

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

PT. Tunas Dwipa Matra merupakan perusahaan yang bergerak dalam perdagangan umum, termasuk penjualan dan pembelian kendaraan bermotor dan suku cadang, bengkel perbaikan kendaraan. PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) adalah Distributor utama sepeda motor Honda, dan merupakan salah satu perusahaan dari grup PT. Tunas Ridean Tbk. Dalam aktivitas bisnisnya TDM bekerjasama dengan Agen Tunggal Pemegang Merek PT. Astra Honda Motor (AHM).

PT. Tunas Dwipa Matra dibawah oleh PT. Tunas Ridean Tbk yang berkantor pusat di Jl. Raya Pasar Minggu No.7, Jakarta 12740. PT. Tunas Ridean terlahir sebagai perusahaan keluarga bernama Tunas Indonesia Motor pada tahun 1967. Kini telah menjadi Grup otomotif independen terbesar yang memiliki *outlet* tersebar di seluruh Indonesia. Pada tahun 1980, Grup mengintegrasikan seluruh bisnis unit ke dalam satu perusahaan induk PT. Tunas Ridean Tbk.

PT. Tunas Ridean ini memiliki unit bisnis sebagai berikut: Tunas Toyota, Tunas BMW, Tunas Daihatsu, Tunas Isuzu, Tunas Rent, Tunas Honda, Mandiri Tunas Finance, dan Tunas Friend. PT. Tunas Dwipa Matra ini adalah salah satu perusahaan yang dibawah oleh PT. Tunas Ridean Tbk. Unit Bisnis Otomotif ini dipimpin oleh bapak N.I Permadi, PT. Tunas Dwipa Matra memiliki 85 *outlets* di Indonesia, salah satunya yaitu PT. TDM (Raden intan).

PT. Tunas Dwipa Matra (Raden intan) melayani penjualan sepeda motor secara *cash* maupun *credit*. Biaya pembelian sepeda motor yang cukup tinggi membuat banyak orang mengurungkan niatnya untuk membeli sepeda motor secara *cash* dan memilih membeli sepeda motor secara *credit*, karena dengan DP (*Down Payment*) yang kecil orang sudah dapat membawa pulang sepeda motor. PT. Tunas Dwipa Matra (Raden intan) ini memiliki kerjasama dengan beberapa pihak *leasing* yaitu: PT. Federal International Finance (FIF GROUP); PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk (Adira Finance); Summit Oto Finance (OTO Finance). Ketiga *leasing*

tersebut merupakan perusahaan cicilian kendaraan terbaik dengan keunggulan masing-masing perusahaan. Ketiga perusahaan *leasing* tersebut menyediakan layanan kredit untuk kendaraan baru maupun kendaraan bekas.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

a) Visi PT. Tunas Dwipa Matra

Menjadi perusahaan otomotif paling inovatif di Indonesia dengan menciptakan pengalaman mengesankan di setiap interaksi dengan pelanggan.

b) Misi PT. Tunas Dwipa Matra

1. Memberikan pengalaman "*peace of mind*" bagi konsumen
2. Menciptakan pertumbuhan berkelanjutan melalui operasional yang progresif
3. Mengembangkan sumber daya manusia dalam membangun kepemimpinan yang kuat
4. Menciptakan pertumbuhan yang bernilai bersama mitra bisnis strategi
5. Membuat perbedaan yang positif dimanapun Tunas berada.

