

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

PT.Tunas Dwipa Matra divisi retail adalah anak perusahaan dari PT.Tunas Ridean tbk, yang bergerak di bidang retail/ dealership resmi sepeda motor honda.perusahaan ini memiliki 54 outlet resmi dan 31 workshop yang tersebar di pulau terutama indonesia termasuk jawa,kalimantan,sumatera, dan sulawesi. PT.Tunas Dwipa Matra adalah sebuah perusahaan yang bergerak di dalam bidang penjualan sepeda motor bermerk honda. Penjualan suku cadang asli honda dan melayani jasa bagi pemilik kendaraan sepeda motor honda. Sejak berdirinya perusahaan PT.Tunas Dwipa Matra berkonsentrasi pad bidag usaha, penjualan,suku cadang untuk sepeda motor jenis honda berguna untuk memenuhi kebutuhan pemilik kendaraan sepeda motor jenis honda. Suku cadang yang dijual pada perusahaan bervariasi sesuai dengan kebutuhan konsumen. PT Tunas Dwipa Matra banyak tersebar di Pulau Sumatera khususnya di Provinsi Lampung yang merupakan Maindealer PT.Tunas Dwipa Matra Dealer Cabang Pramuka.

2.2 Visi dan Misi PT. Tunas Dwipa Matra

2.2.1 Visi

Menjadi group dealer otomotif terkemuka di Indonesia melalui pelayanan terbaik bagi pelanggan.

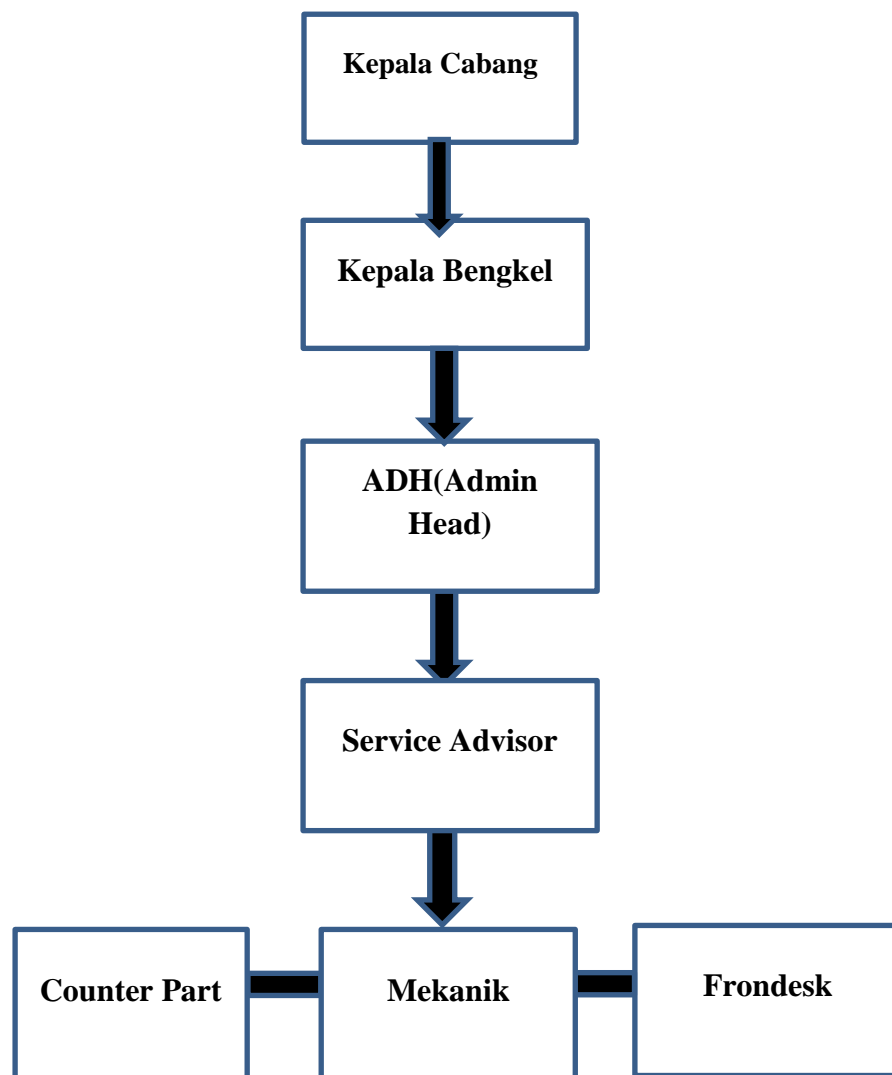
2.2.2 Misi

1. Memberi pelanggan pengalaman terbaik dalam pembelian dan kepemilikan kendaraan.
2. Tumbuh dan berkelanjutan dan menguntungkan bagi para pemegang saham melalui operasional yang efisien.
3. Membangun budaya perusahaan yang dapat meningkatkan kreatifitas individu dan kerjasama tim.
4. Menjalin kerjasama yang saling menguntungkan dengan para mitra bisnis.

5. Senantiasa membuat perbedaan yang positif kepada komunitas dan lingkungan dimanapun Tunas berada.

2.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan gambaran tentang batasan-batasan wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian. Berikut ini merupakan Struktur Organisasi Bengkel PT.Tunas Dwipa Matra Pramuka.



