

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.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Air Tiris

PT. Capella Dinamik Nusantara merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang bisnis penjualan sepeda motor Honda, yang merupakan langkah awal dari perusahaan dalam bisnis transportasi. Selain menyalurkan Sepeda Motor Honda melalui jaringan dealer. PT. Capella Dinamik Nusantara juga menjual sepeda Motor Honda langsung ke konsumen, melalui Customer Group, dan melalui Instansi, serta Kantor Cabang/Kantor Pemasaran.

Dengan pilihan type dan model yang lengkap, jaringan purna jual atau yang dikenal dengan AHASS (Astra Honda Authorizes Service Station), siap untuk memberikan pelayanan servis yang terbaik kepada konsumen dengan mekanik-mekanik yang telah terlatih dan menempuh pendidikan formal sebagai mekanik Astra Honda, suku cadang asli Honda juga mudah didapatkan di Outlet/Part Shop. Dealer suku cadang asli khusus Honda yaitu HEPS (Honda Exclusive Part Shop) juga diciptakan untuk memudahkan konsumen mendapatkan suku cadang yang terjamin keasliannya.⁶

PT. Capella Dinamik Nusantara menitik beratkan kepada kepuasan pelanggan dengan design Showroom Standar Modern, kebersihan yang terjaga dan pelayanan yang ramah pada setiap counter penjualan. Di damping itu untuk mengakomodir kebutuhan konsumen sepeda motor Honda secara kredit, Kantor Cabang/Kantor Pemasaran, dan juga jaringan dealer melayani

⁶Profil PT. Capella Dinamik Nusantara, 2018.

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.

penjualan secara kredit dengan suku bunga yang kompetitif, biaya administratif yang rendah dan pelayanan survey yang cepat melalui kredit dana sendiri dan melalui lembaga keuangan yang resmi. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan produk yang sudah terpercaya, maka produk sepeda motor Honda merupakan produk yang paling banyak diminati oleh konsumen Indonesia.⁷

B. Sejarah dan Perkembangan PT. Capella Dinamik Nusantara

PT. Capella didirikan pada Tahun 1971 untuk pemasaran sepeda motor Honda di Palembang, usaha ini kemudian berkembang menjadi PT. Capella Medan, yang didirikan pada Tahun 1973, dengan kantor pusat di Medan. Seiring dengan perkembangan usaha/bisnis otomotif di Indonesia, PT. Capella Medan dipercaya oleh PT. Astra International untuk mengembangkan usahanya yang lebih luas, yaitu penjualan mobil, seperti Daihatsu, BMW, Isuzu, Nissan, Diesel Traktor Pertanian Kubota, dan dengan berbagai jenis suku cadang.⁸

Untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen, pada Tahun 1986 didirikan PT. Capella Dinamik Nusantara dengan Kantor Pusat di Medan, yang sebelumnya merupakan Honda Divisi pada PT. Capella Medan. Dengan demikian PT. Capella Dinamik Nusantara merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Capella Medan, khusus untuk menangani pemasaran sepeda motor Honda di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam dan Riau.

⁷*Ibid.*

⁸Laporan Perkembangan PT. Capella Dinamik Nusantara, 2018.

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.

Selanjutnya pada Tahun 2003, Kantor Pusat Pemasaran PT. Capella Dinamik Nusantara didirikan di Provinsi Riau tepatnya di Kota Pekanbaru. Kemudian pada Tahun 2004 didirikan pula Kantor Cabang PT. Capella Dinamik Nusantara di Kabupaten Kampar, yakni Kecamatan Kampar Kiri tepatnya di Desa Lipatkain, dan berkembang di tempat-tempat yang lain yang ada di Propinsi Riau, seperti Desa Air Tiris dan Desa Kuok.

C. Visi dan Misi PT. Capella Dinamik Nusantara

Visi dari PT. Capella Dinamik Nusantara adalah menjadi pemimpin pasar sepeda motor dalam distribusi, penjualan dan pelayanan purna jual.

Sedangkan yang menjadi misi dari PT. Capella Dinamik Nusantara adalah menguasai wilayah pemasaran sehingga dapat memaksimalkan penjualan produk, menguasai pasar penjualan, meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan meningkatkan pelayanan terhadap konsumen agar dapat mencapai visi dari PT. Capella Dinamik Nusantara.⁹

Slogan dari perusahaan PT. Capella Dinamik Nusantara adalah sistem manajemen yang efisien dan efektif, prioritas kepuasan konsumen, integritas, tanggung jawab, serta senantiasa berinovasi untuk terus belajar dan berkembang agar bisa menguasai pasar penjualan produk sepeda motor Honda, serta terbaik dalam bidangnya.

D. Struktur Organisasi PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Air Tiris

Struktur organisasi Kantor Cabang PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Air Tiris terdiri dari:

⁹*Ibid.*

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.

1. Kepala Cabang, yang membawahi Supervisor Salles, Administrasi Kepala, dan Kepala Bengkel.
2. Supervisor Salles membawahi Salles Marketing, dan Salles.
3. Administrasi Kepala, membawahi Kasir dan Administrasi.
4. Kepala Bengkel, membawahi Administrasi, Bagian Suku Cadang, Kasir, dan Mekanik.¹⁰

Struktur organisasi tersebut merupakan struktur organisasi kantor cabang yang lebih kecil dari kantor pusat. Oleh karena itu terlihat lebih sederhana dan tidak terlalu banyak.

E. Bidang Usaha PT. Capella Dinamik Nusantara

PT. Capella Dinamik Nusantara, merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Capella Medan, khusus untuk menangani pemasaran sepeda motor Honda, dan sudah menyebar pada berbagai daerah yang ada di Indonesia.

Bidang usaha dari PT. Capella Dinamik Nusantara antara lain adalah :

1. Menjalankan usaha dalam bidang penjualan sepeda motor Honda dalam berbagai jenis dan type.

PT. Capella Dinamik Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pemasaran sepeda motor Honda, yang sudah berkembang pada seluruh wilayah dan daerah di Provinsi Riau.

¹⁰*Ibid.*

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. Menjalankan usaha dalam bidang jasa servis.

PT. Capella Dinamik Nusantara juga memberikan jasa pelayanan purna jual, yakni jasa servis pada tempat-tempat AHASS yang sudah ditentukan pada setiap daerah, dengan mekanik yang hamdal dan bersertifikat.

3. Menjalankan usaha dalam bidang suku cadang.

PT. Capella Dinamik Nusantara juga menjalankan usaha dalam penyediaan suku cadang yang asli (astra), yang menjamin kualitas dan kenyamanan dari kendaraan, dan garansi dan jaminan yang sudah ditentukan.

