

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Auto2000

Sumber : Google

Auto200 merupakan perusahaan yang berdiri pada tahun 1975 namun pada 1989 mengganti nama menjadi Auto2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra Internasional Tbk. Auto2000 merupakan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang dan Auto2000 memiliki website baru yaitu Auto2000.co.id dimana Auto2000 ini berusaha mendorong batasan transaksi untuk pembelian mobil Toyota di platform digital, dan kini pelanggan dapat melakukan pembelian kendaraan barum purna jual, suku cadang aksesoris, serta Trade In dan pembelian mobil bekas.

Dengan menggunakan “seamless end-to-end customer experience”, Auto2000 memastikan pelanggan merasakan pengalaman pelayanan di platform digital yang sama baiknya dengan yang diterima di cabang Auto2000. Selain itu, Auto2000 memiliki aplikasi dimana ini untuk membantu pelanggan melakukan perawatan kendaraan Toyota dengan melakukan pemesanan THS - Auto2000 Home Service. Selain itu aplikasi tersebut dapat melacak status servis hingga simulasi perhitungan pembiayaan untuk leasing.

Dalam Auto2000 ini memiliki proporsi nilai sehingga membuat Auto2000 ini melesat jauh perkembangannya. Dimana proposisi nilai ini menjelaskan :

1. Kemudahan

Auto2000 memberikan berbagai kenyamanan kepada pelanggan. Kemudahan mendapatkan informasi, dengan menyediakan berbagai sumber, mulai dari kantor cabang, pameran, situs web, telepon, hingga call center dan lain-lain.

2. Perosnal

Auto2000 melayani pelanggan secara pribadi. Dengan membangun basis data pelanggan secara komprehensif, AUTO2000 memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

3. Andal

Auto2000 didukung oleh tim dan sistem yang handal mulai dari wiraniaga profesional, teknisi dengan sertifikasi Toyota Internasional, hingga sistem Teknologi Informasi online teritegrasi.

2.2.1 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Auto2000

Menjadi Dealer Toyota terbaik dan terandal di Indonesia melalui proses kelas dunia.

2. Misi Auto2000

A. Melayani pelanggan melalui pengalaman kepemilikan yang paling memuaskan.

B. Menjadi share contributor terbaik bagi Toyota di seluruh kota & kabupaten. C.

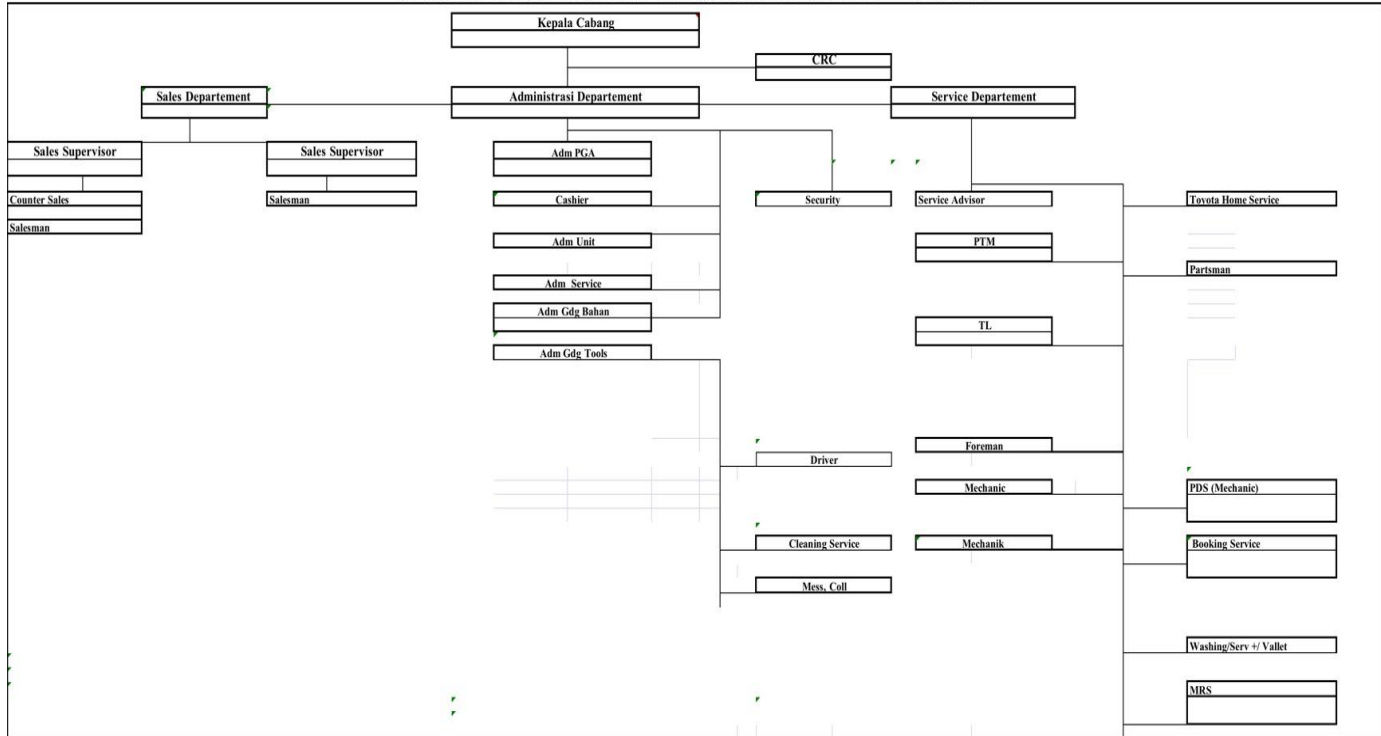
Menciptakan pertumbuhan yang berkesinambungan bagi seluruh stakeholders.

