BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Tunas Ridean Tbk merupakan salah satu perusahaan yag bergerak dalam bidang penyedia kendaraan yang ada di Indonesia. Perusahaan ini memiliki kantor pusat yang berlokasi di Jakarta. Awal berdirinya perusahaan ini terjadi pada tahun 1967 yang merupakan importir serta penjual mobil baru dan bekas dengan merek Fiat, Holden dan Mecedes-Benz. Pada tahun 1974, perusahaan ini ditunjuk sebagai *dealer* resmi mobil Toyota, Daihatsu, BMW, Peugeot dan Renault untuk wilayah Jakarta dan sekitarnya. Tak hanya itu, perusahaan juga memiliki hak eksklusif untuk mendistribusikan sepeda motor dengan merek Honda dan mobil Daihatsu untuk wilayah Lampung dan Sumatera Selatan.

Seiring dengan perkembangan perusahaan yang semakin meningkat, pada tahun 1980 didirikan sebuah induk perusahaan yang kemudian diberi nama PT. Tunas Ridean. Tak membutuhkan waktu lama bagi Tunas Ridean dalam upaya nya untuk *go public.* Terbukti pada tahun 1995 perusahaan ini melakukan penwaran umum perdana melalui proses akuisisi oleh Grup Jardine Motors yang merupakan distributor yang memiliki jaringan di Asia, Inggris, Eropa dan Amerika. Sejak saat itu, perusahaan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia. Salah satu divisi seperti yang telah dijelaskan diatas, adalah Tunas BMW yang merupakan anak perusahaan PT. Tunas Ridean Tbk *group.* Nama

anak perusahaan tersebut adalah PT. Tunas Mobilindo Parama, yang berkantor pusat di Jalan Dr. Supomo Tebet Jakarta. Untuk BMW cabang Bandung, saat ini beralamat di Jalan Soekarno-Hatta No. 108 Bandung , Jawa Barat 41011 Telp.(022)753800, Fax : (022)7511000, tepatnya didepan area komplek Batununggal, Bandung atau didepan *Showroom* Mobil 88 Bandung.

BMW cabang Bandung telah dua (2) kali pindah. Awalnya beralamat di Jalan Soekarno Hatta No. 308 Bandung, lalu pindah ke Jalan Wastukencana No. 11 A Bandung.

Pada awal Januari 2013 Tunas BMW cabang bandung pindah kembali ke Jalan Soekarno Hatta No. 108 Bandung, sebagaimana telah di uraikan diatas.

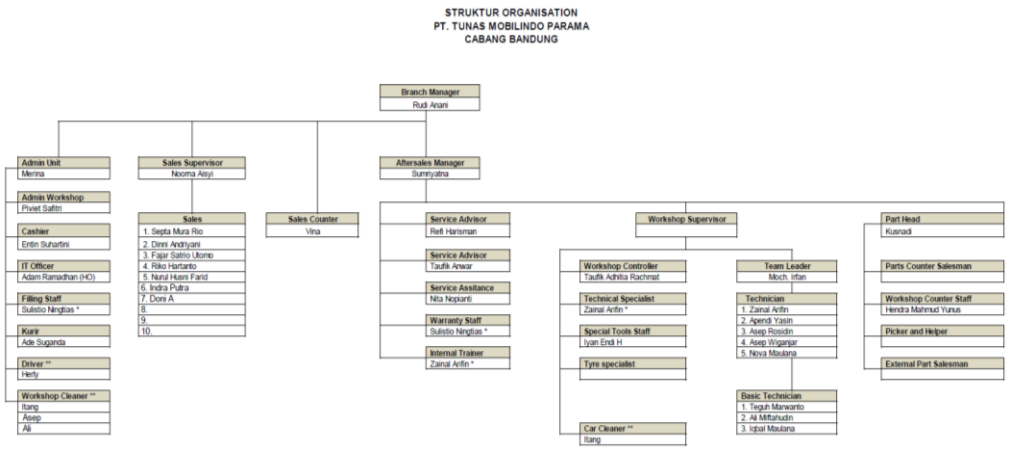
Untuk cabang Bandung terdapat dua (2) Departemen pada perusahaan ini, yaitu *Showroom* yang dan Departemen *Workshop* atau yang sering dikatakan *Aftersales*. Dalam departemen *workshop* terbagi lagi menjadi dua (2) bagian, pertama *sparepart* dan kedua, *service*/bengkel.

