

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Auto 2000

Sumber : Google

Pada tahun 1975, Astra Motor Sales mendirikan Auto 2000, tetapi namanya berubah menjadi Auto 2000 pada tahun 1989. Auto 2000 adalah dealer Toyota terbesar di Indonesia, menguasai antara 70-80% dari total penjualan Toyota, dan berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM). PT. Astra International Tbk mengelola jaringan layanan perawatan, penjualan, perbaikan, dan penyedia suku cadang Toyota. Auto 2000 juga merupakan dealer resmi Toyota bersama dengan empat dealer resmi Toyota lainnya PT. New Ratna Motor, PT. NV Hadji Kalla Trd Co, PT. Agung Automall dan PT. Hasjrat Abadi. Saat ini Auto 2000 mempunyai 96 cabang hampir di seluruh Indonesia (kecuali Sulawesi, Irian Jaya, Maluku, Jambi, Riau, Jawa Tengah, Bengkulu dan DIY). Terdiri dari 14 gerai V yang menjual dan servis mobil saja, 67 gerai VSP yang menjual dan servis mobil, dan 15 gerai VSPBP yang menjual, merawat dan mengecat bodi. Selain itu, Auto 2000 bekerja sama dengan 840 toko suku cadang di Indonesia untuk memastikan suku cadang yang digunakan pada produk Toyota adalah asli. Seiring dengan pertumbuhan bisnis, jumlah jaringan Auto 2000 akan terus bertambah untuk memenuhi kebutuhan semua pelanggan Toyota dan memudahkan calon pembeli Toyota. Sesuai dengan slogan-nya "Urusan Toyota Jadi Mudah!".

Adapun Auto 2000 memiliki visi, misi dan tujuan yang terperinci, yaitu sebagai berikut:

Visi : “Menjadi dealer Toyota yang terbaik dan paling handal di Indonesia dengan melalui proses kerja yang berkelas dunia.”

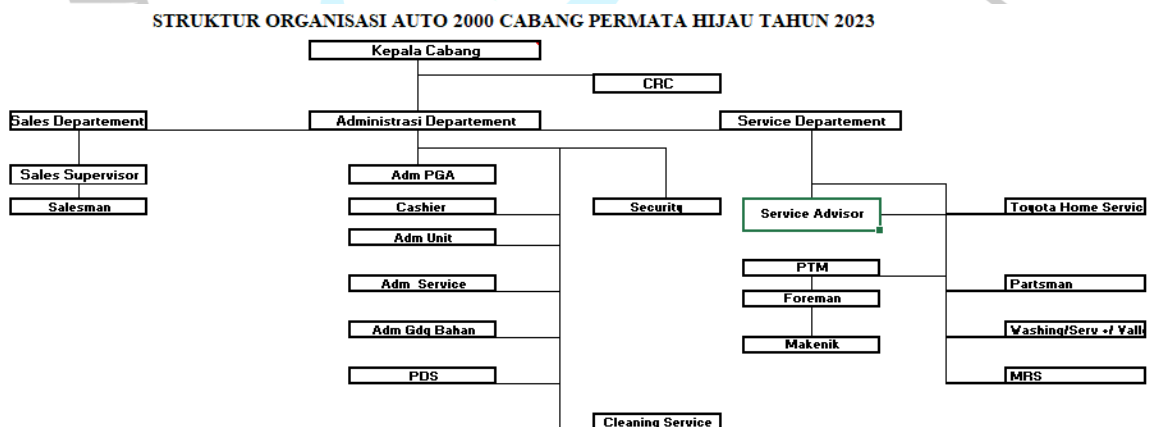
Misi :

1. Memberikan Pengalaman terbaik dalam membeli dan memiliki Toyota kepada pelanggan.
2. Mencapai dan mempertahankan posisi Market Share No.1 di seluruh segmen dan wilayah.
3. Menciptakan lingkungan kerja terbaik.
4. Menciptakan pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan.

2.2 Struktur Organisasi

Organisasi merupakan tugas penting bagi suatu perusahaan. Kantor pusat menentukan dan mengusulkan struktur organisasi Pameran Asia-Afrika AUTO 2000. Tujuan struktur organisasi adalah untuk mengukur kelancaran operasi perusahaan dan kebutuhan personel yang berkualitas untuk melakukan tugas-tugas struktur organisasi. Selain fungsi struktur organisasi, fungsi lain berfungsi untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab serta proses koordinasi masing-masing departemen.

