



BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah singkat perusahaan

PT. Astra Internasional Tbk didirikan berdasarkan Akte No. 67 tanggal 20 Februari 1957 di Jakarta. Telah diputuskan dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No. J.A.55/53/5, tanggal 1 Juli 1957 dan telah didaftarkan pada Pengadilan Negeri Jakarta, serta diumumkan dalam tambahan No. 01117 Berita Negara RI No. 85, tanggal 22 Oktober 1957.

Nama Astra diambil dari nama seorang Dewi Mitologi Yunani Kuno bernama Dewi Astrea, Putri Dewa Matahari Xeus Dan Dewi Thermis yang pergi ke angkasa dan menjadi bintang yang bersinar terang dalam gugusan bintang Virgo. Makna pemilihan nama Astra oleh para pendirinya yaitu kakak beradik William Soeryadjaja dan Drs. Tjia Kian Tie (alm), dimaksudkan bahwa perusahaan ini diharapkan dapat langgeng dalam cicitanya dan mempunyai masa depan yang cerah seperti bintang dilangit.

Pada awalnya bidang usaha yang dikelola adalah bidang ekspor hasil bumi antara lain minyak sereh dan kenanga. Walaupun demikian, para pendiri mempunyai cita-cita yang tinggi dalam memperluas bidang usahanya, yang ditujukan dalam pemberian nama perusahaan yang bersifat internasional.

Misi dan tujuan perusahaan PT. Astra Internasional Tbk – ISO diantaranya adalah :

- β Sebagai sumber pendapatan, pendirian PT. AI-ISO ini diharapkan dapat memainkan peranan yang penting sebagai sumber pendapatan.
- β Untuk meningkatkan industri nasional, meningkatkan aktifitas industri ini berarti ikut ambil bagian membantu pemerintah untuk meningkatkan pertumbuhan industri dalam negeri terutama di bidang otomotif.
- β Melepaskan diri dari ketergantungan luar negeri. Dengan mengembangkan PT. Astra Internasional Tbk berarti mengurangi ketergantungan kepada luar negeri dan juga Ketahanan Sosial.
- β Memperluas kesempatan kerja, mempertahankan dan memberikan kesempatan untuk memperluas kesempatan kerja.

