

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

PT Indosentosa Trada ini pertama kali berdiri pada tahun 1995. Perusahaan ini didirikan oleh seorang direktur yang bernama Bapak Iyon. Latar belakang dibangunnya perusahaan ini karena perusahaan yang bernama Istana Motor hanya bertahan beberapa tahun yaitu dari tahun 1991 sampai dengan tahun 1995 dan akhirnya dijual kepada PT Indosentosa Trada. Perusahaan ini bertempat di jl. Soekarno Hatta No. 382, hingga saat ini. PT Indosentosa Trada adalah perusahaan swasta yang didukung oleh tenaga-tenaga profesional, terampil, dan terorganisir, menspesialisasikan diri dalam bidang layanan jasa servis kendaraan bermotor, khususnya dalam servis kendaraan bermotor, penjualan sparepart kendaraan, penjualan produk Nissan dan Hino, serta pelayanan ERA 24 Hours. PT Indosentosa Trada mempunyai beberapa produk yang dikeluarkan diantaranya yaitu: Nissan, Hino, Renault, Mazda, Volvo, Suzuki, dan Chery. Selain PT Indosentosa Trada mengeluarkan produk kendaraan bermotor, perusahaan ini juga membuka beberapa kantor cabang diseluruh Indonesia, diantaranya di pulau Jawa, Sumatra, Kalimantan, Bali, dan sebagainya. Selain itu juga, pada setiap kantor cabangnya terdapat seorang direktur yang tentunya berbeda-beda dan mempunyai tugas sebagai pemimpin dan pengawas agar kantor serta perusahaannya dapat maju dan berjalan dengan lancar.

### **2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan**

Sesuai dengan visi dan misi perusahaan yang bergerak pada perdagangan dengan menyediakan jasa, maka PT INDOSENTOSA TRADA BANDUNG , mempunyai acuan visi dan misi yang menjadikan pedoman untuk memperkenalkan produk dan perusahaannya lebih luas. Sebagaimana visi dan misi dari PT INDOSENTOSA TRADA BANDUNG sebagai berikut:

Visi Perusahaan :

- Menjadi perusahaan retail otomotif yang handal dan kompeten dalam hal kualitas pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan di Indonesia.

Misi Perusahaan :

- Menjual produk Nissan di Indonesia melalui seluruh cabang dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.
- Meningkatkan kualitas Karyawan, Organisasi & Teknologi Informasi.
- Menumbuh-kembangkan falsafah Profit & Harmoni

### **2.1.2 Slogan Perusahaan**

PT INDOSENTOSA TRADA mempunyai slogan “SHIFT\_ the way you move”. Dimana SHIFT\_ merupakan semangatnya dalam mengubah pakem atau nilai – nilai tradisional untuk mrnciptakan dan menawarkan serangkaian nilai – nilai baru. Slogan ini mengkomunikasikan pemikiran yang kuat untuk terus memberikan pengalaman-pengalaman yang menyenangkan dan kemungkinan – kemungkinan baru di kehidupan sehari–hari, meskipun dunia dan sarana

transportasi berubah. “SHIFT\_the way you move” juga mengekspresikan untuk mengubah pandangan masyarakat terhadap kendaraan, dimana kendaraan bukan lagi alat transportasi semata tapi lebih kepada pengalaman emosional”.

### **2.1.3 Jam Kerja Perusahaan**

Disiplin kerja sangat di perlukan oleh suatu perusahaan guna menunjang kualitas dan mutu perusahaan . disiplin kerja di kenal juga dengan tata tertib kerja .

disiplin kerja di PT. INDO SENTOSA TRADA diantaranya :

