

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Pada mulanya bengkel Aries Motor ini didirikan/dibuka untuk pertama kalinya di Belilas kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu pada tahun 2000 oleh Khairul Umam yang sampai sekarang tetap menjadi pemilik sah bengkel Aries Motor tersebut. Pada awal bengkel ini dibuka hanya sebagai bengkel kecil yang menerima jasa service dan menjual suku cadang sederhana dan hanya memiliki seorang pekerja yaitu pemilik sendiri, karena pemilik hanya ingin menyalurkan keahliannya sebagai montir.

Setelah belasan tahun berlalu bengkel Aries Motor ini mampu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat menarik banyak minat masyarakat untuk mempercayai keluhan sepeda motornya terhadap bengkel ini. Sehingga bengkel Aries Motor ini mampu bertahan dan melakukan berbagai pengembangan hingga sekarang, dapat dilihat dari tempat bengkel yang semakin besar dan luas sehingga mampu menampung banyak sepeda motor, pemilik sudah mampu mempekerjakan beberapa mekanik untuk menangani keluhan-keluhan konsumen, dan juga sudah mampu menjual suku cadang yang semakin banyak pilihan, lengkap, dan berkualitas.

4.2. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan

Menjadi bengkel yang terbaik dan terdepan yang mampu menangani semua keluhan konsumen dengan pelayanan terbaik.

2. Misi Perusahaan

- a. Memberikan pelayanan terbaik di segala aspek.
- b. Membentuk sumber daya manusia yang berkualitas.
- c. Memahami perilaku konsumen.

4.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah suatu bagan yang merupakan gambaran yang secara sistematis tentang kedudukan dan organisasi, yang ditunjukkan oleh garis yang menghubungkan satu bagian dengan bagian lainnya sehingga aktivitas bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Bentuk organisasi yang baik tergantung dari situasi dan kondisi organisasi dan tujuan yang ingin dicapainya, sehingga masing-masing organisasi berbeda struktur organisasinya. Berikut ini gambar struktur organisasi pada bengkel Aries Motor di Belilas kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu.

Gambar 4.1

**Struktur Organisasi Bengkel Aries Motor di Belilas Kecamatan Seberida
Kabupaten Indragiri Hulu**



Sumber : Bengkel Aries Motor di Belilas

Untuk mengetahui tugas dari struktur organisasi bengkel Aries Motor di Belilas kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu, berikut penjelasannya :

1. Ketua Mekanik

- Menerima pendaftaran service
- Rekomendasi penanganan keluhan konsumen.
- Final check, yaitu memeriksa ulang motor konsumen yang sudah selesai di service oleh mekanik.
- Cetak faktur.

2. Mekanik 1, 2, dan 3

Bertugas memerikan pelayanan service terhadap keluhan-keluhan yang terjadi pada sepeda motor konsumen.

4.4. Aktivitas Bengkel

Gambar 4.2



Dari gambar 4.2 dapat dilihat bahwa karyawan sedang mencari dan menyiapkan segala keperluan seperti *spare part*, dan kebutuhan lainnya untuk melayani para konsumen.

Gambar 4.3



Dari gambar 4.3 dapat dilihat bahwa karyawan sedang memberikan pelayanan (memperbaiki motor) kepada konsumen sesuai dengan keluhan masing-masing.