

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

Dealer honda SM Amin di kota pekanbaru adalah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan mobil resmi merek honda yang berada di bawah naungan PT Kerta Jaya Utama dealer honda SM Amin diresmikan pada tanggal 12 desember 2015 oleh PT Honda Prospect Motor. Dealer ini merupakan dealer Resmi Honda ketiga di kota pekanbaru setelah dealer Honda Soekarno Hatta dan Honda Arista Sudirman, sekaligus merupakan dealer Honda yang ke 111 di indonesia.

Alasan General Manager Honda membuka cabang baru di jalan SM Amin karena melihat pertumbuhan market otomotif yang luar biasa di Riau. Pembukaan dealer Honda SM Amin di resmikan langsung oleh presiden direktur PT honda Prospect Motor Tomoki Uchida.

Honda SM Amin di Jl. SM Amin No. 168, kota Pekanbaru 28293, Provinsi Riau. Honda SM Amin berdiri di atas tanah seluas 2.702 meter², serta telah dilengkapi dengan fasilitas 3S+BP (Sales, Service, Spare Part dan Body & Paint) terpadu sesuai standar honda.

Honda SM Amin memiliki ruang pamer (Showroom) yang nyaman dan modern seluas 327 meter² yang menampilkan produk-produk honda terbaru. Sementara untuk pelayanan purna jualnya, honda SM Amin memiliki fasilitas service dan Body & Paint dengan area seluas 2.490 m² yang dilengkapi dengan total 11 by kerja (8 General Repair, 1. perawatan berkala, 2. Quick Service), 1. Final inspection,

1 wheel alignment, serta dilengkapi dengan total 19 by body & Paint (2 Assembly, 2 Beating, 4 Putty, 1 Primer Surface, 1 Paint Preparation, 1 Speary Booth, 3 Polishing, 3 frem feare alignment, 4 Washing Bay) dan 1 Final Infection. Honda SM Amin juga memiliki area Parts Warehouse seluas 295 m2 yang menjamin ketersediaan suku cadang honda dengan lebih cepat bagi konsumen di wilayahnya.

Untuk menambah kenyamanan konsumen, di dealer ini, Honda SM Amin juga memiliki berbagai fasilitas sepe waiting lounge yang nyaman dan modern, privati zone, cafe zone, food corner, interney zone, News paper & magazine corner, smoking room, kids zone, free dan musholla.

Pembukaan Honda SM Amin merupakan upaya untuk memenuhi permintaan konsumen yang semakin meningkat terhadap produk dan layanan honda khususnya di kota Pekanbaru, Riau. Dengan mulai masuknya honda kepasar yang lebih masal yang di tandai dengan produk produk baru yang semakin terjangkau, kehadiran dealer Honda SM Amin akan semakin meningkatkan layanan kepada pelanggan sekaligus memberikan dampak positif bagi masyarakat dan serikarnya. Seiring dengan peningkatan penjualan, dealer Honda SM Amin berkomitmen untuk terus melengkapi fasilitas dealer yang sudah ada dan terus memperbaiki sistem pemasaran perusahaan.

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan ataupun lembaga dan instusi, karenatanpa adanya struktur organisasi yang sistematis dan baik, maka akan sulit bagi suatu perusahaan dalam

menjalankan berbagai aktivitas dan kegiatannya secara terarah dan tertib secara teratur dalam pencapaian tujuan-tujuannya. Jadi salah satu unsur dan manfaat penting yang terkandung dari suatu struktur organisasi yang baik, yakni sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebelumnya. Hal ini berguna untuk mencapai tujuan organisasi dan terciptanya suatu kerja sama antara sesama anggota organisasi yang dalam hal ini adalah karyawan perusahaan, baik di antara sesama maupun antara atasan dan bawahan. Dalam hal ini suatu struktur organisasi selalu terdapat unsur atau elemen sebagai berikut:

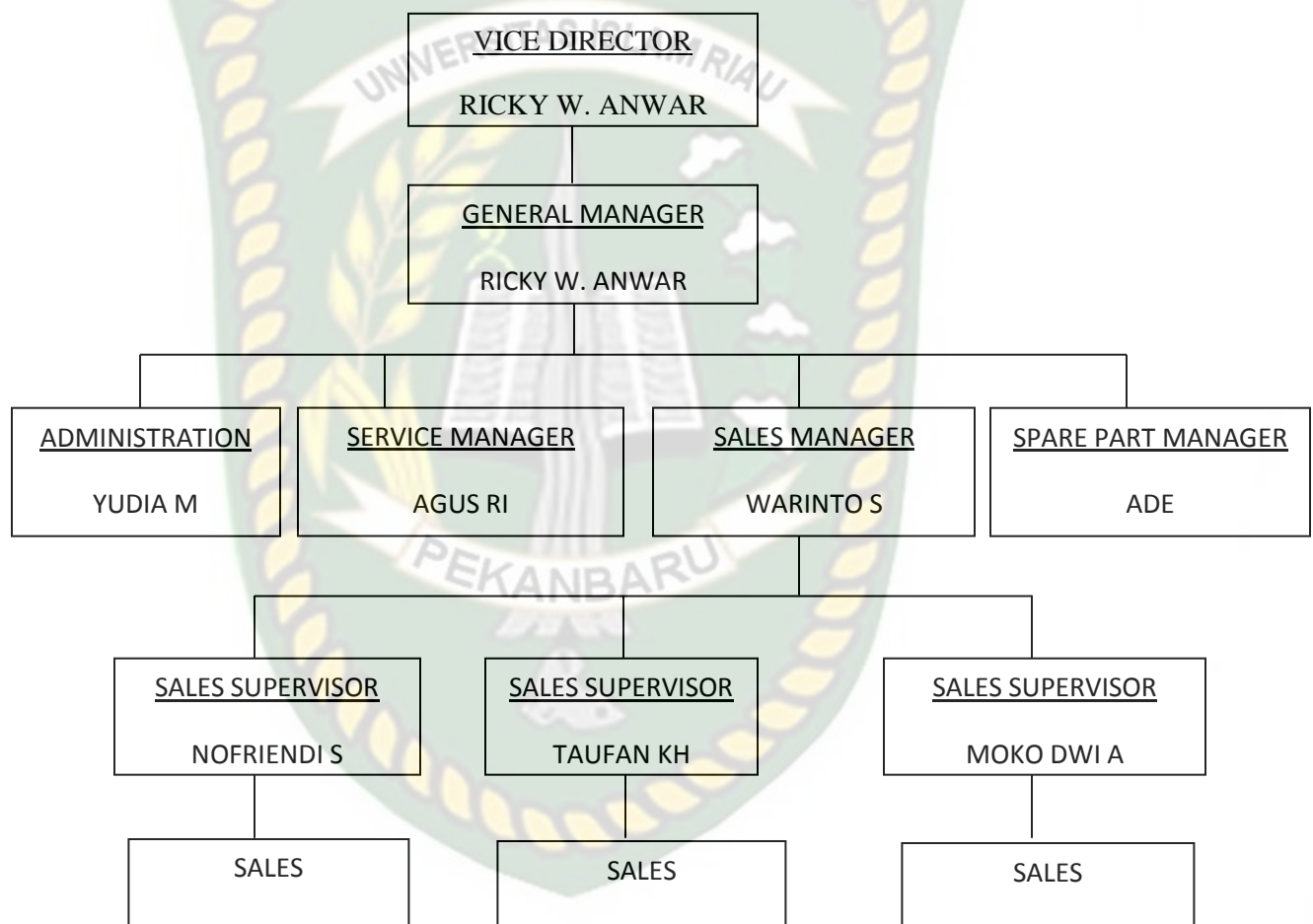
1. Adanya pimpinan dan sekelompok manusia yang akan dipimpin
2. Terdapatnya tujuan yang akan dicapai serta adanya suatu kerjasama.
3. Adanya wewenang dan tanggung jawab

Dalam kaitan ini, pimpinan sebagai pengambil keputusan dalam organisasi yang dipimpinnya yang mana ia mempunyai tanggung jawab terhadap berlangsungnya kegiatan dalam organisasi tersebut, dan juga harus dapat menciptakan keadaan atau kondisi dimana para bawahannya merasa terikat pada perusahaan dan selalu berusaha untuk memaksimalkan segala potensi yang dimilikinya untuk kemajuan perusahaan.