Dalam menjalankan kegiatan perusahaan diperlukan struktur organisasi serta uraian tugas yang jelas dari setiap orang atau unit organisasi yang terlibat dalam organisasi. Dengan demikian diharapkan adanya suatu kejelasan arah dan koordinasi untuk mencapai tujuan perusahaan dan masing-masing personil mengetahui dengan jelas darimana mereka mendapat perintah dan kepada siapa mereka harus mempertanggung jawabkan hasil pekerjaannya. Dari struktur organisasi diatas, tugas dan tanggung jawab masing masing bagian adalah sebagai berikut :

A. Kepala Cabang

1. Memastikan pengelolaan cabang diarea marketing, adminitrasi dan bengkel dilakukan secara efektif dan efisien sehingga target cabang dapat tercapai.
2. Memastikan seluruh operasional cabang berjalan sesuai dengan SOP Perusahaan.
3. Menjalin hubungan yang saling menguntungkan dengan seluruh mitra bisnis yang mendukung upaya pencapaian target cabang

B. ADH

1. Bertanggung jawab dalam mengelola, mengatur anggaran biaya cabang agar mencapai profit yang maksimal.

C. Kepala Bengkel

1. Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku serta menginformasikan kompetensi jajaran personel di bengkel dalam usaha pencapaian target meningkat produktivitas serta kepuasan pelanggan.

D. Service Advisor

1. Melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan keluhan kendaraan, menganalisa dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan.
2. Menyambut konsumen memperkenalkan diri kepada konsumen, pencatatan data konsumen dan motor.

3. Mengkonfirmasi tambahan pekerjaan/ pergantian spare part.

E. Part Counter

1. Melakukan order part dan membuat follow up order yang telah dibuat sehingga memberikan informasi yang akurat.
2. Mempersiapkan keperluan pemesanan parts melalui Hotline order bila part tidak tersedia
3. Memeriksa ketersediaan stock yang dibutuhkan
4. Menerbitkan picking list atau mengintruksikan pengambilan part dan melakukan pencatatan pengeluaran barang digudang
5. Partman mengambil barang digudang menyerahkannya ke mekanik

F. Frontdesk

1. Menawarkan produk dan jasa lainnya maupun promo yang sedang berjalan
2. Memeriksa kelengkapan pengisian form SA
3. Melakukan input form SA kedalam sistem komputerisasi AHASS dan membuat wo (work order) dan invoice untuk pembayaran di kasir

G. Mekanik

1. Mengerjakan perbaikan dan perawatan kendaraan sesuai perintah kerja.
2. Menginformasikan SA jika ada tambahan pekerjaan atau pergantian sparepart.

2.3 Bidang Usaha PT. Tunas Dwipa Matra Pramuka

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang Penjualan (H1) , Pemeliharaan (H2) dan Suku cadang (H3).

memberikan pelayanan:

1. Proses penjualan Sepeda motor Honda.
2. Layanan Pemeliharaan Sepeda Motor Honda.
3. Layanan Penjualan Suku cadang, Accesoris dan Apparel Honda.

Penjualan, sesuai dengan tujuannya yaitu untuk membantu para calon konsumen dan konsumen untuk mewujudkan keinginannya untuk mendapatkan kendaraan roda dua nya dengan kualitas produk yang baik serta layanan pembelian dan perusahaan dapat memperoleh laba dari penjualan motor. Dengan berkembangnya persaingan pasar yang semakin pesat PT.Astra Honda Motor selaku ATPM merk

Honda, selalu memberikan inovasi inovasi untuk selalu menciptakan Kualitas Layanan yang harapannya melebihi ekspektasi konsumennya. Maka dari itu PT.Astra Honda Motor memberikan pembekalan training ke seluruh Front Line People ke seluruh jaringan dealer honda yg wajib dipahami dan di implementasikan ke konsumen maka terciptanya Dealer Operasional Standar (DOS).

3 Hal Penting yang harus dijaga oleh seluruh dealer honda se-Indonesia

- 1) Premises
- 2) People
- 3) Proses

Premises berupa tempat yang properti yg mendukung terciptanya kenyamanan dan keamanan showroom & Bengkel Honda saat konsumen berkunjung ke dealer. Dan sudah ada standarnya dari mulai kelengkapan properti yang ada.

People berupa standar *grooming,skill,attitude* para frontline people yang harus memadai standarisasi nya.

Proses berupa layanan dari awal keminatan konsumen sampai proses akhir dan after sales yang diberikan kepada pemilik sepeda motor honda.

Ujung tombak terciptanya bisnis penjualan dan jasa ada pada Front Line People Honda.Front Line People Honda yaitu : Sales Counter,Salesman,kordinator,admin STNK&BPKB, kasir,kepala cabang.Didalam proses pemeliharaan Front Line People yaitu : Service Advisor, Part man, Part girl,frondesk,kepala bengkel. Pendorong terciptanya bisnis dealer yang efektif dan efisien adalah dengan cara mendorong kepuasan pelanggan.

Pemeliharaan, sesuai dengan tujuannya menciptakan kualitas barang yang baik di Image konsumen maka bisnis Honda memiliki bengkel resmi honda yang disebut AHASS sebagai tempat pemeliharaan kendaraannya yang bagus dan terpercaya.

Penjualan Suku cadang, sesuai dengan bisnis yang bergerak di bidang dagang dan jasa honda menyediakan suku cadang seperti part, oli, juga accesoris dan apparel yang fungsi nya penting untuk konsumen dan mendorong terciptanya

bisnis yg efisien agar menghasilkan laba instansi Tunas Dwipa Matra pramuka yang maksimal.

2.4 Lokasi perusahaan

Lokasi perusahaan PT.Tunas Dwipa Matra pramuka , di Jl. Pramuka no 1, Kec. Rajabasa, Kel.pramuka, Bandar Lampung.