Tabel 1. 1 BAGAN STRUKTUR ORGANISASI AUTO 2000 PERMATA HIJAU



Sumber: CRM Auto 2000 Cabang Permata Hijau

Adapun Untuk PT. Astra International, Tbk Cabang Permata Hijau, berikut adalah uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam struktur organisasi:

1. Kepala Cabang (KaCab)

- a. Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan kantor cabang yang dipimpinnya sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan..
- b. Menganalisis terkait kemajuan bisnis dari perspektif keuangan dan pelaksanaan operasional, yang membantu menilai efisiensi dan efektivitas operasional.
- c. Menerima laporan dari kepala departemen mengenai hasil yang dicapai masing-masing departemen.
- d. Mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab kepada kepala departemen sesuai bidangnya masing-masing.

2. Customer Relation Coordinator (CRC)

- a. Melayani pelanggan dan menangani keluhan pelanggan
- b. Secara sistematis menyampaikan keluhan dan mengawasi departemen terkait untuk penyelesaiannya
- c. Bertanggung jawab atas seluruh fasilitas cabang demi kenyamanan pelanggan.
- d. Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa penampilan karyawan sesuai dengan standar operasional perusahaan.
- e. Sebagai sarana untuk memastikan bahwa semua departemen selalu bekerja sama..
- f. Membuat notulensi rapat *internal*.
- g. Mengevaluasi dan mengisi dokumen seperti *Checklist* Pengiriman, Kartu ERA, Kartu CPV, dan Souvenir.
- h. Membuat perencanaan untuk semua kegiatan yang diadakan oleh cabang.
- i. Mengawasi kepuasan pelanggan setiap hari dan melaporkan kepada FMI secara berkala (sebulan sekali).

3. Kepala Bengkel (KaBeng)
 - a. Mengawasi penjualan suku cadang dan operasional bengkel.
 - b. Bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan perbaikan.
 - c. Merencanakan dan mengatur persediaan spare parts dengan cara terbaik.
 - d. Menginstruksikan pekerja yang menangani kendaraan pelanggan untuk mematuhi standar bengkel Toyota Auto 2000.
 - e. Melakukan pelatihan untuk meningkatkan kualitas mekanik.
4. *Sales Supervisor (SS)*
 - a. Memimpin dalam penjualan untuk memenuhi target penjualan mobil baru.
 - b. Menentukan strategi distribusi dan penjualan mobil baru
 - c. Menyusun dan menghasilkan laporan tentang penjualan
 - d. Penanggung jawab atas acara pertemuan yang dirancang dan dilakukan oleh tim penjualan.
5. *Sales Force (SF)*
 - a. Menjual mobil baru berdasarkan target penjualan.
 - b. Melakukan pameran di pusat perbelanjaan untuk menarik pelanggan.
6. Kepala Administrasi (ADH)
 - a. Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengawasi kegiatan administrasi dan keuangan cabang, seperti penjualan tunai dan kredit, penagihan, penggajian, dan pergudangan.
 - b. Membuat keputusan pembelian.
 - c. Berkolaborasi dengan departemen penjualan, suku cadang, dan pemeliharaan.
 - d. Memasukkan atau membuat laporan pengeluaran anggaran untuk kantor cabang.
7. *Personal General Affair (PGA)*
 - a. PGA bertugas menunjang pekerjaan umum perusahaan, seperti: penanganan upah lembur, upah sakit dan insentif penjualan,

pengelolaan surat masuk dan keluar, pengendalian transfer pribadi (PMK) dan lain-lain.

8. Administrasi Service

- a. Melaksanakan tugas kerja sesuai petunjuk departemen pelayanan pusat.
- b. Bertanggung jawab atas operasional bengkel serta kebutuhan spare part.
- c. Bertanggung jawab atas pencapaian tujuan dan keuntungan bengkel
- d. Membuat dan menandatangani kontrak kerja untuk klien PKS sesuai dengan perjanjian yang disetujui oleh manajemen.
- e. Membuat Faktur Pajak dan Bukti Pencatatan Hutang (BPH).
- f. Mencetak faktur dan kwitansi layanan sesuai kebutuhan pekerjaan.
- g. Melaksanakan dan mencetak pembayaran layanan internal antara cabang dan kantor pusat (HO).

9. Administrasi Unit

Bertanggung jawab atas administrasi penjualan dan counter penjualan, termasuk penerbitan faktur jual dan bukti serah terima barang (BSTB), pengawasan dan penagihan leasing, pengawasan STNK, BPKB, dan plat mobil pelanggan, dan pengelolaan SIKK.

10. Administrasi Gudang

- a. Mencatat barang dan jasa yang keluar dan masuk dari bengkel
- b. Memenuhi kebutuhan bagian barang untuk mempercepat operasional cabang.