2.3 Bidang Usaha atau Kegiatan Utama Perusahaan

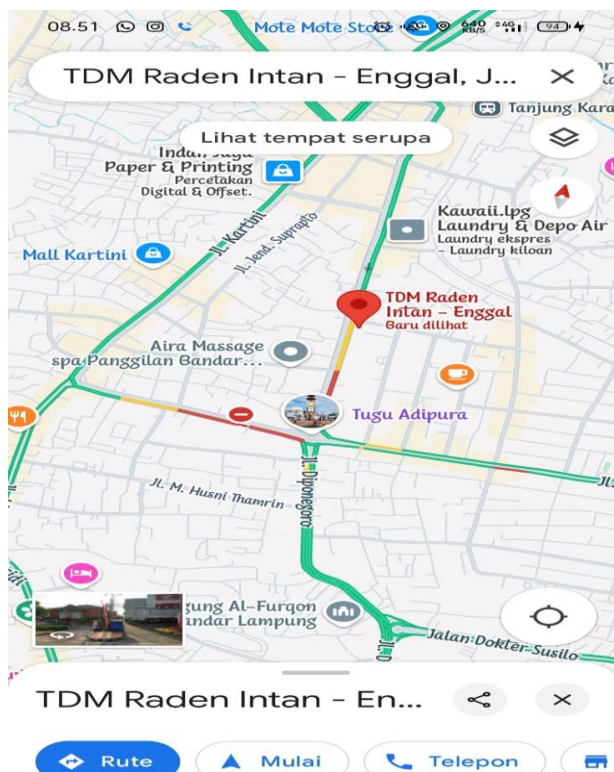
PT. Tunas Dwipa Matra merupakan perusahaan yang bergerak dalam perdagangan umum, termasuk penjualan dan pembelian kendaraan bermotor dan suku cadang, bengkel perbaikan kendaraan. PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) adalah Distributor utama sepeda motor Honda, dan merupakan salah satu perusahaan dari grup PT. Tunas Ridean Tbk. Dalam aktivitas bisnisnya TDM bekerjasama dengan Agen Tunggal Pemegang Merek PT. Astra Honda Motor (AHM).

PT. Tunas Dwipa Matra (Raden intan) melayani penjualan sepeda motor secara *cash* maupun *credit*. Biaya pembelian sepeda motor yang cukup tinggi membuat banyak orang mengurungkan niatnya untuk membeli sepeda motor secara *cash* dan memilih membeli sepeda motor secara *credit*, karena dengan DP (*Down Payment*) yang kecil orang sudah dapat membawa pulang sepeda motor. PT. Tunas Dwipa Matra (Raden intan) ini memiliki kerjasama dengan

beberapa pihak *leasing* yaitu: PT. Federal International Finance (FIF GROUP); PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk (Adira Finance); Summit Oto Finance (OTO Finance). Ketiga *leasing* tersebut merupakan perusahaan cicilan kendaraan terbaik dengan keunggulan masing- masing perusahaan. Ketiga perusahaan *leasing* tersebut menyediakan layanan kredit untuk kendaraan baru maupun kendaraan bekas.

2.4 Lokasi Perusahaan

Nama Instansi : PT TDM HONDA Raden intan Bandar Lampung
Tempat : JL. Raden intan no 65,enggal,Kecamatan Tanjung karang pusat,
Kota Bandar Lampung