Untuk itu diperlukan suatu organisasi, dimana organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia dalam mencapai tujuan bersama. Agar fungsi organisasi terbentuk dan bermakna maka perlu adanya pembagian tugas dan wewenang tersebut, selanjutnya dituangkan dalam struktur organisasi yang diartikan sebagai hubungan

antara macam-macam fungsi atau aktivitas di dalam organisasi. Dengan adanya struktur tersebut, diharapkan para pekerja akan lebih mudah dan tanggap dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta mengetahui siapa yang menjadi pimpinan atau bawahan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar IV.1: Struktur Organisasi Dealer Honda SM Amin Kota Pekanbaru



Sumber: Data Olahan Penelitian, 2018

C. Fungsi dan Tugas Organisasi

Untuk menggerakkan suatu organisasi dibutuhkan personil yang memegang jabatan tertentu dalam organisasi, masing-masing personil diberi tanggung jawab sesuai dengan jabatannya, dengan demikian akan mempermudah pengarahannya serta mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan dari suatu pekerjaan. Adapun tugas, wewenang dan tanggung jawab dari tiap-tiap unit dalam struktur organisasi Honda SM Amin Pekanbaru sebagai berikut:

1. Vice Director

Vice Director merupakan posisi tertinggi dalam struktur organisasi yang memiliki wewenang untuk mengambil kebijakan yang bersifat strategis, mengatur, mengarahkan, dan bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan. Tugas Vice Director adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas keberlangsungan usaha
- b. Bertanggung jawab kepada owner
- c. Pengambil Keputusan
- d. Mengkoordinasikan Manajer Departemen
- e. Controler dan Evaluator atas pengembangan bisnis
- f. Menyusun rencana strategis perusahaan
- g. Memelihara hubungan baik dengan karyawan
- h. Menetapkan pemutusan hubungan kerja
- i. Memelihara hubungan baik dengan aparat setempat dan masyarakat di sekitar perusahaan

2. General Manager

General Manager merupakan fungsi jabatan kerja pada sebuah perusahaan yang bertugas memimpin, mengelola dan mengkoordinasikan semua hal yang berkaitan jalannya roda perusahaan. General manager adalah merupakan fungsi jabatan kerja tinggi di sebuah perusahaan setelah Vice Director atau pimpinan tertinggi dalam struktur perusahaan.

Tugas General Manager adalah sebagai berikut:

- a. Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawannya
- b. Mengelola operasional harian perusahaan
- c. Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan mengalisis semua aktivitas bisnis perusahaan
- d. Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan
- e. Merencanakan, mengelola dan mengawasi proses penganggaran di perusahaan
- f. Merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan agar dapat berjalan degan maksimal
- g. Memastikan setiap departemen melakukan strategi perusahaan dengan efektif dan optimal
- h. Mengelola anggaran keuangan perusahaan
- i. Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusahaan
- j. Membuat prosedur dan standar perusahaan
- k. Membuat keputusan penting dalam hal investasi, integrasi, aliansi dan divestasi

- l. Merencanakan dan mengeksekusi rencana startegis perusahaan jangka menengah dan jangka panjang untuk kemajuan perusahaan
 - m. Menghadiri pertemuan, seminar, konferensi maupun pelatihan
3. Administration

Admin (Administrasi) adalah pekerjaan dalam sebuah instansi atau perusahaan yang bersifat administratif atau bersifat teknis ketatausahaan tergantung dari perusahaan dalam bidang tertentu seperti mencakup data entry, filing, membuat pengaturan perjalanan, mengambil pemesanan, dan sebagainya. Setiap instansi atau perusahaan membutuhkan administrator yang efisien yang dapat memastikan bahwa semuanya balik layar dari sebuah perusahaan yang sukses berjalan lancar. Tanggung jawab admin sangat luas namun intinya memastikan segala kegiatan yang bersifat administratif / ketatausahaan kantor atau perusahaan berjalan dengan baik dan lancar.

Tugas Administration adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas keuangan perusahaan
- b. Bertanggung jawab kepada Vice Director
- c. Memberikan rekomendasi atas setiap keputusan penerimaan proyek
- d. Menyiapkan Laporan Keuangan untuk pihak internal dan eksternal- Mencatat semua transaksi yang terjadi
- e. Mengarsip dokumen-dokumen terkait pembuatan laporan keuangan
- f. Bertanggung jawab dalam menyusun budget penerimaan dan pengeluaran perusahaan untuk periode mendatang
- g. Menganalisa perbedaan antara anggaran dan realisasi

- h. Melakukan pengawasan terhadap budget yang dianggarkan serta membuat langkah perbaikan.
 - i. Mengatur administrasi perusahaan
4. Service Manager

Service Manager menjalankan fungsi pengaturan operasional dan marketing bengkel yang menjadi tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai target yang ditetapkan. Tugas utama dari seorang Service Manager adalah menyediakan layanan kepada pelanggan dengan memfasilitasi hasil yang diinginkan pelanggan dan sebagai penanggung jawab bagian pelayanan, perbaikan/Servis semua kendaraan.

