

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Latar Belakang Berdirinya Dealer Daya Motor Honda

Dealer Daya Motor Honda yang beralamat di Jl. Sukur Hamidi No. 184, Kecamatan Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan yang berdiri pada tanggal 10 Februari 2009. Bergerak di bidang distribusi dan penjualan retail kendaraan sepeda motor merek honda. Ada dua bagian pada Dealer Daya Motor Honda yaitu bagian penjualan dan bagian service atau bengkel. dalam penjualannya ada secara tunai dan kredit. untuk penjualan kredit uang muka yang disyaratkan sebesar 20-30%.

Dealer Daya Motor Honda melayani segala kebutuhan sepeda motor mulai dari penjualan dan perawatan sepeda motor dengan segala sarana dan prasarana yang memadai, karyawannya yang senantiasa melayani seluruh kebutuhan konsumen dan sepeda motornya. Dari waktu ke waktu Dealer Daya Motor Honda Muaradua terus berusaha untuk mencapai misinya menjadi jaringan penjualan dan pelayanan purna jual sepeda motor yang terbaik, dan dekat dihati pelanggan.

Hingga saat ini Dealer Daya Motor Honda terus berusaha untuk berkembang dan menjadi Dealer yang dominan di Muaradua dan sekitarnya. Untuk menghadapi tantangan persaingan yang ada dalam industri sepeda motor, Dealer Daya Motor Honda tetap konsisten untuk memberikan layanan yang *excellent* kepada konsumen. Hal ini dilakukan karena banyak kompetitor yang juga sudah menyadari bahwa servis sangat penting, sehingga mereka berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik.¹

2. Lokasi Perusahaan

Unsur yang perlu diperhatikan saat membangun sebuah perusahaan ialah memilih lokasi perusahaan. Dalam memilih lokasi perusahaan harus mendapatkan perhatian yang utama karena pemilihan lokasi yang kurang tepat akan menimbulkan segala bentuk hambatan dalam menjalankan aktivitas-aktivitas suatu perusahaan.

Lokasi Dealer Daya Motor Honda terletak di Jl. Sukur Hamidi No. 184, Bumi Agung Kec Muara Dua Kab Ogan Komering Ulu Selatan, lokasi perusahaan ini sangat sehingga sangat mudah untuk di jangkau dengan transportasi atau kendaraan umum.

¹ Wawancara dengan ibu Tantia Sinta selaku Counter Sales Dealer Daya Honda Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan pada tanggal 14 Desember

3. Aktivitas Perusahaan

Kegiatan perusahaan terfokus pada penjualan sepeda motor merek Honda dan pengelolaan bengkel resmi dalam melayani perbaikan sepeda motor Honda. Dealer Daya Motor Honda Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan mempunyai beberapa aktivitas yang dilakukan untuk menjalankan perusahaan agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Aktivitas-aktivitas tersebut diantaranya ialah melakukan promosi dan penjualan motor yang mempunyai berbagai tipe dan jenis yang menarik serta melakukan perawatan atau *service* terhadap motor milik konsumen dengan pelayanan yang terbaik untuk semua jenis motor Honda.

Sehingga perusahaan dapat berkembang dan menjadi perusahaan yang lebih besar lagi. Untuk mencapai sasaran tersebut diperlukan adanya penjualan yang harus dilakukan oleh perusahaan. Kegiatan di bidang penjualan ini bertujuan untuk meningkatkan penjualan terus menerus agar semakin meningkat dari tahun ke tahun, sehingga perusahaan ini tetap dapat bertahan.

4. Struktur Organisasi

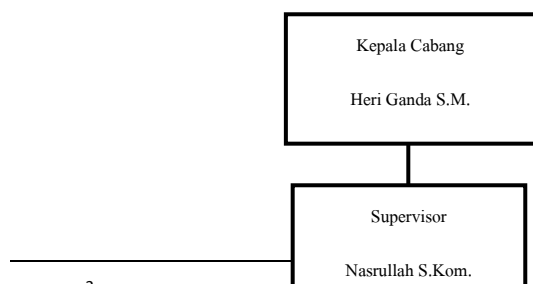
Organisasi (*organizing*) adalah proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan pola tetap, hubungan-hubungan dimana fungsi-fungsi, bagian-bagian serta posisi-posisi, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi.

