah untuk menilai capaian kinerja, mengidentifikasi kendala operasional, serta merumuskan rencana strategis untuk bulan berikutnya. Evaluasi ini bersifat konstruktif dan

menjadi dasar bagi pengambilan keputusan manajerial, termasuk penyesuaian target penjualan, perencanaan promosi, dan pelatihan tambahan bagi tim yang membutuhkan peningkatan kompetensi.

3. Dengan adanya pelaporan dan evaluasi yang konsisten, Astrido Daihatsu mampu menjaga performa perusahaan secara berkelanjutan. Kegiatan ini juga mendukung proses adaptasi terhadap perubahan tren pasar, regulasi pemerintah, dan kondisi ekonomi secara umum.
4. Secara keseluruhan, kegiatan umum yang dijalankan oleh Astrido Daihatsu mencerminkan keseriusan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan menjaga stabilitas bisnis di tengah kompetisi industri otomotif yang semakin dinamis. Dengan koordinasi antardivisi yang solid, dukungan teknologi, dan budaya kerja yang profesional, Astrido Daihatsu terus berupaya menjadi dealer mobil pilihan utama masyarakat di wilayah
● Tangerang Selatan dan sekitarnya. ●

2.4 Visi dan Misi Perusahaan

2.4.1 Visi:

Menjadi dealer otomotif terkemuka di Indonesia yang mengutamakan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan.

2.4.2 Misi:

1. Memberikan produk kendaraan Daihatsu asli dengan harga kompetitif dan pelayanan terbaik.
2. Menyediakan layanan purna jual yang cepat, mudah, dan terpercaya.
3. Mengembangkan sumber daya manusia yang profesional dan berdedikasi tinggi.
4. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui inovasi layanan dan fasilitas modern.
5. Menjaga hubungan baik dengan mitra bisnis dan komunitas otomotif.

2.4.3 Bidang Jasa atau Nilai Instansi

Astrido Daihatsu tidak hanya berfokus pada penjualan kendaraan baru, tetapi juga menyediakan berbagai layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara menyeluruh. Dealer ini mengedepankan konsep layanan terpadu, di mana setiap pelanggan bisa mendapatkan solusi otomotif secara lengkap dalam satu tempat. Berikut adalah beberapa bidang jasa utama yang ditawarkan oleh Astrido Daihatsu:

1. **Penjualan Kendaraan Baru:** Astrido Daihatsu menawarkan berbagai tipe kendaraan terbaru dari Daihatsu, seperti Ayla, Sigra, Xenia, Terios, dan Rocky. Penjualan dilakukan dengan pendekatan konsultatif, di mana tenaga marketing membantu pelanggan memilih kendaraan sesuai kebutuhan, preferensi, dan kemampuan finansial. Tersedia pula berbagai pilihan warna, tipe transmisi, serta fitur tambahan.
2. **Servis Kendaraan:** Layanan servis kendaraan merupakan bagian penting dari operasional Astrido Daihatsu. Pelanggan dapat melakukan servis berkala, perbaikan ringan hingga berat, pengecekan sistem kendaraan, serta konsultasi teknis. Seluruh proses servis ditangani oleh mekanik bersertifikasi yang telah mengikuti pelatihan resmi dari Daihatsu Indonesia. Fasilitas bengkel dilengkapi dengan peralatan modern untuk menunjang kualitas pekerjaan.
3. **Suku Cadang:** Dealer ini juga menyediakan suku cadang asli (genuine parts) untuk seluruh tipe kendaraan Daihatsu. Ketersediaan stok suku cadang yang lengkap menjadi nilai tambah karena pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk perbaikan. Penggunaan suku cadang asli memastikan kualitas, daya tahan, dan performa kendaraan tetap optimal.
4. **Pembiayaan Kendaraan:** Astrido Daihatsu menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga pembiayaan (leasing) terkemuka di Indonesia seperti ACC, OTO, Adira, dan BCA Finance. Pelanggan dapat memilih skema kredit yang sesuai dengan kemampuan pembayaran, dengan tenor yang fleksibel, bunga kompetitif, dan proses pengajuan yang cepat. Tenaga sales juga siap membantu simulasi pembiayaan dan pengurusan dokumen administrasi.
5. **Asuransi Kendaraan:** Untuk memberikan perlindungan menyeluruh kepada pelanggan, Astrido Daihatsu juga menawarkan jasa asuransi kendaraan

bermotor yang bekerja sama dengan perusahaan asuransi terpercaya seperti Asuransi Astra, ACA, dan Tokio Marine. Asuransi yang ditawarkan mencakup perlindungan dari kerusakan, kehilangan, bencana alam, hingga tanggung jawab pihak ketiga.