D. Senantiasa berkomitmen untuk menjalankan bisnis sesuai kaidah good corporate governance & corporate social responsibility.

2.2 Struktur Organisasi

Organisasi merupakan fungsi penting dalam perusahaan. Struktur organisasi pada AUTO 2000 Asia Afrika merupakan suatu organisasi yang ditetapkan dan diusulkan oleh kantor pusat. Tujuan dari struktur organisasi yaitu untuk tolak ukur menjaga kelancaran operasional perusahaan juga diperlukannya sumber daya manusia yang profesional untuk mengisi posisi dari struktur organisasi tersebut. Selain dengan adanya fungsi struktur organisasi tersebut, fungsi lainnya digunakan untuk menjalankan perintah serta tanggung jawab juga alur koordinasi setiap bagian

STRUKTUR ORGANISASI AUTO 2000 CABANG RADIO DALAM TAHUN 2023



Tabel 1. 1 BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK TSO - AUTO 2000

Pada setiap perusahaan memiliki bagan struktur organisasinya masing - masing. Di Auto2000 tempat Praktikan Magang atau Kerja Profesi memiliki Kepala Cabang, CRC, Sales Supervisor, Kepala Part Indrect, Kepala Bengkel memiliki tugas Mengadakan pengawasan secara umum atas operasional cabang, mengkoordinasikan kegiatannya sesuai dengan rencana yang telah disetujui pusat, Customer Relation Coordinator (CRC) memiliki tugas sebagai jendela informasi bagi pelanggan tentang kualitas pelayanan di bidang penjualan dan layanan purna jual (service dan parts), dan juga mengenai mengenai masalah administrasi dan keuangan, Sales Head memiliki tugas untuk membantu kepala cabang dalam menyusun program penjualan, Kepala Part Indrect memiliki tugas untuk memonitoring atas sales order yang sudah dibuat, Kepala Bengkel memiliki tugas untuk mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku serta menginformasikan kompetensi jajaran personel bengkel dalam usaha pencapaian target untuk meningkatkan produktivitas dan pencapaian performance bengkel serta kepuasan pelanggan, Kepala administrasi dan keuangan memiliki tugas Bertanggung jawab atas keadaan bagian.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Berikut ini merupakan penjelasan tugas dan tanggung jawab terhadap masing - masing bagian yang terdapat pada struktur organisasi perusahaan dan juga kegiatan umum yang dilakukan oleh perusahaan antara lain :

1. Kepala cabang

Tugas dan Wewenang :

- A. Memeriksa dan mengusulkan persetujuan atas rancangan dan anggaran kerja yang disampaikan oleh bawahannya.
- B. Mengadakan pertemuan berkala dengan pimpinan departemen yang dibawahnya untuk membahas kegiatan bisnis cabang serta prospeknya.
- C. Memeriksa laporan-laporan yang disampaikan oleh bawahannya dan mengambil suatu keputusan dari laporan yang ada.

2. Customer Relation Coordinator (CRC) Tugas dan Wewenang :

- A. Berperan sebagai jendela informasi bagi pelanggan tentang kualitas pelayanan di bidang penjualan dan layanan purna jual (service dan parts), dan juga mengenai mengenai masalah administrasi dan keuangan.
- B. Berperan sebagai jendela informasi bagi cabang, misalnya program yang sedang berjalan di cabang dan program-program dari head office yang berjalan di cabang.

3. Sales Departemed

Tugas dan wewenang :

- A. Membantu kepala cabang dalam menyusun program penjualan.
- B. Mengawasi dan mengarahkan penjualaln para salesman dan counter penjualan dari saat pemesanan sampai dengan realisasi.
- C. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target kelompok salesman yang dibawahnya
- D. Membuat dan menyerahkan laporan dan statistik penjualan tepat pada waktunya, sesuai dengan ketentuan yang berlaku

4. Sales Supervisor

Tugas dan Wewenang :

- A. Menjaga hubungan baik dengan para pelanggan dan berusaha menarik pelanggan-pelanggan baru.
- B. Memberikan pengarahan kepada salesman dalam menjalankan tugas penjualan agar target penjualan dapat tercapai.