Struktur organisasi adalah salah satu segi penting yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan, karena struktur organisasi dapat memperjelas batas-batas, tugas dan wewenang serta tanggung jawab seseorang sebagai anggota dari suatu organisasi tersebut.

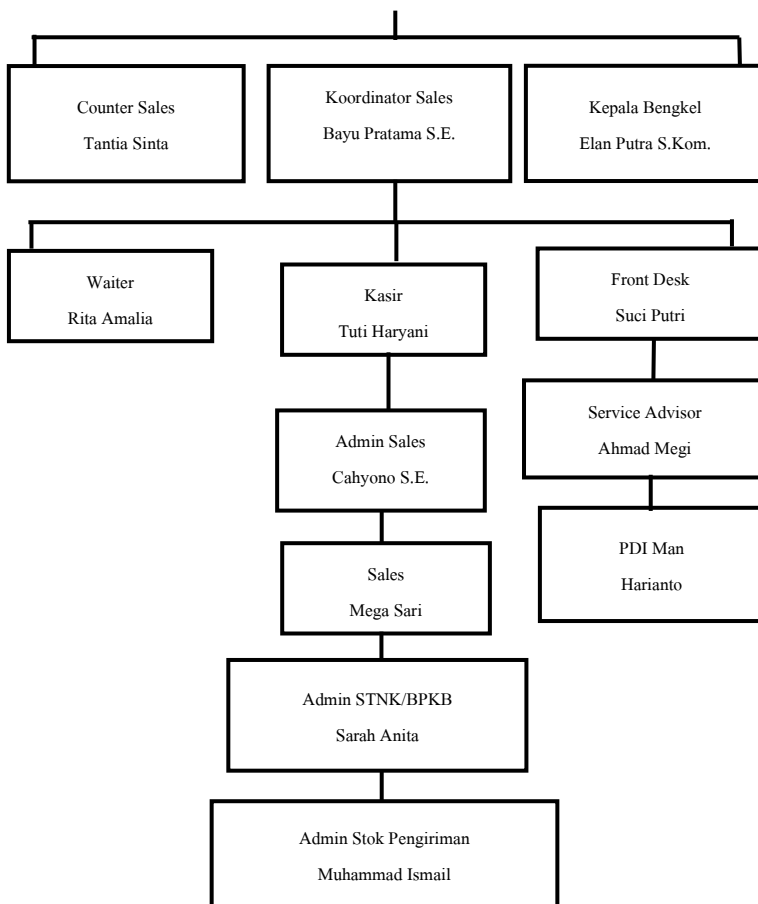
Jika dilihat dari segi teori, struktur organisasi harus mencakup unsur-unsur : Spesialisasi Aktivitas yang menyangkut pada spesifikasi tugas perorangan atau kelompok kerja di seluruh organisasi (pembagian kerja) dan pernyataan tugas tersebut kedalam unit kerja (Departement). Standarisasi Aktivitas merupakan prosedur yang digunakan suatu organisasi untuk menjamin kelayakan dugaan (*Predictability*) aktivitas-aktivitasnya, koordinasi aktivitas, sentralisasi dan desentralisasi pengambilan keputusan serta ukuran unit kerja.

Dengan mengetahui tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing maka proses pelaksanaan tugas dan pekerjaan akan berjalan dengan lancar sehingga akan mempermudah untuk mencapai tujuan perusahaan.

Agar lebih jelas mengenai struktur organisasi dan tugas-tugas, tanggung jawab serta kewajiban masing-masing karyawan yang ada dalam Dealer Daya Motor Honda di Jl. Sukur Hamidi No. 184, Bumi Agung Kecamatan Muara Dua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.²



² Struktur Organisasi Baru Dealer Daya Honda Kecamatan Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.



Tugas setiap masing-masing jabatan struktur organisasi tersebut yaitu sebagai berikut :

a. Kepala Cabang

Kepala cabang merupakan orang yang memegang kekuasaan paling tinggi di perusahaan yang bertanggung jawab terhadap semua kegiatan di Dealer Daya Motor Honda Kecamatan Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Selain itu kepala cabang di juga menuntut untuk memiliki kemampuan dan kreativitas dalam menyelesaikan masalah dan tertarik dengan tantangan, memiliki kemampuan analisis dan problem solving yang baik, mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik secara verbal maupun tertulis, dan mampu mengelola organisasi dengan baik. Adapun syarat untuk menjadi kepala cabang adalah memiliki pengalaman sebagai pemimpin cabang atau jabatan setingkatnya, untuk usia yaitu maksimal 35 tahun, dan minimal pendidikan sarjana (S1) semua jurusan.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab kepala cabang :

- 1) Melaksanakan kegiatan pengelolaan cabang dibidang penjualan, *Administrasi*, *Service* dan mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target.