Rata-rata penjualan *New Car* BMW pada tahun 2014 mencapai 8 unit per bulan, Sementara *Unit Entry Service* masuk bengkel rata-rata 155 unit per bulan. Khusus departemen *aftersales,* dipimpin oleh satu jabatan, yaitu *Aftersales* Manager, dan membawahi *Service Advisor* (SA), membawahai *Head Group* (Kartu kepala Regu). *Head Group* membawahi beberapa teknisi/*mechanic*. Selain itu di departemen *aftersales* ada beberapa *staff* lain, seperti : *Workshop Assistant, Admin Service, Job Control, Tool Staff, Part Head, Part Staff* dan *Warranty Staff.*

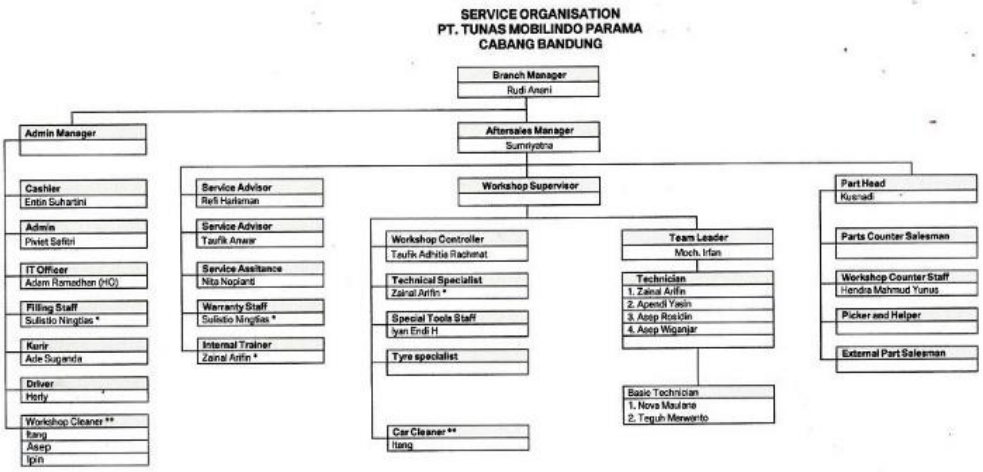
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam suatu perusahaan diperlukan adanya kegiatan-kegiatan manajemen yang baik dan terarah. Salah satu fungsi manajemen itu adalah pengorganisasian, yaitu suatu proses penentuan dan pengelompokan peraturan dan macam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada tanggung jawab masing-masing bagian sehingga mempermudah pimpinan untuk mengadakan pengawasan dan meminta tanggung jawab atas tugas yang telah dibebankan pada masing-masing bagian, menetapkan wewenang secara langsung didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas.

Dengan adanya penyusunan organisasi tersebut PT. Tunas Mobilindo Parama dalam kegiatannya akan berjalan dengan lancar sebagaimana yang diharapkan oleh sebuah organisasi. Adapun struktur organisasi PT. Tunas Mobilindo Parama Cabang Bandung sebagai berikut:



Gambar 2.1
Struktur Organisasi PT. Tunas Mobilindo Parama Cabang Bandung



Gambar 2.2
Struktur Organisasi Divisi Workshop PT. Tunas Mobilindo Cabang Bandung

2.3 Uraian Tugas Perusahaan

Adapun tugas dan tanggungjawab dari masing-masing unsur yang berada di PT. Tunas Mobilindo Parama Cabang Bandung adalah sebagai berikut:

1. *Branch Manager*

a. Bertanggung jawab secara langsug kepada kantor pusat Jakarta
b. Segala kegiatan yang berlangsung pada cabang berada dibawah wewenang kepala cabang.
c. Kepala cabang bertanggung jawab terhadap penjualan unit kendaraan, penjualan *sparepart*, penjualan jasa *service* dan keadaan keuangan perusahaan cabang.

