

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Alfaa Scorpii atau disebut Alfa Scorpii dalam *standard guideline* ini telah berkecimpung di dunia bisnis otomotif selama lebih dari 20 tahun sebagai *main dealer* sepeda motor *brand* YAMAHA. Jangkauan servisnya berpusat di daerah Sumatera bagian utara (untuk saat ini telah memasuki 4 propinsi, yakni: Sumatera Utara, NAD, Riau Daratan dan Riau Kepulauan). Kesuksesan tentunya tidak datang begitu saja. Dengan pasukan ini tidak lebih dari 10 orang pada tahun pertama, Alfa Scorpii kemudian pun mengolah instuisi dan visi dengan perjuangan dan aksi.

Tepatnya pada tanggal 25 Agustus 1087, Alfa Scorpii mengukuh tekad untuk mengharumkan nama besar YAMAHA yang sempat absen 10 (sepuluh) tahun dari dunia otomotif Indonesia. 5 (lima) tahun bukan jangka waktu yang pendek untuk mendirikan fondasi perusahaan ini. Bagaikan filosofi tumbuhan bamboo. Alfa Scorpii membangun akar-akar kuat dengan membangun system manajemen yang kokoh. Fleksibel namun kuat seperti batang-batang bambu yang elastis namun tidak mudah patah. Kepiawaian membangkitkan kembali *brand* YAMAHA yang sempat lumpuh di era 80-an menyumbang andil besar dalam *market share* penjualan sepeda motor asal Jepang tersebut di skala nasional. Akhirnya setelah perjuangan panjang pada awal 2007, YAMAHA berhasil membobol rekor market sepeda motor di Indonesia.

Seiring dengan prestasi tersebut, Alfa Scorprii mengukuhkan kebersaran namanya dengan merancang identitas perusahaan baru yang dirangkumkan dalam *standard guideline* ini. Fungsi elemen grafis yang menerapkan filosofi perusahaan ini akan menjadi formula penggunaan secara *corporate design* dan *branding* Alfa Scorprii dimasa mendatang. Identitas perusahaan adalah seperangkat atribut, aspek, ide, metode, teknik dan nilai sebuah perusahaan berdasarkan karakter (personaliti), kultur dan visi dari perusahaan tersebut.

Perangkat ini sangat penting dalam dunia bisnis karena identitas perusahaan dimanifestasikan dalam system *branding* dan *trademark* yang akan membedakan perusahaan tersebut dari kompetitornya. Identitas yang kuat akan menegaskan *brand* sehingga lebih dikenal oleh target *marketnya*. Biasanya identitas perusahaan ini diterapkan dalam format komunikasi seperti: logo, *leterhead*, *business card*, folder, *envelop*., kartu-kartu, *presentation template*, *typography*, warna, seragam dan lain-lain.

Bisa dikatakan identitas perusahaan tidak hanya merupakan identitas, tapi melambangkan jiwa dari perusahaan tersebut adalah cara yang strategis untuk menyampaikan pesan perusahaan melalui *visual image* dari seperangkat identitas perusahaan. Untuk itu diperlukan kombinasi formula, kriteria, struktur, dan aturan yang tepat dalam sebuah system yang disebut identitas perusahaan *standard guideline*. Adapun karakter atau personality Alfa Scorprii yaitu *Fast, Smart, Modern, Professional, Friendly, Darling* dan *flexible*.

*Corporate Signature* Alfa Scorprii terdiri dari dua elemen yaitu logo/*symbol* “*the Scorpion*” dan *Logotype* “Alfa Scorprii”.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara general, kedua elemen diatas digunakan sebagai satu unit. Kecuali dalam beberapa agenda dan ketentuan khusus dimana logo dan *logotype* tidak digunakan bersama atau digunakan bersamaan atau digunakan bersamaan namun dengan komposisi berbeda.

PT. Alfa Scorpii (Sentral Yamaha Pekanbaru) berdiri tahun 2012 dengan jumlah karyawan 50 orang termasuk karyawan marketing. Dan sekarang PT. Alfa Scorpii Sentral Yamaha Pekanbaru telah berkembang pesat dan memiliki bangunan sendiri.

