

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

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



**Gambar 2.1 Logo SIAP Motor**

PT. Sejahtera Inti Anugrah Perkasa / S.I.A.P MOTOR didirikan pada tanggal 24 Maret 2015. Bidang usahanya berupa :

- H1 : Penjualan Unit Sepeda Motor Baru Merek HONDA.
- H2 : Perawatan / Perbaikan Sepeda Motor Merek HONDA – Nomor AHASS 15132
- H3 : Penjualan Suku Cadang Baru Sepeda Motor Merek HONDA.

Adapun VISI dan MISI perusahaan adalah sebagai berikut :

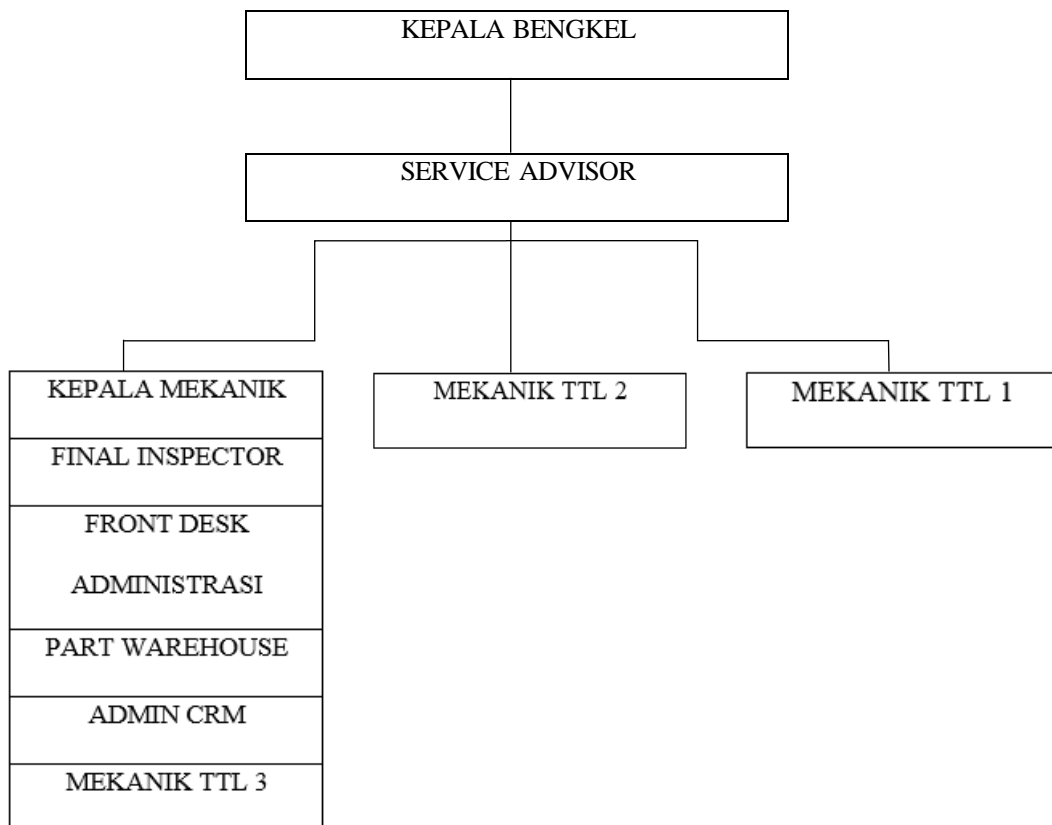
- Visi Perusahaan :

SIAP MOTOR bertekad menjadi Pusat Penjualan, Penyedia Layanan Perawatan dan Perbaikan serta Suku Cadang Asli Sepeda Motor Honda yang terbaik dalam segala bidang.

- Misi Perusahaan :

SIAP MOTOR akan selalu memberikan pelayanan lengkap dan akurat berdasarkan standar mutu terbaik kepada masyarakat luas tentang seluruh informasi yang berkaitan dengan spesifikasi produk, penjualan unit baru, layanan pasca penjualan serta suku cadang asli Sepeda Motor Honda.