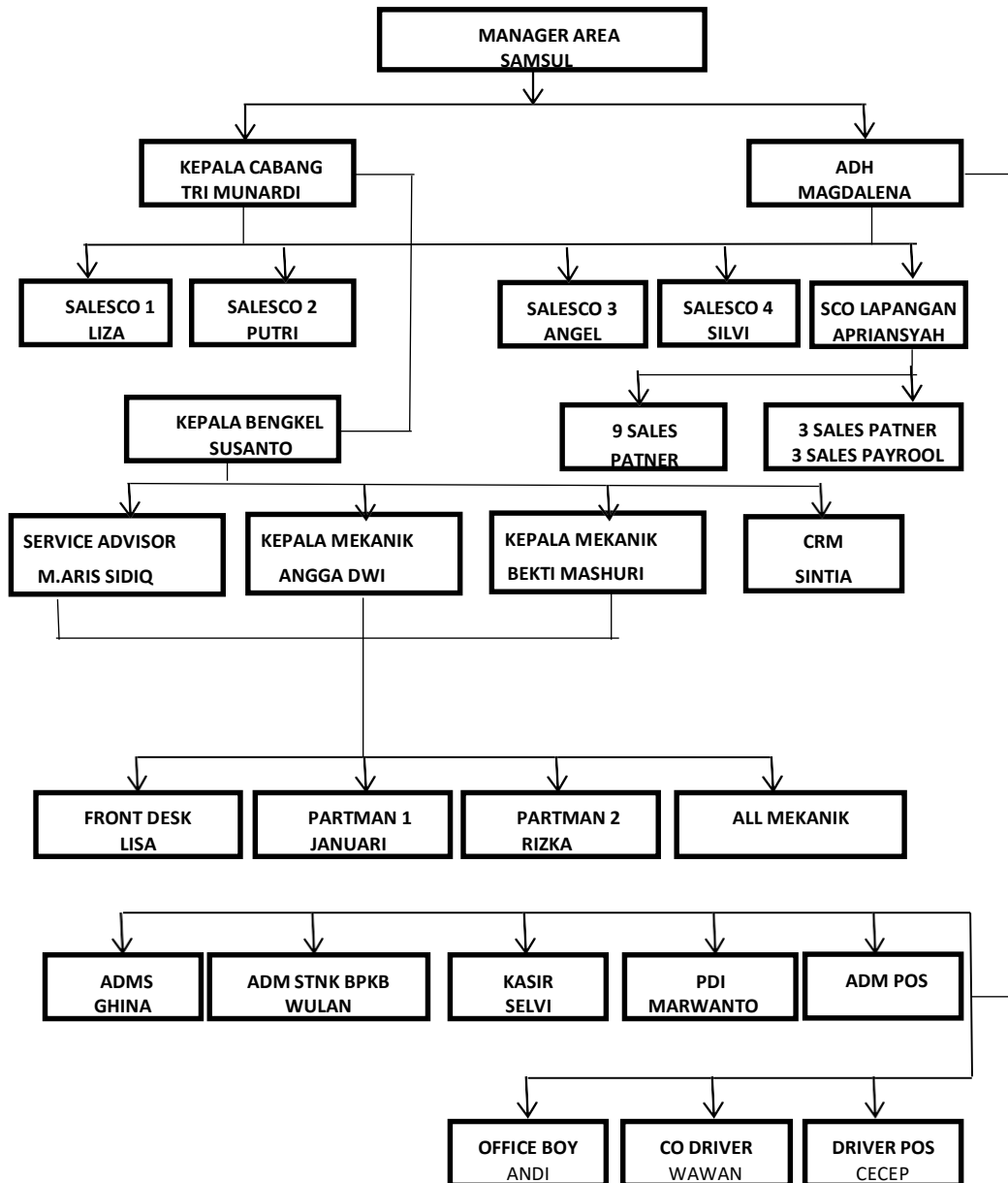


Sumber : <https://maps.app.goo.gl/3hLwzb1oYLCzbYJ88>

Gambar 2.4 Peta Lokasi Kerja Praktik

2.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi untuk mengatur pembagian kerja fungsi atau kegiatan yang bisa dikoordinasikan dengan baik. Berikut ini adalah struktur organisasi PT. TDM Raden intan



Bagan 2.5 Struktur Organisasi PT. TDM Honda Raden intan

Sumber : PT. Tunas Dwipa Matra (Raden intan) Lampung

Deskripsi Jabatan :

2.5.1 Area Manajer

Area Manajer memiliki tugas khusus dari *management* untuk mengelola areandan timnya dengan efektif dan efisien untuk mencapai target penjualan. Area Manajer ini memiliki peran paling penting dalam perusahaan, area manajer harus mampu memimpin tim kerjanya dan bertanggung jawab dalam proses delegasi tugas dan tanggung jawab yang akan dibagi dalam unit kecil agar dapat dilaksanakan di lapangan secara efektif dan efisien. Sebagai seorang pemimpin perusahaan Area Manajer harus mengetahui persaingan dalam bidang yang sama yang terjadi di luar perusahaan serta memberikan informasi yang akurat dan detail kepada timnya mengenai kondisi persaingan pasar, peluang-peluang yang ada, dan ancaman yang mungkin terjadi sehingga tim dapat menghadapi persaingan pasar dan dapat menentukan strategi penjualan yang akan dilakukan. Area Manajer ini juga memiliki peran penting dalam menjaga kualitas kerja seluruh karyawannya dengan memberikan pelatihan kerja, dan memberikan motivasi kepada karyawannya.

2.5.2 Kepala Cabang

Kepala Cabang memiliki fungsi untuk mengkoordinasi, mengontrol, dan mengevaluasi seluruh tim kerja yang berada dalam satu cabang tersebut, dan mengontrol kegiatan operasional *service center* (Ahass). Kepala cabang juga bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan unit sepeda motor, penjualan *service*, maupun penjualan *spare part*. Untuk mencapai target penjualan tersebut kepala cabang dibantu oleh *Sales counter* dan *Sales Coordinator* dengan bantuan beberapa *sales partner* dan *salaes payroll* dibawah pimpinannya. Kepala cabang memiliki tanggung jawab untuk mengawasi kegiatan operasional *service center* dan meningkatkan target penjualan *service center*, dalam mengoperasikan kegiatan yang ada dalam *service center* kepala cabang akan dibantu oleh kepala mekanik. Bagi perusahaan loyalitas pelanggan sangat penting, untuk menjaga hubungan yang baik antara konsumen dengan perusahaan yang memungkinkan dapat

meningkatkan target penjualan unit maupun *service*, kepala cabang ini dibantu oleh bagian *Customer Relationship Management (CRM)*.