2.2. Struktur Organisasi

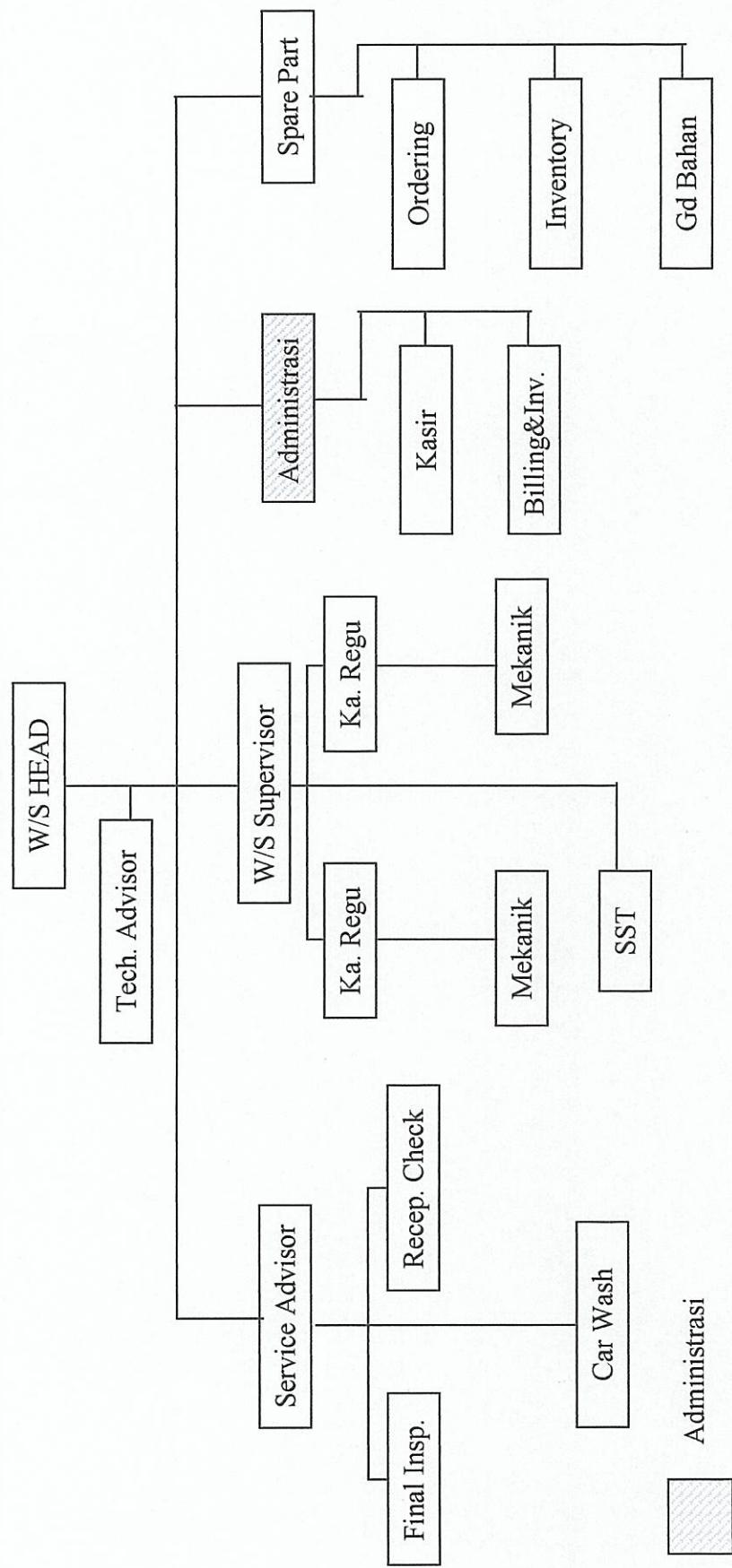
Struktur organisasi merupakan suatu gambaran yang memperlihatkan aspek-aspek yang penting dari organisasi, struktur organisasi dibentuk bertujuan untuk menciptakan koordinasi, komunikasi dan kerjasama yang baik antara para pelaksana organisasi dan dapat mencapai tujuan perusahaan.

Adanya fungsi, hubungan, wewenang dan tanggung jawab masing-masing dapat menciptakan pengorganisasian yang baik dalam menjalankan suatu usaha untuk kemajuan perusahaan.

Adapun Struktur Organisasi Bengkel ISUZU Astra dapat dilihat pada gambar 2.2.

2.2. Struktur Organisasi

ORGANISASI BENGKEL ISUZU CABANG BANDUNG CIBEUREUM TAHUN 2002



2.3. Deskripsi Jabatan

1. Workshop Head

Tugas :

- Membuat rencana kerja bengkel dan bertanggung jawab atas hasil pencapaiannya melalui proses PDCA.
- Membuat dan mengontrol realisasi budget sales, Opex, Capex dan MPP.
- Menjalankan Sisdur dan SOP bengkel secara efektif, efisien dan ramah.
- Mengelola secara sistematis dan merndayagunakan seluruh aset bengkel secara optimal.
- Menggunakan dan mengembangkan SDM dan sarananya untuk mencapai sasaran bengkel/perusahaan.
- Mengawasi dan memonitor kebersihan dan keselamatan kerja sesuai ketentuan EHS.
- Melakukan koordinasi secara internal bengkel maupun eksternal bengkel untuk menghasilkan teamwork yang baik.