2. *Aftersales Manager*

a. Membuat perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan pelaksanaan *service retail*

b. Memastikan pembuatan Laporan Bulanan Manajemen Servis (*Monthly Service Management Report*) dan menyerahkannya ke PT BMW Indonesia paling lambat tanggal 5 setiap bulannya
c. Meningkatkan penghasilan servis, mengontrol biaya-biaya dan keuntungan
d. Menganalisa statistik *workshop* untuk meningkatkan produktifitas *workshop.*

3. *Service Advisor*

a. Menyediakan bantuan yang efisien dan bermanfaat bagi pelanggan
b. Menjaga dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan tetap
c. Membuat dan menjadwalkan janji dengan pelanggan sesuai kemampuan *workshop*. Menerima kendaraan pelanggan untuk servis. Memastikan mobilitas pelanggan

4. *Service Assistantant*

a. Membantu dalam penerimaan pelanggan, mengarahkan pelanggan servis, menerima pertanyaan melalui telepon dan *booking* di muka.
b. Secara aktif berinteraksi dengan pelanggan dan terlibat memberikan bantuan kepada Manajer Servis dalam menangani masalah keluhan pelanggan.
c. Menggunakan "*Complaint Form*" yang khusus disediakan untuk menangani masalah-masalah utama sehubungan dengan ketidak puasan pelanggan.

5. *Warranty Staff*

Memeriksa setiap klaim *warranty* yang mungkin untuk diajukan sebelum diserahkan ke PT BMW Indonesia, meminta persetujuan *Manager Service* untuk setiap klaim yang ada (Manajer Servis menanda tangani *warranty invoice* tersebut).

6. *Workshop Controller*

Mengoptimalkan kapasitas workshop, mempertimbangkan semua faktor seperti: persyaratan Servis Advisor, batas waktu pelanggan, memaksimalkan produktifitas serta penggunaan mekanik dan kapasitas harian *workshop*, ketersediaan *sparepart*.

7. *Team Leader (Head Group)*

a. Menyediakan bantuan yang efisien dan bermanfaat bagi pelanggan

b. Menjaga dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan tetap

8. *Mechanic*

Melakukan pekerjaan, mendiagnosa, merawat dan memperbaiki seluruh aspek mesin dari semua model kendaraan BMW, yang berhubungan dengan pemeriksaan BMW dan prosedur perbaikan.

9. *Special Tools Staff*

Menjaga semua SST BMW dalam keadaan bersih, terawat dan disimpan secara benar pada papan SST.

10. *Part Manager*

Merencanakan, menata dan mengontrol operasi *Retail Part* dan Asesoris.

Memastikan terselesaikannya *Part Management Report* bulanan dan menyerahkan ke PT BMW Indonesia paling lambat tanggal 10 setiap bulannya

11. *Cashier*

a. Mengumpulkan penjualan *Worksop* secara harian
b. Melakukan pembayaran transaksi berdasarkan Kebijakan *Dealer* dan keinginan pelanggan seperti tunai, kredit, debit, cek.

2.4 Kegiatan Perusahaan

Berikut ini adalah mengenai aktivitas operasional PT. Tunas Mobilindo Parama Cabang Bandung diantaranya sebagai berikut :

1. Sebagai *dealer* resmi BMW, perusahaan melakukan penjualan mobil baru merek BMW secara kredit/*lising* dan *cash.*
2. Memberikan fasilitas *service* mobil khusus BMW (bengkel resmi).
3. Menyediakan beberapa barang pendukung seperti persediaan *sparepart* dimana barangnya dikirim langsung dari PT. BMW Indonesia agar terjamin keaslian dan kualitasnya.