2.5.3 Sales counter

Memiliki tugas untuk melakukan penjualan dan melayani calon konsumen yang datang di *showroom* saja, *sales counter* akan melayani konsumen yang datang ke *showroom* dan menjelaskan serta menunjukkan beberapa produk yang dijual di *showroom*, untuk mempromosikan penjualannya *sales counter* dapat mempromosikan melalui media sosial dan melakukan kanvas dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Kanvas adalah salah satu strategi penjualan yang digunakan untuk menawarkan produk kepadamasyarakat, biasanya *sales* akan membawa brosur dan memberikannya kepada orang-orang yang ada di daerah tertentu, kanvas ini biasanya dilakukan di pasar, pedesaan, pameran, dan beberapa tempat ramai lainnya, sehingga *sales* dapat berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat sekitar dan memudahkan para calon konsumen untuk menanyakan produk yang dijual di perusahaan.

2.5.4 Sales Coordinator

Memiliki tugas mengevaluasi dan mengembangkan strategi penjualan untuk meningkatkan penjualan unit sepeda motor. *Sales coordinator* ini merupakan *sales* tetap yang memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasi dan mengawasi kinerja beberapa *sales partner* di bawahnya untuk mencapai target penjualan perusahaan. *Sales partner* ini memiliki tugas untuk membantusales *coordinator* mencapai target penjualan, *sales partner* biasanya melakukan promosi penjualan dengan melakukan kanvas yang didampingi oleh *sales coordinator* mereka. Seluruh *sales* yang ada di perusahaan bertanggung jawab untuk menjaga kepuasan pelanggan, sehingga *sales* harus memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan dari perusahaan kepada para pelanggan.

2.5.5 Kepala Mekanik

Bertanggung jawab dalam pembagian tugas kerja dan mengawasi kinerja mekanik yang harus sesuai dengan standar yang ada dan juga Bertanggung

jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB) dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan. Mekanik bertanggung jawab terhadap perbaikan kendaraan bermotor sesuai dengan keluhan yang dialami oleh pelanggan, mekanik juga bertanggung jawab untuk mengecek kendaraan bermotor yang sedang dalam perbaikan dan memperbaiki masalah yang ada dengan melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan apabila perlu adanya penggantian *spare part*. Dalam melayani konsumen kepala mekanik dibantu oleh *front desk* yang bertugas untuk mencatat segala kegiatan administrasi yang berlangsung di bengkel, *Front desk* juga bertugas untuk melayani konsumen yang datang di bengkel untuk melakukan *service*, mencatat data kendaraan konsumen dan mencatat keluhan kendaraan yang ingin diperbaiki. Setiap transaksi yang berlangsung di bengkel akan dicatat oleh *front desk*, kemudian *front desk* akan memberikan rincian biaya kepada konsumen yang harus dibayarkan dikasir.

2.5.6 Customer Relationship Management (CRM)

Memiliki tanggung jawab untuk menjaga hubungan dengan konsumen baik konsumen *showroom* maupun *service center*. *Customer Relationship Management (CRM)* juga memiliki tugas yang berhubungan dengan *Customer Data Base (CDB)*, *Repeat Order (RO)*, dan *Cross Selling*. Data pembelian sepeda motor konsumen yang masuk di *dealer* harus dipastikan oleh bagian *Customer Relationship Management (CRM)* bahwa data tersebut benar dan dapat diolah oleh perusahaan, biasanya *Customer Relationship Management (CRM)* akan menghubungi konsumen melalui telepon dan melakukan konfirmasi mengenai data pembelian sepeda motor di *dealer*. Keluhan pelanggan mengenai pelayanan, produk, atau kualitas *service* juga menjadi tanggung jawab *Customer Relationship Management (CRM)*, disini *Customer Relationship Management (CRM)* bertugas untuk memberikan solusi mengenai keluhan dari pelanggan, sehingga tidak menimbulkan rasa kecewa bagi pelanggan.