- 2) Menentukan strategi dan kebijakan-kebijakan yang harus diambil.
- 3) Meningkatkan produktivitas cabang serta kepuasan setiap pelanggan.
- 4) Membuat perencanaan yang strategis, arah dan target cabang sesuai dengan *Guide Line* dari pusat.

b. Supervisor

Supervisor merupakan jabatan yang memiliki kuasa dan wewenang untuk memerintahkan bawahannya serta mengomunikasikan informasi dari atasan ke bawahan secara langsung atau sebaliknya. Untuk menjadi seorang supervisor harus mampu untuk menjadi jembatan antara level di atasnya dengan rekan-rekan kerja di bawahnya. Syarat untuk menjadi supervisor adalah mempunyai keahlian dan keterampilan, skill komunikasi yang baik, paham kebijakan perusahaan, usia minimal 23-35 tahun dan Minimal pendidikan adalah S1 di bidang teknik Informatika atau Manajemen.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab kepala supervisor :

- 1) Mengatur kerjanya para bawahannya (*Staff*)
- 2) Membuat *Job Descriptions* untuk *Staff* bawahannya.
- 3) Bertanggung jawab atas kerja *Staff*.
- 4) Memberi motivasi kerja kepada *Staff* bawahannya.
- 5) Membuat jadwal kegiatan kerja untuk *Staff*.

c. Counter Sales

Counter sales adalah karyawan pertama yang ditemui pelanggan saat memasuki perusahaan. Counter sales bertanggung jawab untuk menangani proses penjualan, dari saat permintaan pertama hingga eksekusi pesanan. Syarat untuk bisa menjadi counter sales adalah harus memiliki kemampuan komunikasi bisnis yang baik, usia minimal 18-29 tahun dan untuk pendidikan minimal SMA/SMK atau sederajat.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab counter sales :

- 1) Menjual produk dan jasa langsung kepada masyarakat.
- 2) Melayani pelanggan dan menangani keluhan pelanggan.

d. Koordinator Sales.

Koordinator sales adalah jabatan yang mempunyai tanggung jawab atas perencanaan, pemantauan dan analisa kegiatan penjualan dan sistem kerja karyawan perusahaan serta pencapaian target divisi yang di bawahnya. Syarat untuk menjadi koordinator sales adalah mampu menguasai dan memahami MS Office, khususnya excel, usia maksimal 30 tahun dan pendidikan minimal S1 semua jurusan.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab koordinator sales :

- 1) Menjalin dan memelihara hubungan baik dengan pelanggan, dengan cara melakukan kunjungan sendiri ataupun dengan sales (*join visit*).
- 2) *Handling Complaint* / keluhan dan lakukan *Follow Up* untuk pelanggan kantor / *Walk In Costumer*.

e. Kepala Bengkel

Kepala bengkel adalah kepala mekanik yang mengatur berbagai keluhan setiap pelanggan tentang service yang dilakukan oleh seorang mekanik. Syarat untuk menjadi kepala bengkel adalah mampu menganalisa perilaku mekanik, memiliki kemampuan memimpin anak buah, mampu melakukan analisa terhadap kerusakan motor, usia maksimal 30 tahun dan pendidikan minimal STM atau lulusan D3.

Berikut adalah tugas kepala bengkel :

- 1) Bertanggung jawab terhadap bengkel Dealer Daya Motor Honda dan komplain *customer*.
- 2) Mencatat setiap pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya dan mencatat waktu kerja (waktu mulai dan waktu selesai pekerjaan) pada kertas kerja atau *Check Sheet* yang berlaku.
- 3) Mengonfirmasi setiap kerusakan yang ditemukan.
- 4) Memeriksa hasil kerja ulang bawahannya dan perbaikan sepeda motor honda.

f. Waiter

Waiter adalah karyawan yang memilili tugas utama untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Syarat untuk menjadi waiter adalah memiliki penampilan yang menarik, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik, usia minimal 20-30 tahun dan pendidikan minimal SMA/SMK.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab waiter :