#### 4.2 Ruang Lingkup Perusahaan

Kegiatan usaha yang dilakukan perusahaan PT. Alfa Scorpii yaitu :

1. Penjualan produk kendaraan sepeda motor Yamaha dengan beberapa tipe motor seperti Yamaha N-Max , V-ixion, Jupiter Z, New Vega R, Mio Sporty, New RX-King, Jupiter MX, Scorpio Z dan sebagainya.
2. Penjualan jasa servis sepeda motor. Penjualan jasa servis merupakan salah satu aktivitas pada perusahaan untuk memberikan pelayanan jasa kepada pelanggannya.
3. Penjualan suku cadang atau sparepart merk Yamaha. Selain penjualan sepeda motor dan pelayanan servis, juga tersedia penjualan suku cadang (*sparepart*) resmi dari Yamaha, sehingga keaslian dari suku cadang yang ada dijamin oleh Yamaha.

## 4.3 Struktur Organisasi dan Manajemen

### 4.3.1 Struktur Organisasi

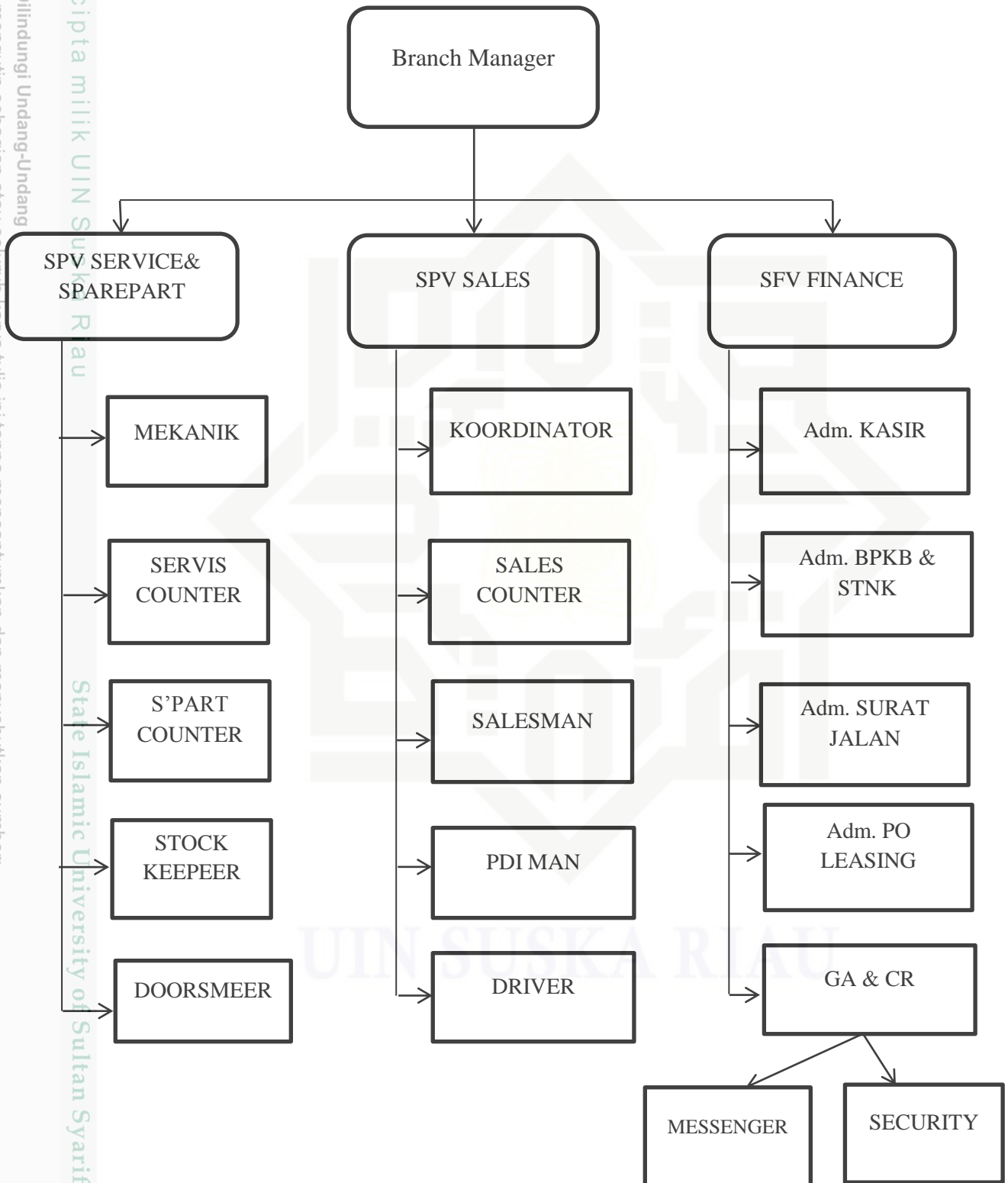
Pihak-pihak yang mengelola perusahaan diatur sedemikian rupa dalam suatu struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan suatu kerangka dasar tertentu yang menunjukkan hubungan hubungan satuan organisasi dan individu-individu yang berada di dalam organisasi tersebut. Melalui struktur organisasi maka tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap pejabat dapat diketahui dengan jelas dan tegas, sehingga diharapkan setiap satuan organisasi dapat bekerja sama secara harmonis. Dengan adanya struktur organisasi yang baik, akan menentukan sukses tidaknya perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan, sehingga usaha-usaha yang dilakukan dapat berjalan secara efisien dan efektif.