11. Kasir

- a. Menerima uang atau pembayaran dengan bukti yang sah.
- b. Membuat laporan kas dan bank secara harian.
- c. Mengeluarkan uang kas atas dasar bon permintaan yang disetujui oleh kepala cabang dan kepala administrasi.
- d. Membuat laporan uang masuk maupun uang keluar.

12. Messenger

- a. Membeli kebutuhan barang yang dibutuhkan pelanggan
- b. Mengirim file ke perusahaan lain.

13. *Pre Delivery Service* (PDS)

- a. Menyiapkan display mobil baru di kantor.
- b. Menyiapkan display mobil baru di pameran.

14. *Security*

- a. Menjaga keamanan dan ketertiban perusahaan, terutama keamanan aset fisik perusahaan.
- b. Melaksanakan pengamanan secara menyeluruh di lokasi kerja.

15. *Toyota Home Service* (THS)

Melakukan *service* dengan berkunjung langsung di tempat *customer*.

16. *Service Advisor* GR

- a. Memahami dan menganalisa dengan benar kebutuhan *Service* bagi pelanggan.
- b. Membuat estimasi biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan.
- c. Memeriksa apakah kendaraan yang telah diperbaiki memenuhi syarat sesuai PKB.
- d. Menjelaskan kepada pelanggan pekerjaan apa saja yang sudah dilakukan.
- e. Menyerahkan kembali kendaraan kepada pelanggan dalam keadaan bersih.

17. Foreman

- a. Mengevaluasi PKB SA, GR, dan SA BP untuk memberikan pekerjaan kepada teknisi atau mekanik.
- b. Mengawasi pekerjaan teknisi sesuai dengan PKB dan *flate rate*.

- c. Memberi saran teknik untuk membantu mekanik menyelesaikan masalah.
- d. Melakukan pemeriksaan hasil pekerjaan mekanik terhadap PKB.
- e. *Test drive* kendaraan yang telah diperbaiki.

18. Partman

- a. Menyediakan komponen yang dibutuhkan oleh pelanggan dan teknisi
- b. Menerima dan memeriksa parts yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.
- c. Memelihara dan mengelola kondisi fisik suku cadang yang disimpan dan memastikan kebersihan lokasi dan ruang di dalam gudang.

19. Mekanik

- a. Mengerjakan perbaikan/perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada pada PKB.
- b. Mencatat pekerjaan yang dilakukan di PKB dan mencatat waktu kerja pada kertas kerja.
- c. Melaporkan kerusakan di luar PKB kepada foreman untuk tindakan lanjut.
- d. Melakukan pemeriksaan ulang hasil kerja mekanik dan menyerahkan PKB yang telah diisi kepada *foreman* untuk diperiksa.

20. Cleaning Service

- a. Menjaga kebersihan semua ruangan dan semua area yang ada di dalam perusahaan supaya selalu dalam keadaan bersih.
- b. Melayani pelanggan dan mengarahkan pelanggan.
- c. Menawari pelanggan camilan ketika di ruang tunggu.

21. Valet

- a. Menerima *customer* pertama untuk melakukan *service*
- b. Menghubungkan antara *customer* dengan bagian SA GR maupun BP.

22. *Maintenance Reminder Activity* (MRA)

- a. Menerima layanan reservasi pelanggan untuk menyediakan layanan perbaikan.
- b. Menghubungi atau mengingatkan pelanggan yang kendaraannya telah lewat masa waktu *service* rutin.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Auto 2000 adalah perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa penjualan merek Toyota dengan suku cadang serta pelayanan purna jual melalui bengkel-bengkel. Adapun aktivitas atau kegiatan secara umum dilakukan oleh perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Bengkel

Adalah pelayanan jasa yang diberikan Auto 2000 yang memberikan jasa perbaikan kendaraan apabila terjadi kerusakan yang ditangani langsung oleh para teknisi. Pada pelayanan bengkel terdapat 2 jenis yaitu *service* bengkel dan *Toyota Home Service*.

2. Aksesoris dan Suku cadang

- a. Aksesoris, yaitu pelayanan kelengkapan kendaraan yang ditunjukkan untuk memperindah kendaraan sesuai dengan keinginan konsumen atau pelanggan.
- b. Suku cadang asli, yaitu pelayanan berupa penyedia komponen-komponen kendaraan yang khusus dibuat dan disediakan untuk konsumen oleh perusahaan mobil bersangkutan.

3. Penyedia kendaraan merek Toyota

Dalam hal ini, Auto 2000 berfungsi sebagai penyedia berbagai model mobil Toyota, serta mobil yang tergabung dalam kelompok Toyota. Kendaraan ini dikirim langsung dari Jepang atau dibuat di tempat perakitan mobil lokal di Jakarta.