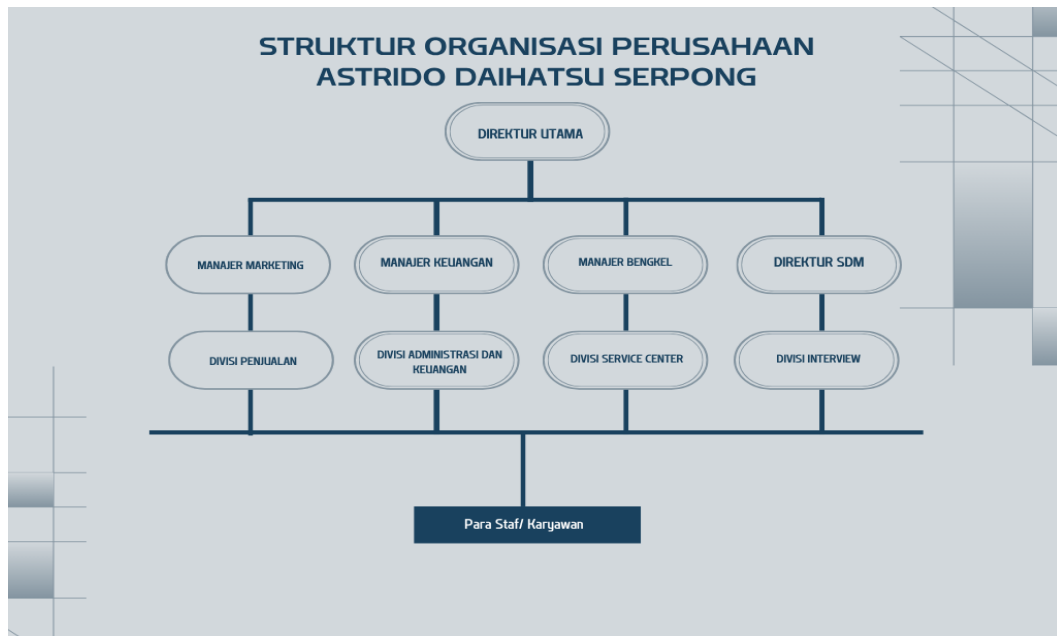
6. Program Tukar Tambah: Salah satu layanan unggulan Astrido Daihatsu adalah program tukar tambah, di mana pelanggan dapat menukar kendaraan lamanya dengan unit baru Daihatsu. Tim appraisal akan memberikan penilaian harga yang kompetitif untuk kendaraan lama, dan nilai tersebut dapat digunakan sebagai uang muka pembelian unit baru. Program ini mempermudah pelanggan yang ingin melakukan upgrade kendaraan tanpa proses jual beli yang rumit.

2.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi di PT Astrido Daihatsu dibentuk secara sistematis dan efisien untuk mendukung kelancaran operasional, meningkatkan produktivitas, serta memastikan pelayanan prima kepada pelanggan. Dalam industri otomotif yang sangat kompetitif, organisasi yang terstruktur dengan baik menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis serta kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, setiap unit kerja di Astrido Daihatsu memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas dan saling terintegrasi satu sama lain.

Struktur organisasi yang diterapkan bersifat hierarkis namun tetap fleksibel, memungkinkan koordinasi antar divisi berjalan secara efektif. Setiap divisi saling berkolaborasi dan berkontribusi terhadap pencapaian visi perusahaan, yaitu menjadi dealer mobil Daihatsu terpercaya yang memberikan nilai lebih bagi pelanggan. Khususnya pada divisi marketing dan unit pendukung lainnya, struktur ini membantu memastikan bahwa strategi pemasaran dan penjualan dapat dijalankan secara optimal di tengah dinamika pasar.