PT. Alfa Scorpii (Sentral Yamaha Pekanbaru) ini dipimpin oleh seorang kepala cabang (*Branch Manager*). Kepala cabang tersebut bertanggung jawab kepada pimpinan di kantor pusat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN**  
**PT.SENTRAL YAMAHA PEKANBARU**



Sumber : PT. Sentral Yamaha Pekanbaru, 2017

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan struktur tersebut, maka struktur organisasi yang dibentuk adalah struktur struktur lini fungsional. Struktur organisasi bentuk lini dapat dilihat dengan adanya pelimpahan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang bergerak vertical ke bawah dari pimpinan tertinggi (atasan) kepada unit-unit organisasi yang berada dibawahnya dalam bidang pekerjaan tertentu secara langsung.

Sedangkan struktur fungsional dapat dilihat dengan adanya pembagian tugas yang dilakukan menurut fungsi-fungsinya sehingga terlihat dengan jelas tanggung jawab tiap bagian yang akan memudahkan tiap bagian untuk melaksanakan tugasnya masing-masing.

#### 4.3.2 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

Organisasi yang baik adalah organisasi yang jelas dan teratur sehingga dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya setiap pemangku jabatan memiliki gambaran serta batasan tugas dan tanggung jawab. Berikut ini merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab beberapa departemen yang diuraikan berikut ini :

##### F. Kepala cabang (*Branch Manager*)

Kepala cabang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melakukan kegiatan pengelolaan cabang dalam bidang penjualan, bengkel dan administrasi secara mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target, meningkatkan produktivitas/ *performance* cabang serta kepuasan pelanggan dalam membuat perencanaan strategis, kebijakan, arah dan target cabang dengan *guideline* dari pusat.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Departemen penjualan

Departemen penjualan dipimpin oleh seorang Kepala Penjualan yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

Tugas Kepala Penjualan adalah :

- a. Meningkatkan jumlah unit kendaraan yang dijual.
- b. Membina hubungan baik dengan perusahaan pengangkutan (ekspedisi).
- c. Menganalisis pasar.
- d. Membuat ramalan penjualan.
- e. Merencanakan kegiatan promosi produk perusahaan melalui media cetak.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Penjualan dibantu oleh *Supervisor* Penjualan dan para Wiraniaga (*Salesman dan Counter Sales*).

Tugas dari *Supervisor* penjualan adalah :

- a. Menganalisis pasar.
- b. Memberikan arahan dan motivasi para wiraniaga.

Tugas Wiraniaga (*Salesman dan Counter Sales*) adalah :

- a. Membina hubungan baik dengan pelanggan.
- b. Menjual kendaraan kepada pelanggan diluar lingkungan PT. Alfa Scorpii (Sentral Yamaha Pekanbaru) sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh kepala cabang.

## 3. Departemen administrasi

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Departemen administrasi dipimpin oleh seorang Kepala Administrasi Yang bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

Tugas dari Kepala Administrasi adalah :

- a. Mengatur dan mengawasi pelaksanaan kegiatan administrasi.
- b. Mengatur administrasi stok barang dan gudang.
- c. Mengatur masalah keuangan dan pembayaran gaji para karyawan.
- d. Merencanakan dana promosi.
- e. Mengadakan peralatan kantor.
- f. Mengadakan pemeliharaan gudang dan aktiva lainnya.
- g. Menilai prestasi kerja karyawan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Administrasi di bantu oleh *Supervisor* Administrasi, administrasi unit/ penjualan.