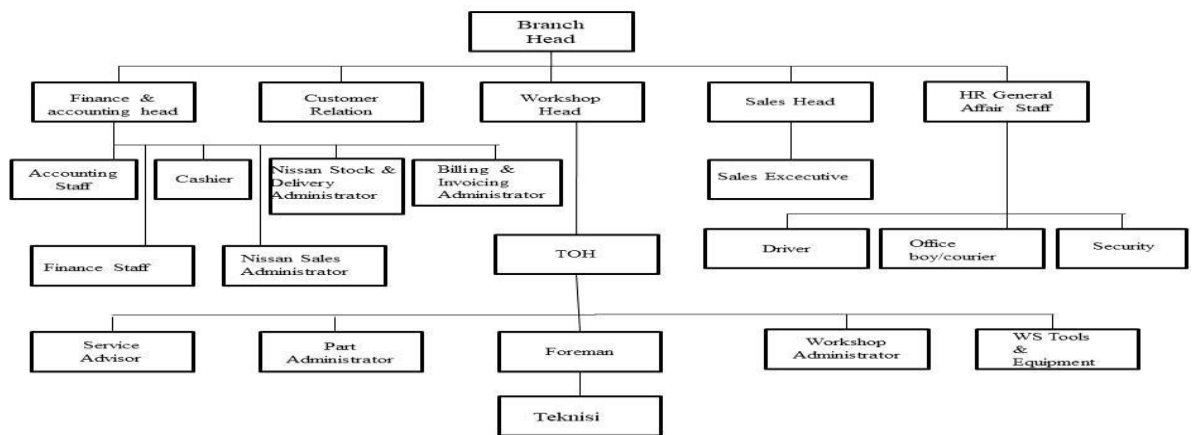
1. Senin s/d sabtu , jam masuk pukul 08.00 WIB
2. Senin s/d kamis Jam Istirahat pukul 12.00-13.00 WIB
3. Jum'at Jam istirahat 11.30-13.00 WIB
4. Senin s/d jum'at Jam pulang pukul 15.30 WIB
5. Sabtu jam pulang pukul 16.30 WIB

### **2.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi.

Gambar dibawah ini adalah bagian struktur organisasi perusahaan :



Gambar 2.1

Struktur organisasi perusahaan PT Indosentosa Trada

### 2.3 Deskripsi Jabatan

Pembahasan tentang struktur organisasi akan dibatasi pada struktural workshop saja karena penelitian dikhususkan pada divisi after sales yang penanganannya langsung dikerjakan di workshop penjelasan mengenai struktur tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1.Branch Head

- a. Menyetujui dokumen penjualan
- b. Memonitor stok unit di lokasi showroom
- c. Monitoring stock unit kendaraan
- d. Monitoring keuangan cabang
- e. Menyusun budget cabang
- f. Monitoring kegiatan workshop

- g. Monitoring dan pengembangan sumber daya manusia
- h. Morning briefing melakukan pelaporan secara mingguan kepada sales area division head
- i. Penilaian kinerja karyawan
- j. Pengembangan karir karyawan
- k. Melakukan improvement pada segala bidang di cabang dalam hal sistem, proses kerja, kecepatan proses kerja dan inovasi bila memungkinkan.

## 2. Workshop Head

- a. Pengelolaan workshop (Membuat perencanaan dan memastikan pencapaian revenue workshop. Unit entry dan unit job return sesuai standar yang ditetapkan
- b. Customer satisfaction (Menjaga dan meingkatkan mutu pelayanan workshop)
- c. Mengontrol stock gudang workshop ( Parts dan materials) sesuai dengan target service rate
- d. Pembinaan dan pengembangan personel workshop
- e. Mengorganisasi kebutuhan sumber daya manusia
- f. Membentuk dan memelihara lingkungan kerja yang nyaman, positif bagi semua personel workshop
- g. Memelihara kelancaran dan hubungan kerja yang efektif

## 3. Technical Operation Head

- a. Mengontrol kelancaran workshop
- b. Melaporkan kinerja workshop kepada workshop head
- c. Menjaga quality control hasil kerja workshop