## 2.2 Struktur Organisasi



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Sejahtera Inti Anugrah Perkasa**

## 2.3 Deskripsi Jabatan

### ➤ Kepala Bengkel

- Memimpin operasional bengkel sesuai dengan peraturan dan kesepakatan yang telah ditetapkan baik oleh ATPM, Main Dealer maupun pemilik AHASS
- Menjamin terlaksananya program ATPM dan Main Dealer di AHASS
- Melakukan pembinaan terhadap anak buah (couching, counselling, correcting)
- Menunjuk mekanik yang akan ditraining dan kebutuhannya
- Mengembangkan proses kerja yang efisien dan efektif maupun proses kerja baru
- Melakukan evaluasi kinerja bengkel dan kinerja bawahannya secara berkala
- Bertanggungjawab pada kelengkapan, kerapian dan kebersihan peralatan dan perlengkapan kerja bengkel secara umum
- Bertanggungjawab atas hasil kerja SDM dan melakukan fungsi control internal
- Bertanggungjawab pada pengembangan program marketing bengkel, promosi dan komunikasinya
- Bertanggungjawab dalam pencapaian target dan pengembangan bisnis, serta dalam membangun reputasi AHASS, baik terhadap konsumen maupun lingkungan sekitar

- Bertanggungjawab masalah kewajiban dan hak AHASS terhadap Main Dealer dan terhadap pemilik AHASS

➤ **Service Advisor**

- Memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan bengkel hingga tercapainya kepuasan pelanggan bengkel.
- Bertanggung jawab atas penanganan keluhan pelanggan dan memonitor hasil penanganan sampai tuntas, termasuk menepati janji yang diberikan kepada pelanggan.
- Menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
- Menerima pelanggan dengan ramah dan sopan, berdasarkan nomor urut pendaftaran.
- Menanyakan dan juga mendengarkan keluhan dari setiap pelanggan serta mendiagnosa atau menganalisa kerusakan yang dikeluhkan berdasarkan pemeriksaan di kendaraan, riwayat kendaraan dan/atau tes jalan apabila diperlukan, serta pemeriksaan bagian lain dari kendaraan sesuai dengan check list yang ada.
- Memberikan penjelasan atau menerangkan secara teknis mengenai perbaikan yang perlu dilakukan oleh pelanggan.
- Memberikan perkiraan biaya perbaikan, biaya suku cadang dan waktu perbaikan yang diperlukan dan saat memulai pekerjaan kepada pelanggan.

- Membuat Perintah kerja bengkel (PKB) dengan baik dan benar sesuai dengan dokumen-dokumen yang standar.
- Menerima persetujuan pelanggan atas PKB yang dibuat dan kemudian ditanda tangani bersama.
- Melaksanakan sistem pemesanan tempat atau janji waktu yang lain kepada pelanggan, apabila saat itu perbaikan belum mungkin dilaksanakan.
- Memberitahukan kepada pelanggan dengan disertai penjelasan teknis apabila ada informasi penting antara lain terjadi perubahan waktu pengerjaan dan penambahan biaya / suku cadang.
- Menjamin kendaraan yang diserahkan dalam kondisi lengkap, bersih dan perbaikan yang dikeluhkan pelanggan dan/atau item pekerjaan dalam PKB telah teratasi.
- Menjelaskan mengenai proses perbaikan kepada pelanggan serta besarnya biaya perbaikan, dan menyerahkan suku cadang bekas kepada pelanggan.
- Melaksanakan follow up pelanggan setelah service secara berkala.
- Menjelaskan kepada pelanggan terkait hal-hal yang berhubungan dengan warranty claim dan garansi bengkel atau sejenisnya.
- Meminta persetujuan dari atasan untuk memberikan dispensasi warranty kepada pelanggan.
- Mengawasi dan menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja.

- Melaksanakan aktivitas lain sesuai dengan SOP.

➤ **Kepala Mekanik**

- Memberikan pembagian tugas kerja kepada mekanik atas dasar keahlian, hasil kerja dan azas keadilan
- Mengawasi kinerja mekanik sehari-hari dibandingkan terhadap prosedur kerja yang ada.
- Melakukan pembinaan terhadap kualitas mekanik (coaching).
- Mengusulkan nama mekanik yang akan ditraining dan kebutuhannya.
- Mengembangkan proses kerja yang efisien dan efektif maupun proses kerja baru
- Memberikan solusi terhadap masalah teknis yang tidak bisa dipecahkan oleh mekanik
- Bertanggungjawab pada pengelolaan dan manajemen peralatan dan perlengkapan, termasuk peremajaannya
- Bertanggungjawab atas hasil kerja mekanik dan melakukan fungsi control
- Bertanggungjawab pada distribusi informasi terkait ITI, produk baru maupun kasus yang membutuhkan penanganan khusus pada mekanik
- Bertanggungjawab pada pengambilan keputusan untuk melakukan pekerjaan luar