Wewenang :

- Memutuskan penilaian ManPower bengkel
- Memutuskan pemberian diskon pada pelanggan
- Menunjuk dan menetapkan supplier bengkel atyas persetujuan servis pusat
- Memutuskan pemberian claim pada pelanggan

- Melakukan perjanjian kontrak servis TOP (pembayaran) atas persetujuan servis pusat
- Tanggung jawab :
 - Memenuhi tuntutan atau kepuasan pelanggan
 - Mencapai activity plan yang ditetapkan
 - Seluruh aset dan investasi yang ada dibengkel
 - Pelaksanaan Sisdur dan SOP dibengkel

2. *Technical Advisor*

Tugas :

- Memberikan bimbingan teknis pada servis advisor, grup leader dan mekanik
- Mendiskusikan problem teknik dengan workshop head dan workshop supervisor
- Melakukan analisa awal terhadap setiap kasus teknis
- Memberikan saran-saran teknis kepada costumer bekerja dengan servis advisor
- Memberikan informasi problem baru yang terkait dengan keselamatan dan kuantitas.
- Mensosialisasikan dan mengawasi penerapan isuzu servis bulettin

Wewenang :

- Menerima waranty claim dalam hal teknis dan kelengkapannya
- Memberikan rekomendasi calon peserta training dari workshop supervisor ke training center, baik ATPM mauopun region

- Memberikan teguran kepada mekanik melalui workshop supervisor dan leadernya, yang terkait dengan proses kerja berdasarkan SOP.

3. *Service Advisor*

Tugas :

- Memeriksa ulang reception check list yang dilakukan oleh mekanik R/C
- Melayani pelanggan, sesuai SOP yang berlaku, dengan penuh perhatian dan ramah
- Memberikan penjelasan yang jelas mengenai tata cara pengajuan warannty claim
- Melaksanakan permintaan pelanggan dalam hal perawatan atau perbaikan sesuai SOP bengkel
- Menyerahkan kendaraan yang sudah selesai dikerjakan ke pelanggan sesuai SOP bengkel

Wewenang :

- Menyerahkan kendaraan yang sudah selesai diperbaiki bengkel (kebagian yang terkait) apabila terdapat kekurangan pada saat dilaksanakan pemeriksaan ahir sebelum diberikan kepada pelanggan
- Menerima /mengarahkan pelanggan untuk datang kembali bila kendaraan tidak mungkin di perbaiki waktu Itu.
- Menyarankan penggantian suku cadang dengan cuku cadang asli.

4. Kepala Regu

Tugas :

- Memeriksa analisa dari S/A sebelum PKB diserahkan kepada mekanik untuk dikerjakan
- Memberikan bimbingan secara teknis kepada mekanik dalam melakukan pekerjaan perbaikan kendaraan
- Membimbing mekaniknya dalam menggunakan alat kerja (SST, tools, equipment, dll)
- Mengontrol dan memberi masukan kepada mekanik dalam menyelesaikan pekerjaan
- Memeriksa kelengkapan dan kebersihan peralatan yang digunakan mekanik tiap saat
- Membuat laporan teknik dan warannty claim intuk diserahkan ke Technical Advisor
- Membagi tugas kerja mekanik secara adil, sesuai dengan kualifikasi mekanik dan memeriksa hasil pekerjaan mekanik serta ketepatan waktu mekanik
- Mengambil suku cadang/ bahan yang dibutuhkan mekanik
- Menjaga disiplin, semangat dan motivasi kerja mekanik bengkel
- Melakukan pengamatan, analisa dan tindak lanjut terhadap performance mekanik group

- Mengadakan pertamuan rutin dari mekanik minimal 1 kali dalam 1 jam (maks. 2 jam), untuk membahas problem di bengkel terutama problem teknis
- Menjaga operasional bengkel yang masih bersih dan aman sesuai ketentuan EHS

Wewenang :