Tugas Service Manager adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab terhadap operasional service center
 - b. Melakukan tugas koordinasi yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan
 - c. Memberikan solusi terhadap masalah masalah yang timbul
 - d. Bertanggung jawab terhadap laporan yang dibutuhkan
5. Sales Manager

Sales Manager bertanggung jawab untuk mendapatkan pencapaian yang tinggi dalam keseluruhan proses sales & marketing serta mengembangkan dan mempertahankan hubungan bisnis yang baik dengan klien maupun antar department.

Tugas Sales Manager adalah sebagai berikut:

- a. Membuat target penjualan dan strategi pencapaiannya bersama dengan General Manager

- b. membuat Activity Plan bulanan dan Tahunan ,untuk mencapai target penjualan(Identifikasi buyer di dalam coverage area dan aktifitas yang akan dilakukan)
- c. mengarahkan dan menggerakkan masing-masing team Supervisor sesuai rencana aktifitas (Activity Plan) disesuaikan dengan Segmentasi dan Target market.
- d. setiap hari memonitor aktifitas masing-masing team supervisor terhadap target penjualan dan tindakan perbaikan & pengembangan personal Supervisor & Wiraniaga

6. Spare Part Manager

Fungsi dari seorang Spare Part Manager adalah memimpin kegiatan pengelolaan persediaan sparepart digudang dan mengkoordinasikan tugas kepada para staff gudang.

Tugas Spare Part Manager adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan control dan pertanggung jawaban secara fisik atas fungsi gudang spare part dalam penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran spare part.
- b. Melakukan pengaturan penempatan dan kontrol fisik maupun fungsi.
- c. Pendataan stock spare part atas data fisik dan data administrasi spare part.
- d. Up date atas stock spare part.
- e. Menyediakan kebutuhan spare part yang diperlukan oleh Teknis

7. Sales Supervisor

Fungsi utama Sales Supervisor adalah untuk memimpin, mengawasi dan mengarahkan tugas dan tanggung jawab salesman atau sales marketing perusahaan.

Tugas Sales Supervisor adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinir tim penjualan, agar dapat meningkatkan penjualan dan apakah penjualan sesuai dengan target.
- b. Membuat strategi-strategi penjualan dan mensosialisasikan kepada tim sales.
- c. Membantu tim sales dan memberikan pelatihan dalam mencari, melayani dan memaintain konsumen.
- d. Memonitoring aktivitas tim sales.
- e. Membantu mengatasi permasalahan tim sales dan ikut melakukan atau mendampingi presentasi tim sales jika diperlukan.
- f. Memberikan laporan penjualan tim sales baik itu mingguan, bulanan atau tahunan.
- g. Memonitoring penjualan dan pembayaran customer dari tim sales.
- h. Menentukan pemberian diskon produk kepada tim sales dengan persetujuan dari Manajer Pemasaran atau Direktur Pemasaran terlebih dahulu.
- i. Mensosialisasikan dan memberitahu informasi mengenai penjualan yang baru kepada tim sales.

8. Sales

Sales bertanggung jawab untuk mengatur dan melakukan kegiatan administrasi untuk program - program Sales & Marketing dibawah arahan Sales Manager dengan berpedoman pada kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tugas Sales Marketing dalam perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab mempromosikan dan Memasarkan produk
- b. Bertanggung jawab kepada Vice President
- c. Menyusun jadwal pemasaran
- d. Membuat daftar konsumen dan konsumen prospektif
- e. Memastikan pencapaian target penjualan
- f. Membuat laporan penjualan perusahaan
- g. Melaporkan aktivitas penjualan perusahaan kepada atasan

D. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

Menjadi perusahaan otomotif yang paling sukses di indonesia dengan memberikan pengalaman terbaik dalam kepemilikan kendaraan.

2. Misi

Menyediakan Mobil Honda berkualitas tinggi dan handal sebagai sarana transportasi bagi masyarakat yang sesuai kebutuhan konsumen melalui program pemasaran yang terbaik.

3. Strategi

Meningkatkan sumber daya manusia dengan mengembangkan potensi budaya dalam suasana saling menghargai dan saling menghormati sehingga terjalin kerjasama yang baik antar pimpinan dan karyawan untuk meningkatkan volume penjualan perusahaan.