#### 4. Service Advisor

- a. Membuat pendaftaran servis
- b. Menyambut kedatangan pelanggan
- c. Menangani permintaan/keluhan pelanggan
- d. Melakukan diagnosa kendaraan dan mendapatkan informasi dari pelanggan tentang kapan, dimana, seberapa sering hal tersebut terjadi
- e. Memberikan estimasi biaya perbaikan dan perkiraan waktu penyelesaian kendaraan
- f. Mencatat permintaan pelanggan pada W/O (Work order) serta tanda tangan pelanggan pada lembaran tersebut
- g. Memonitor kemajuan perbaikan yang dilakukan oleh mekanik
- h. Melakukan pengecekan terhadap hasil perbaikan yang dilakukan oleh mekanik serta menjaga kondisi kendaraan kepada pelanggan minimal sama dengan saat masuk ke workshop
- i. Penyerahan kendaraan yang selesai diperbaiki pada pelanggan dan memberikan penjelasan terhadap perbaikan yang dilakukan serta biaya perbaikan
- j. Memberikan saran/nasehat yang profesional dalam hal perbaikan/perawatan kendaraan kepada pelanggan
- k. Melakukan promosi servis dengan memberikan penjelasan tentang jenis-jenis servis yang ada di workshop

#### 5. Foreman

- a. Mempersiapkan kendaraan yang akan diperbaiki

- b. Mendistribusikan kendaraan pada teknisi
- c. Mengawas pekerjaan teknisi/helper
- d. Melakukan progress control
- e. Melakukan Test Drive bersama teknisi
- f. Mengawasi keselamatan kerja
- g. Memelihara tools dan equipment
- h. Membuat data efisiensi dan produktifitas
- i. Mendiskusikan kendala operasional workshop dengan workshop head
- j. Memantau kebersihan stall
- k. Meminta training ke NMI

#### 6. Parts Administrator

- a. Mendistribusikan spare part ke teknisi atau foreman dan pelanggan dengan cepat dan tepat
- b. Memonitor stock dan pengadaan spare part
- c. Penataan gudang part yang efisien dan bersih
- d. Melakukan proses administrasi/laporan

#### 7. Technician

- a. Melakukan perbaikan customer
- b. Mendiagnosa problem kendaraan
- c. Memberikan informasi pekerjaan tambahan
- d. Melengkapi history card
- e. Mengawasi teknisi magang

- f. Menjaga kebersihan kendaraan
- g. Menjaga tool teknisi
- h. Mengikuti training
- i. Melakukan stoorng

#### 8. Workshop Administrator

- a. Appointment customer
- b. Queueing number management
- c. Input dan monitor NSWS
- d. Mencatat jasa perbaikan dan biaya – biaya nya tiap akhir bulan

#### 9. WS Tools & Equipment Keeper

- a. Memelihara dan menjaga tools (SST)
- b. Mengendalikan peminjaman SST ke teknisi
- c. Melakukan pengecekan caddy set teknisi
- d. Melakukan pemeriksaan rutin equipment bengkel yang ada seperti car lift, Oil suction, air compressor, gas analyzer dll
- e. Menyiapkan bahan bantu servis seperti majun (kain lap) , ampelas dan grease
- f. Mengatur waktu pembersihan oli bekas dan material sisa spesifik bengkel

#### 10. Cashier

- a. Menerima tagihan dari pihak internal ataupun eksternal
- b. Mengirimkan tagiham



- c. Menerima giro dan cek serta melakukan pembayaran untuk giro – giro yang sudah jatuh tempo
- d. Mencatat jumlah setoran harian
- e. Mengirim BBK ke bagian treasury
- f. Melakukan transaksi di bank

### **2.3 Aspek Kegiatan Perusahaan**

Pt Indosentosa Trada merupakan induk perusahaan yang di dalam nya memiliki anak perusahaan showroom mobil Nissan , Datsun , dan Hino yang berada di kota Bandung, yang menspesialisasikan diri dalam bidang layanan jasa servis kendaraan bermotor, , penjualan sparepart kendaraan, dan penjualan produk Nissan , Hino dan Datsun. Pembelian sparepart disini pun bisa langsung di beli customer tanpa menggunakan jasa pemasangan di bagian bengkel , jadi customer pun bisa membeli sparepart nya saja.