- Merekomendasikan ke Technical Advisor training untuk Mekanik di grupnya
- Sebagai fasilitator untuk pelatihan di bengkel
- Melaksanakan tugas lain dari atasan yang terkait dengan operasional bengkel

5. Administrasi

Tugas dan Wewenang :

- Berkoordinasi dengan Service Advisor mengenai biaya yang akan timbul
- Mencetak dan menerbitkan kwitansi yang harus dibayar oleh pelanggan
- Menerima pembayaran dari pelanggan
- Menyetorkan penerimaan bengkel ke bank
- Mengirimkan laporan ke kantor pusat tentang semua kegiatan administrasi baik tentang pembayaran dari pelanggan, pengeluaran ekstren dan intern di perusahaan

6. Spare Part

Tugas :

- Menyusun dan mengontrol target stock suku cadang bengkel
- Menyusun strategi dan mengontrol target penjualan suku cadang bengkel memenuhi standar ITO
- Membuat laporan kegiatan suku cadang dengan benar dan tepat waktu
- Menjalankan Sisdur dan SOP secara efisien dan efektif
- Mengontrol kerapian gudang suku cadang dan bahan secara sistematis
- Mengatur ruang dan kelengkapan kerja di area suku cadang sesuai standar EHS

Wewenang :

- Memutuskan pemesanan suku cadang, baik ke part H/O, antar cabang maupun lokal
- Mengusulkan permintaan robbing suku cadang ke Workshop Head
- Mengusulkan penerimaan/ menolak Perjanjian Kerja Sama Pembelian Suku Cadang dari customer
- Mengusulkan pemberian diskon suku cadang untuk customer

7. Mekanik

Tugas :

- Melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya berdasarkan PKB dan sesuai SOP

- Menjaga dan memelihara peralatan bengkel, tool mekanik, stall kerja dan harta bengkel lainnya
- Meminta bahan / suku cadang yang di butuhkan dalam pekerjaan perbaikan kepada Group Leader
- Melaporkan kepada Group Leader apabila ada yang harus diperbaiki di luar permintaan PKB
- Menjaga kebersihan kendaraan yang belum selesai pekerjaannya di dalam bengkel
- Memeriksa ulang hasil pekerjaan berdasarkan PKB
- Memeriksa ulang seluruh kelengkapan kendaraan sesuai Formulir Recepton Check

8. Final Inspector

Tugas :

- Melakukan pekerjaan FINAL INSPECTION sebaik-baiknya berdasarkan standar form F/I.
- Menjaga dan memelihara peralatan bengkel, F/I Kit, stall kerja dan fasilitas bengkel lainnya.
- Memastikan kebersihan kendaraan dan kelengkapannya isinya sesuai form R/C
- Melepaskan fender cover, seat cover, cover steering wheel dan alas kaki.
- Memasang F/I Tag di spion dalam kendaraan yang selesai di Final Inspection

2.4. Aspek Kegiatan Perusahaan

Prosedur kerja yang sedang berjalan di Bengkel Perawatan dan Perbaikan Isuzu dalam kegiatannya sehari-hari adalah sebagai berikut :

I. Penerimaan Order Perbaikan

1. Service Advisor dianjurkan menginput Estimasi Biaya via komputer agar pelanggan dapat mengetahui perkiraan-perkiraan :
 - a. Biaya perbaikan
 - b. Pergantian suku cadang
 - c. Pergantian bahan
 - d. Perkiraan waktu selesai
2. Semua pendaftaran yang akan direparasi di bengkel AI-ISO harus dibuatkan **Perintah Kerja Bengkel (PKB)** yang dicetak dengan program komputer bengkel.

II. Bukti Serah Terima Kendaraan atau Check List

Setiap unit masuk bengkel untuk perbaikan, harus dibuatkan **bukti serah terima kendaraan/Check List** yang berisikan kondisi dan kendaraan pada saat diterima.