- Memastikan form claim atau form LKH terisi dengan benar
- Menjaga produktivitas dengan melakukan update papan kontrol mekanik
- Mengontrol kebersihan area kerja mekanik
- Melakukan cecklist kebersihan dan kelengkapan tools update

➤ **Final Inspector**

- Mengecek kembali hasil pengerjaan mekanik pada motor konsumen

➤ **Front Desk**

- Meregister unit motor ke dalam sistem sesuai dengan form SA, serta memastikan tiap unit telah diregister dalam PKB
- Menginformasikan fasilitas di AHASS, menanyakan kepemilikan member card, serta menawarkan produk atau jasa lainnya (contoh : press body, painting, nitrogen, tire changer, helmet deodorize) kepada konsumen
- Mencetak form Perintah Kerja Bengkel (PKB), Nota suku cadang (NSC), Nota Jasa Bengkel (NJB), dan kwitansi
- Melayani penjualan part dan oli baik penjualan langsung maupun melalui service (apabila part counter tidak ada)
- Menerima pembayaran dari konsumen jika merangkap sebagai kasir
- Menerima telepon dan menanyakan data konsumen booking service, mengisi data booking service (papan booking dan file booking)

- Menyampaikan form booking servis kepada Admin CRM dan Service Advisor untuk di Follow Up
- Menyusun laporan harian operasional dan laporan bulanan bengkel
- Bertanggung jawab terhadap transaksi keuangan dan uang kas, jika merangkap sebagai kasir
- Bertanggung jawab terhadap kelengkapan, kebersihan, kerapian peralatan dan perlengkapan kerja

➤ **Part Warehouse**

- Menerima konsumen di area Front Desk
- Mencetak form Nota Suku Cadang (NSC)
- Melayani penjualan part dan oli baik penjualan secara langsung maupun penjualan melalui service
- Memeriksa ketersediaan stok parts , oil , accessories dan apparel yang dibutuhkan konsumen dan menginformasikan harga parts tersebut ( Harga parts yang berlaku , maksimum adalah H.E.T / Harga Eceran Tertinggi) dan promo yang berlaku saat itu (untuk End user), seperti diskon dan hadiah langsung .
- Melakukan update pemasukan / pengeluaran barang setiap kali ada transaksi
- Menawarkan pemesanan part melalui HLO apabila part tidak tersedia



- Mencarikan barang yang dibutuhkan ke parts dealer lain di sekitar dealer apabila part yang diinginkan tidak tersedia
- Bertanggung jawab pada area gudang *spare part*
- Bertanggung jawab dalam memberikan informasi ketersediaan suku cadang HGP dan oli kepada pemilik/kepala bengkel
- Bertanggung jawab atas kelengkapan, kerapian dan kebersihan peralatan dan perlengkapan
- Bertanggung jawab pada inventori bengkel

➤ **Admin CRM**

- Menganalisa database konsumen
- Mendistribusikan prospek konsumen ke Team Marketing untuk di Follow Up
- Meeting rutin dengan Kepala Cabang dan Team Marketing
- Membuat Report Mingguan
- Monitoring seluruh proses dan meningkatkan proses CRM di Cabang
- Berdiskusi dengan Team Marketing dan merancang Marketing Activity

➤ **Mekanik**

- Melakukan pemeriksaan / perawatan / perbaikan / penggantian suku cadang sesuai analisa Service Advisor yang tercantum dalam Perintah Kerja Bengkel (Work Order), dengan mengacu standarisasi pekerjaan yang telah ditetapkan
- Memberi rekomendasi pemeriksaan / perawatan / perbaikan / penggantian suku cadang jika diperlukan
- Melakukan pengecekan / tes unit motor yang telah di perbaiki
- Menuliskan daftar pekerjaan yang telah dilakukan pada catatan khusus

#### **2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan**

Kegiatan perusahaan yang dilakukan di PT. Sejahtera Inti Anugrah Perkasa adalah sebagai berikut :

- H1 : Penjualan Unit Sepeda Motor Baru Merek HONDA.
- H2 : Perawatan / Perbaikan Sepeda Motor Merek HONDA
- H3 : Penjualan Suku Cadang Baru Sepeda Motor Merek HONDA.