- 1) Menata penampilan yang rapi dan sopan serta sesuai dengan tata tertib.
- 2) *Stand By* pada posisi yang tetap.
- 3) Memberi salam pada *Costumer* dan membukakan pintu.

g. Front Desk

Tugas front desk untuk secara administrasi kegiatan yang ada di bengkel dan merangkap juga sebagai kasir serta membuat laporan keuangan setiap transaksi yang terjadi di dalam bengkel Dealer Daya Motor Honda Kecamatan Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan setiap harinya yang kemudian dilaporkan kepada kepala bengkel. Syarat untuk menjadi seorang front desk adalah mampu berkomunikasi dengan baik, usia maksimal 25 tahun dan pendidikan minimal SMA/SMK.

h. Admin Sales

Admin sales merupakan posisi di perusahaan yang bertanggung jawab dan bertugas dibagian administrasi setiap penjualan serta memberikan dampak hubungan yang baik dengan pelanggan. Admin sales juga mempunyai tugas yang sangat penting dalam menghasilkan prospek pelanggan, meningkatkan kualitas pelanggan, menjawab setiap pertanyaan mengenai pelayanan dan mempersiapkan dokumentasi penjualan. Syarat untuk menjadi admin sales yaitu harus efisien dan mudah beradaptasi, usia minimal 25-35 tahun dan pendidikan minimal D3 untuk semua jurusan.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab admin sales :

- 1) Menentukan harga penjualan, dan produk yang akan di *Launching*, jadwal kunjungan serta sistem promosi untuk memastikan apakah target penjualan tercapai.
- 2) Memantau setiap perolehan *Order* dan merangkum *Forecast* untuk memastikan kapasitas produksi terisi secara optimal.

i. Kasir

Kasir merupakan orang yang bertanggung jawab dan bertugas untuk melayani setiap pembayaran yang dilakukan pelanggan serta memasukkan uang kedalam mesin kasir. Syarat untuk menjadi kasir adalah berpengalaman sebagai kasir selama 1 tahun, usia minimal 18-29 tahun dan pendidikan minimal SMA/SMK.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab kasir :

- 1) Menjalankan semua proses penjualan dan pembayaran.
- 2) Melakukan pencatatan semua transaksi.
- 3) membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai produk produk yang ada di Dealer.
- 4) melakukan pengecekan atas jumlah sepeda motor pada saat pengiriman.

j. Service Advisor

Service advisor merupakan orang pertama di Dealer yang akan dihubungi oleh pelanggan, dan service advisor merupakan orang akan berkomunikasi dengan setiap pelanggan, sebagian besar waktu service advisor adalah di bengkel. Karena kebutuhan dalam perbaikan otomotif sering mendadak dan mendesak . syarat untuk menjadi service advisor adalah memiliki kemampuan dan pengetahuan akan mesin kendaraan roda 2, memiliki pengalaman minimal 3 tahun dalam bidang yang sesuai untuk posisi ini, minimal usia 20-35 tahun dan minimal pendidikan SMK jurusan otomotif.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab service advisor :

- 1) Bertanggung jawab dalam melayani setiap kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan dan *Estimasi* waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan para pelanggan, dan menjaga kerapian data-data kendaraan setiap pelanggan.
- 2) Melayani semua pelanggan, menganalisa apakah ada kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil dari pemeriksaan kendaraan para pelanggan.
- 3) Memasukkan setiap data keluhan pelanggan mengenai kondisi kendaraan pelanggan kedalam komputer.

k. Admin STNK/BPKB

Admin STNK/BPKB merupakan orang yang mengurus tata kelola administrasi, seperti mengurus pengajuan dalam pembuatan STNK, dan membuat laporan, syarat untuk menjadi admin STNK/BPKB harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, teliti, mempunyai keahlian mengoperasikan peralatan, usia maksimal 18-45 tahun dan pendidikan minimal SMA/SMK.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab admin STNK/BPKB :

- 1) Menangani setiap proses pengajuan fatur untuk pembuatan STNK dan BPKB setiap unit kendaraan.
- 2) Mengatur distribusi STNK dan BPKB.