#### 4. Departemen bengkel

Bengkel PT. Alfa Scorpii (Sentral Yamaha Pekanbaru) didirikan untuk mendukung penjualan kendaraan merek Yamaha, dengan memberikan pelayanan perbaikan kendaraan pelanggan dan juga menyediakan suku cadang yang diperlukan oleh pelanggan. Departemen bengkel dipimpin oleh seorang Kepala Bengkel, yang dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala cabang.

Tugas dan tanggung jawab dari Kepala Bengkel adalah :

- a. Mengatur kebijaksanaan perusahaan di bidang *service*.
- b. Meningkatkan mutu *service*.
- c. Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan servis secara umum.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- d. Merencanakan pengadaan suku cadang.

Dalam menjalankan tugasnya, kepala bengkel dibantu oleh *supervisor* Bengkel, Instruktur, *Foreman* (mandor), Mekanik, *Service Advisor* (Laporan).

Tugas dari Instruktur adalah mengembangkan *technical skill* dari mekanik, *foreman* dan *service advisor* melalui pelaksanaan *training* di bengkel sesuai dengan perencanaan dan kebutuhan yang ada untuk meningkatkan mutu pelayanan bengkel.

Tugas dari *Foreman* adalah mengkoordinir dan mengoptimalkan jalannya kerja mekanik dalam menangani Perintah Kerja Bengkel (PKB)/*Work Order* (WO) dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Mekanik bertugas melakukan *service* kendaraan meliputi perawatan dan perbaikan sesuai Perintah Kerja Bengkel (PKB)/*Work Order* (WO).

*Service Advisor* bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan.

5. CRC (*Customer Relationship Center*) yaitu pusat hubungan pelanggan.

#### 4.4 Proses *Service* (*Production*)

Bahan yang digunakan oleh PT. Alfa Scorpii (Sentral Yamaha Pekanbaru) berupa oli, bensin, minyak rem, air baterai dan busi. Seluruh bahan tersebut merupakan bahan habis, karena langsung dipergunakan kepada sepeda motor yang akan di servis.

Adapun jenis *servise* yang diberikan oleh PT. Alfa Scorpii (Sentral Yamaha Pekanbaru) berupa :

1. servis kosong, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm 30 - 45$  menit.
2. servis ringan, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm 30 - 45$  menit.
3. Servis Ulang/Ganti Oli, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm 10 - 20$  menit.
4. Servis Besar/Berat, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm 3-5$  jam.

PT. Alfa Scorpii (Sentral Yamaha Pekanbaru) yang memiliki pelayanan jasa berupa pelayanan *servise* kendaraan merk Yamaha. Adapun uraian proses yang dilakukan yaitu :

1. pemberian nomor antrian

Setelah sepeda motor diparkirkan, kemudian petugas memberikan nomor antrian.

2. pencatatan keluhan servis oleh pencatat data

Pelanggan yang telah diberi nomor antrian oleh *servise advisor* (SA), kemudian akan dilayani oleh SA dengan mencatat kondisi sepeda motor dan ditanyakan mengenai keluhan lainnya.

3. *test drive*

Sebelum dilakukan servis, sepeda motor akan dites oleh mekanik terlebih dahulu untuk melihat dan lebih merasakan sendiri apa yang menjadi keluhan.

4. proses *servise*

Selanjutnya sepeda motor akan memasuki lokasi bengkel untuk diservis berdasarkan petunjuk *servise* resmi yang ditetapkan oleh Yamaha. Disaat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta © UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pelanggan yang menunggu kendaraan yang diservis dipersilahkan menunggu di ruang tunggu *servise* yang telah disediakan.

#### 5. *test drive*

Setelah selesai servis, sepeda motor akan dites kembali oleh mekanik untuk melihat hasil dari *servise* yang dilakukan serta memastikan bahwa keluhan pelanggan telah diatasi.

#### 6. pnyerahan kendaraan

Setelah sepeda motor dinyatakan selesai dan bersih, lalu sepeda motor akan diparkirkan ke area selesai servis.

#### 7. Pembayaran

Setelah selesai servis, pelanggan dapat membayar biaya servis dan mengambil kunci sepeda motornya ke bagian kasir.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.