Meningkatkan penjualan unit sepeda motor atau *service* juga menjadi salah satu tugas *Customer Relationship Management* (CRM), disini *Customer Relationship Management* (CRM) melakukan *follow up* konsumen. Dalam meningkatkan target penjualan di *service center*, *Customer Relationship Management* (CRM) akan menghubungi konsumen baik melalui telepon, sms, maupun *whatsapp* untuk mengingatkan konsumen melakukan *service* baik konsumen *regular* atau konsumen yang mendapatkan Kupon Perawatan Berkala (KPB) berupa empat kali servis gratis dan satu kali oli gratis ganti oli. Setelah konsumen melakukan *service* atau pembelian unit sepeda motor. *Customer Relationship Management* (CRM) menghubungi konsumen melalui telepon untuk mengucapkan terimakasih yang bertujuan untuk menjaga loyalitas pelanggan, CRM juga menanyakan bagaimana pelayanan perusahaan apakah memuaskan bagi pelanggan atau tidak, sehingga perusahaan dapat mengetahui seberapa puas pelanggan dengan pelayanan perusahaan.

2.5.7 Administration Department Head (ADH)

Administration Department Head (ADH) bertanggung jawab untuk mengatur dan mengelola seluruh anggaran biaya operasional yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk mencapai profit yang maksimal. *Administration Department Head* (ADH) juga bertanggung jawab untuk melakukan rekonsiliasi harian, melakukan *reporting*, dan mengontrol *stock* unit yang ada dalam perusahaan, apabila *stock* sudah mulai sedikit atau habis maka *Administration Department Head* (ADH) bertugas untuk melakukan order unit dan *spare part* ke *supplier*. *Administration Department Head* (ADH) mengkoordinasi dan mengawasi beberapa bagian tim kerja yang ada yaitu *Admin Warehouse*, Admin STNK dan BKPB, Kasir, bagian PDI, *Driver*, Office Boy, Admin Pos Penjualan dan *Driver Pos Penjualan*.

- 1) *Admin Warehouse* memiliki tugas menginput unit sepeda motor yang masuk ke *dealer* dari *main dealer* dan unit keluar dari *dealer* yang telah terjual. Unit yang terjual dan sudah sampai ke konsumen kemudian dikonfirmasi oleh *Admin Warehouse* yang dibantu oleh *Customer Relationship Management* apakah data dan unit SMH yang dikirim telah sesuai. *Admin Warehouse* bertanggung jawab untuk

membuat tagihan kepada *leasing*.

- 2) Admin STNK dan BPKB bertanggung jawab dalam proses pengajuan pembuatan STNK dan BPKP kendaraan sepeda motor yang telah dibeli oleh konsumen sesuai dengan data konsumen yang diajukan, serta mengatur distribusi ke *leasing*. Setelah konsumen selesai melakukan transaksi pembelian sepeda motor Admin STNK dan BPKB membuat pengajuan faktur dan surat jalan yang akan dibawa konsumen sebagai pengganti STNK selama STNK belum jadi. Konsumen pemilik BPKB dan STNK yang sudah jadi akan diberikan informasi dengan admin bahwa STNK dan BPKB sudah dapat diambil di *dealer* yang akan dilayani oleh admin STNK dan BPKB.

2.5.8 Kasir

Memiliki tanggung jawab mengenai keuangan perusahaan, kasir memiliki tugas untuk melayani konsumen yang akan melakukan pembayaran pembelian unit atau pembayaran *service*. Kasir juga memiliki tanggung jawab untuk membuat laporan setiap transaksi yang terjadi di perusahaan setiap harinya.

2.5.9 Pre Delivery Inspection (PDI)

Bagian yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan dan memeriksa keseluruhan unit sepeda motor yang akan dikirim ke konsumen. *Pre Delivery Inspection* (PDI) ini juga memiliki tugas untuk melakukan pengecekan fisik unit sepeda motor sebelum dikirim dan melakukan penggesekan nomor rangka mesin kendaraan kemudian memberikan ke bagian STNK.

2.5.10 Driver

Memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pengiriman unit sepeda motor ke pelanggan. *Driver* harus memastikan bahwa unit sepeda motor yang dikirim sampai di tangan pelanggan dengan keadaan yang baik.

2.5.11 Office Boy

Memiliki tanggung jawab untuk membersihkan seluruh ruangan dan peralatan *dealer*, *office boy* ini harus memastikan bahwa *dealer* tetap bersih sehingga pelanggan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan dan tempat yang disediakan oleh perusahaan. *Office boy* juga memiliki tugas untuk membantu karyawan dalam membeli kebutuhan peralatan kantor.