l. PDI Man

PDI Man merupakan jabatan yang bertanggung jawab dalam melayani setiap penjualan dan memeriksa kendaraan secara keseluruhan sebelum kendaraan tersebut diserahkan kepada konsumen. Bila ditemukan kegagalan fungsi dibagian kendaraan maka pengiriman atau penyerahan kendaraan akan ditunda. PDI Man harus menjamin kualitas kendaraan yang akan dibeli oleh pelanggan. Syarat untuk menjadi PDI Man adalah memiliki pengetahuan sepeda motor, Usia Maksimal 28 tahun dan pendidikan minimal SMA/SMK.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab PDI Man :

- 1) Mengecek setiap kondisi sepeda motor Honda yang sesuai dengan *Check List* PDI yang ada.
- 2) memastikan bahwa semua sepeda motor Honda dalam keadaan siap pakai dan dalam kondisi siap untuk di jual.

m. Admin Stick / Pengiriman

Admin Stick / Pengiriman adalah jabatan yang memiliki tanggung jawab dalam pengadaan kendaraan motor, termasuk melakukan proses pemesanan kendaraan motor

yang akan siap kirim. Syarat untuk menjadi Admin Stick / Pengiriman adalah mampu mengoperasikan komputer, memahami tugas administrasi, dan pendidikan minimal SMA/SMK.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab Admin Stick / Pengiriman

- 1) Menganalisa setiap permintaan sales order.
- 2) Memeriksa ketersediaan stok di gudang.
- 3) Mengatur jadwal pengiriman sesuai dengan jadwal pengiriman.
- 4) Mengawasi setiap proses memuat barang ke pelanggan.
- 5) Memastikan akurasi jumlah pengiriman dan item produk yang akan diantar.
- 6) Memastikan produk sebelum dikirim ke pelanggan dalam keadaan baik.
- 7) Memperbarui kartu stok pengiriman dan pengeluaran produk yang sudah siap setiap hari.³

5. Visi dan Misi

a. Visi

Seperti perusahaan yang lainnya, Dealer Daya Motor Honda juga mempunyai visi dan misi dalam menjalankan bisnisnya. Visi tersebut yaitu menjadikan Dealer dan retailer sepeda motor Honda yang handal dan menghargai semua konsumen dengan pelayanan terbaik, dan menjadikan perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial serta ramah lingkungan.

b. Misi

Meningkatkan pelayanan terlengkap dan solusi yang bernilai tambah pada konsumen, memberikan servis terbaik kepada konsumen, selalu menjaga kenyamanan dan mengedepankan kepuasan setiap konsumen sebagai hal yang terpenting, menjaga loyalitas konsumen, meningkatkan penjualan cabang perusahaan, dan menciptakan mobilitas untuk masyarakat dengan memberikan produk dan layanan yang terbaik. serta membangun dan mempertahankan jaringan Honda yang dapat diandalkan di masyarakat, dan saling menguntungkan.⁴

6. Jenis Produk

Honda adalah perusahaan sepeda motor yang memproduksi motor dengan tiga tipe, yaitu tipe cub (tipe bebek) dimana tipe ini terdiri dari Honda Fit X, Honda Absolute revo, Honda Blade, Honda Supra GTR 150, yang kedua adalah tipe skutik yaitu Honda Vario

³ Struktur Organisasi Baru Dealer Daya Honda Kecamatan Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

⁴ Brosur Dealer r Daya Motor Honda Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

dan Honda Beat, Scoopy, dan yang ketiga adalah tipe sport yaitu Honda City Sport 1, Honda Mega Pro dan Honda Tiger. Produk Honda juga mengembangkan teknologi yang dapat menjawab kebutuhan konsumen yaitu “bandel” dan irit bahan bakar, sehingga menjadikan Honda sebagai pelopor kendaraan roda dua yang ekonomis.

7. Keunggulan Dealer Daya Motor Honda

- 1) Teknologi Honda Motor memiliki keunggulan yang diakui seluruh dunia dan diakui dalam semua kesempatan, baik itu di jalan raya maupun di lintasan balap.
- 2) Mengembangkan teknologi yang dapat menjawab kebutuhan semua pelanggan yaitu mesin “bandel dan irit bahan bakar”.
- 3) Menjadikan pelopor kendaraan roda dua yang ekonomis.
- 4) Keunggulan selanjutnya adalah Harga motor selalu lebih murah daripada kompetitornya. Bukan hanya motor baru, motor bekas merek Honda selalu lebih murah dibandingkan merek motor lain.⁵

⁵ Wawancara dengan ibu Tantia Sinta selaku Counter Sales Dealer Daya Honda Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan pada tanggal 14 Desember 2022.