III. Pembagian Tugas Mekanik

1. Setelah selesai dibuat Service Advisor dan disetujui pelanggan, PKB diteruskan ke Time Keeper.
2. Time Keeper akan menentukan mekanik, mencatat waktu mulai, pending, atau selesai pekerjaan sekaligus menutup PKB melalui sistem komputer.

IV. Order Pekerjaan Luar

1. Semua pekerjaan luar harus dibuatkan **Surat Perintah Kerja Luar (SPKL)** oleh Kepala Regu.
2. Satu SPKL digunakan untuk satu supplier atau satu kendaraan.
3. SPKL yang telah selesai harus diperiksa hasil pekerjaan dan ditandatangani oleh Kepala Regu yang memeriksa.
4. SPKL yang telah selesai harus segera diinput biayanya oleh Kepala Regu, yang merupakan saat pengakuan Hutang Pekerjaan Luar.
5. SPKL yang asli telah ditandatangani oleh Kepala Regu harus dilampirkan pada **Bon hijau**.

V. Nota Suku cadang / Nota Bahan

1. Petugas Gudang hanya diijinkan untuk mangeluarkan barang sesuai dengan yang tercantum dalam PKB yang telah disetujui oleh Kepala Regu/Kepala bengkel.
2. Setiap **Pengeluaran barang** harus dibuatkan **Nota Suku Cadang (NSC)/ Nota Bahan (NB)** pada saat barang tersebut diserahkan ke mekanik sebagai bukti serah terima.
3. Pencetakan NSC/NB merupakan saat pengakuan stock berkurang.
4. Beban pemakaian bahan dibagi menjadi 2 cara :
 - a. Untuk Dijual ke **pelanggan**
Harus dibuatkan **Nota Bahan (NB)** beban pelanggan
 - b. Untuk dipakai (**opex**)
Diakui sebagai **biaya secara operasi perusahaan periodik**.

5. Pembatalan NSC/NB tidak diperkenankan bila suku cadang/bahan terpasang.dipakai di kendaraan yang diperbaiki. Apabila terjadi pembatalan NSC/NB, harus dengan persetujuan **Kabeng/ADH**.

VI. Perbaikan Kendaraan

1. Mekanik hanya dijinkan mengerjakan perbaikan sesuai dengan yang tertera pada PKB.
2. Setiap ada penambahan pekerjaan diluar PKB, maka harus minta persetujuan dahulu ke pelanggan oleh Service Advisor.
3. Setiap ada penambahan pekerjaan Service Advisor harus mencantumkan pada PKB dan input dalam sistem.
4. Setiap kendaraan harus selesai dilakukan proses **Tutup PKB** oleh Time Keeper
5. **Laporan Status PKB** harus dicetak setiap hari oleh Service Advisor.

VII. Kuitansi Bengkel (KB), Nota Jasa Bengkel (NJB), Surat Ijin Keluar Kendaraan (SIKK).

1. Pembuatan Kuitansi Bengkel (KB), Nota Jasa Bengkel (NJB) dan surat Ijin Keluar kendaraan harus dikerjakan pada hari yang sama dengan selesainya seluruh pekerjaan yang tercantum dalam PKB.
2. NJB, NSC dan NB berfungsi sebagai **Faktur Pajak Sederhana**.
3. Pengarsipan PKB, KB, NJB, NSC dan NB dilakukan pada file terpisah dan urut nomor dokumen.

4. **Pembatalan KB dan NJB** tidak diperkenankan bila sudah ada transaksi pembayaran. Apabila KB dan NJB harus dengan **Persetujuan Kabeng/ADH.**

VIII. Penyerahan Kendaraan

1. Untuk pembayaran dengan Sistem Rekening/TOP, maka pada saat kendaraan diserahkan kepada pelanggan diserahkan Fotocopy KB, NJB, NSC dan NB.
2. Pada saat kendaraan kekuar cabang maka keamanan harus meminta SIKK yang telah ditandatangani oleh Kasir atau Kabeng/ADH.