Berikut adalah gambaran lebih rinci mengenai struktur organisasi Astrido Daihatsu:



Gambar 2.4 struktur organisasi
(Sumber: Dokumentasi milik pribadi)

2.5.1 Kegiatan Umum Perusahaan

Sebagai salah satu dealer resmi kendaraan Daihatsu yang telah beroperasi selama bertahun-tahun di wilayah Tangerang Selatan dan sekitarnya, Astrido Daihatsu menjalankan berbagai kegiatan operasional yang terstruktur dengan baik. Aktivitas umum perusahaan dirancang untuk memastikan kelangsungan bisnis, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat posisi merek Daihatsu di pasar otomotif Indonesia. Berikut ini adalah penjabaran mengenai kegiatan umum yang dilakukan oleh Astrido Daihatsu:

- **Pemasaran dan Promosi:** Kegiatan pemasaran merupakan salah satu ujung tombak dalam strategi pertumbuhan Astrido Daihatsu. Tim marketing secara rutin melaksanakan berbagai kampanye promosi dengan tujuan meningkatkan kesadaran merek, menarik calon pelanggan, dan mempertahankan loyalitas konsumen yang sudah ada. Kegiatan promosi dilakukan baik secara konvensional maupun digital. Secara offline, strategi promosi melibatkan distribusi brosur, pemasangan spanduk

di titik strategis, serta penyelenggaraan event seperti pameran kendaraan dan test drive di showroom atau pusat perbelanjaan.

Di sisi lain, pemasaran digital menjadi elemen penting yang terus dikembangkan. Tim marketing aktif mengelola akun media sosial seperti Instagram, Facebook, dan TikTok untuk membagikan konten informatif dan menarik seputar produk Daihatsu, promo terbaru, dan edukasi otomotif. Website resmi Astrido Daihatsu juga diperbarui secara berkala agar pengunjung dapat memperoleh informasi produk dan layanan secara akurat. Selain itu, strategi pemasaran digital mencakup penggunaan iklan berbayar (paid ads) di platform Google dan media sosial guna menjangkau pasar yang lebih luas. Data interaksi konsumen dari platform digital ini kemudian dianalisis untuk mengembangkan strategi promosi yang lebih tepat sasaran di masa depan.

- **Penjualan:** Kegiatan penjualan kendaraan merupakan aktivitas inti dari Astrido Daihatsu. Proses ini tidak hanya sekadar menjual unit kendaraan, tetapi juga melibatkan pendekatan konsultatif untuk memahami kebutuhan pelanggan secara menyeluruh. Setiap calon pembeli diberikan penjelasan detail mengenai spesifikasi produk, fitur kendaraan, pilihan warna, dan simulasi pembiayaan yang sesuai dengan kondisi keuangan mereka. Sales consultant atau tenaga marketing berperan penting dalam menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan, baik secara langsung di showroom maupun melalui kanal komunikasi digital seperti WhatsApp dan email.

Untuk menunjang aktivitas penjualan, Astrido Daihatsu juga menyediakan layanan test drive yang memungkinkan calon pelanggan merasakan langsung performa kendaraan. Setelah proses kesepakatan harga dan pemilihan metode pembayaran (cash atau kredit), tim administrasi akan membantu pelanggan dalam pengurusan dokumen legalitas seperti STNK, BPKB, dan asuransi kendaraan. Fleksibilitas dalam pembayaran serta pelayanan yang cepat menjadi nilai tambah yang ditawarkan oleh dealer ini untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan selama proses pembelian.

- **Pelayanan Pelanggan:** Astrido Daihatsu sangat menekankan pentingnya pelayanan pelanggan yang optimal, baik sebelum maupun setelah penjualan. Setelah pelanggan membeli kendaraan, mereka secara otomatis mendapatkan

akses ke berbagai layanan purna jual yang meliputi servis berkala gratis sesuai jadwal, pengecekan kondisi kendaraan secara menyeluruh, dan garansi resmi dari Daihatsu Indonesia. Layanan ini bertujuan untuk memastikan kendaraan pelanggan tetap dalam kondisi prima dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap merek Daihatsu.