- C. Membantu bagian penagihan untuk mengikuti dan membantu pencairan tagihan-tagihan yang belum terbayar.
- D. Melaksanakan tugas lain yang dibebankan oleh kepala cabang dan head sales.

5. Sales Force

Tugas dan Wewenang :

- A. Mencari order
- B. Menjual kendaraan
- C. Melayani pembeli secara tunai dan kredit
- D. Menjaga hubungan yang baik dengan para pelanggan

Tugas dan Wewenang :

- A. Merencanakan, merumuskan kebijakan , prosedur, dan rencana kerja di bidang administrasi dan keuangan serta mengatur pelaksanaannya sesuai dengan kebijakan pusat
- B. Mengembangkan serta memelihara sistem pengelolaan administrasi dan keuangan cabang.
- C. Mengatur penyediaan dan penggunaan dana sesuai dengan kebutuhan cabang berdasarkan kebijakan pusat.

Tugas dan Wewenang :

- A. Memeriksa Surat Pesanan Kendaraan (SPK), yaitu memeriksa kelengkapan dan kebenaran SPK yang dibuat oleh salesman, karena SPK merupakan sumber data pertama yang menjadi dasar argumen bila terjadi masalah di kemudian hari atas penjualan tersebut.
- B. Melakukan penyediaan kendaraan sesuai dengan tipe, warna, dan janji penyerahan yang ada pada SPK melalui proses “ Antrian Wilayah” atau mencari stock di cabang atau antar cabang.
- C. Melakukan order pembelian optional sesuai dengan SPK kepada supplier yang telah ditunjuk AUTO 2000 pusat dan mem-*follow up* pelaksanaannya di lapangan

8. Cashier

Tugas dan Wewenang :

- A. Melaksanakan pembayaran berdasarkan bukti-bukti pembayaran yang telah disetujui.
- B. Menerima pembayaran dan membuat bukti penerimaan atas uang tunai atau cek atau bilyet giro dari pelanggan maupun dari pihak ketiga.
- C. Memberikan kuitansi penagihan kepada *collector* dan meminta kuitansi kuitansi yang tidak tertagih

D. Menerima semua hasil penagihan dari *collector* sesuai dengan prosedur yang berlaku.

9. PGA (**Personel & General Affairs**) Tugas dan Wewenang :

- A. Bertanggung jawab atas segala kegiatan yang berhubungan dengan personel seperti mutasi karyawan, cuti karyawan, penerimaan karyawan, dan lainnya yang berhubungan dengan karyawan,
- B. Bertanggung jawab atas penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran kendaraan sesuai dengan sistem prosedur yang telah ditetapkan.
- C. Menjaga keamanan *stock unit* yang ada di gudang, meminimalkan kerusakan kendaraan yang disimpan dan mengoptimalkan penggunaan ruang penyimpanan.
- D. Membuat laporan gudan dan nominatif pegawai secara harian, mingguan, maupun bulanan

10. *Service Head*

Tugas dan Wewenang :

- A. Memimpin bengkel AUTO 2000 Pasteur, mengkoordinir, mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan bengkel.
- B. Menilai, menganalisis perkembangan bengkel dari segala segi guna memajukan bengkel

11. *Service Advisor*

Tugas dan wewenang :

- A. Memahami dan menganalisa dengan benar kebutuhan *service* bagi pelanggan.
- B. Membuat laporan material (bahan).
- C. Menerangkan pekerjaan yang telah dilakukan dengan jelas pada saat penyerahan kendaraan.

12. *Foreman*

Tugas dan Wewenang :

- A. Melakukan pembagian tugas kepada para mekanik yang dibawahinya sehingga kegiatan dapat dilaksanakan dengan lancar.
 - B. Menganalisis catatan atas keluhan dari pemilik kendaraan.
 - C. Bertanggung Jawab atas mutu pekerjaan mekanik selama melakukan checking sebelum kendaraan diserahkan ke *Service Advisor*.
 - D. Melakukan pembagian tugas mekanik dengan mencatat jam pekerjaan.
13. *Sparepart*

Tugas dan Wewenang :

- A. Melayani pemesanan suku cadang kendaraan yang dipesan oleh bengkel.

- B. Melayani pembelian langsung suku cadang kendaraan kepada pelanggan perorangan maupun dealer-dealer suku cadang di wilayahnya.

14. Mekanik

Tugas dan wewenang :

- A. Melakukan pekerjaan perbaikan.
- B. Meminta dan mengambil suku cadang dan bahan yang dibutuhkan dalam pekerjaan perbaikan kendaraan