Customer service berperan sebagai penghubung antara perusahaan dengan pelanggan. Mereka bertugas untuk menerima pertanyaan, keluhan, serta permintaan informasi dari pelanggan. Melalui sistem pencatatan yang terintegrasi, setiap keluhan atau masukan pelanggan ditindaklanjuti secara profesional dan sistematis. Dalam beberapa kasus, tim customer service juga memberikan edukasi kepada pelanggan terkait perawatan kendaraan, jadwal servis, serta tips berkendara yang aman dan efisien.

- **Manajemen Inventaris:** Kegiatan manajemen inventaris melibatkan pengelolaan stok kendaraan dan suku cadang secara efisien. Stok unit kendaraan diperbarui secara berkala agar dealer memiliki variasi produk yang lengkap dan siap dijual kapan pun. Hal ini mencakup kendaraan dalam berbagai tipe, warna, dan varian transmisi. Selain itu, manajemen suku cadang juga menjadi prioritas agar proses perbaikan kendaraan tidak terhambat oleh keterbatasan komponen. Sistem inventarisasi yang digunakan telah terdigitalisasi dan memungkinkan pemantauan stok secara real time.

Tim logistik dan gudang bekerja sama dengan bagian teknisi dan layanan purna jual untuk memastikan ketersediaan barang sesuai permintaan pelanggan. Ketika pelanggan membutuhkan perbaikan atau penggantian suku cadang, tim service center dapat segera melakukan tindakan tanpa harus menunggu lama. Efisiensi ini mendukung kepuasan pelanggan serta mempercepat proses layanan yang diberikan.

- **Pelatihan Karyawan:** Astrido Daihatsu menyadari bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kompetensi sumber daya manusia. Oleh karena itu, pelatihan karyawan menjadi kegiatan rutin yang dilakukan oleh perusahaan. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pengetahuan produk (product knowledge),

teknik penjualan yang efektif, pelayanan pelanggan, hingga penggunaan teknologi terbaru dalam proses kerja.

Setiap karyawan, baik dari divisi marketing, administrasi, maupun teknisi, diwajibkan mengikuti pelatihan berkala yang difasilitasi oleh prinsipal Daihatsu Indonesia maupun internal dealer. Pelatihan tersebut tidak hanya dilakukan secara tatap muka, tetapi juga melalui platform e-learning yang dapat diakses kapan saja. Dengan adanya pelatihan ini, perusahaan berharap setiap karyawan dapat bekerja secara profesional, meningkatkan produktivitas, serta menjaga reputasi dealer di mata pelanggan.

- **Pelaporan dan Evaluasi:** Agar kegiatan operasional berjalan secara optimal dan terukur, Astrido Daihatsu menerapkan sistem pelaporan dan evaluasi secara berkala. Setiap divisi, terutama divisi marketing dan penjualan, diwajibkan untuk menyusun laporan bulanan yang mencakup data penjualan, efektivitas promosi, feedback pelanggan, serta analisis SWOT terhadap strategi yang telah diterapkan.

Laporan tersebut kemudian dibahas dalam rapat evaluasi yang melibatkan manajemen dan pimpinan divisi terkait. Tujuannya adalah untuk menilai capaian kinerja, mengidentifikasi kendala operasional, serta merumuskan rencana strategis untuk bulan berikutnya. Evaluasi ini bersifat konstruktif dan menjadi dasar bagi pengambilan keputusan manajerial, termasuk penyesuaian target penjualan, perencanaan promosi, dan pelatihan tambahan bagi tim yang membutuhkan peningkatan kompetensi.

Dengan adanya pelaporan dan evaluasi yang konsisten, Astrido Daihatsu mampu menjaga performa perusahaan secara berkelanjutan. Kegiatan ini juga mendukung proses adaptasi terhadap perubahan tren pasar, regulasi pemerintah, dan kondisi ekonomi secara umum.

Secara keseluruhan, kegiatan umum yang dijalankan oleh Astrido Daihatsu mencerminkan keseriusan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan menjaga stabilitas bisnis di tengah kompetisi industri otomotif yang semakin dinamis. Dengan koordinasi antardivisi yang solid, dukungan teknologi, dan

budaya kerja yang profesional, Astrido Daihatsu terus berupaya menjadi dealer mobil pilihan utama masyarakat di wilayah Tangerang Selatan dan sekitarnya.

