

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. Sejarah Perusahaan

KOBE Seikosho (*Kobe Steel Works*), didirikan pada bulan September 1905. Dari Suzuki Shoten, sebuah perusahaan trading terkemuka di Jepang pada waktu itu. Disinilah langkah pertama perjalanan panjang KOBELCO dimulai. Nama KOBELCO diadopsi sebagai nama kesatuan merk dari Kobe Steel sekitar 30 tahun yang lalu, tepatnya pada tahun 1979. Pada tahun 2006, KOBELCO menjadi nama merek konsolidasi untuk seluruh Kobe Steel Group. Dibentuk dengan menggabungkan KOBE + STEEL + COMPANY, dan saat ini dikenal sebagai nama yang diakui secara global, hal itu melambangkan pencarian tanpa henti kami untuk kualitas produk yang tinggi dan dapat diandalkan.

Sebagai merek global yang telah diakui dunia, KOBELCO memiliki kantor cabang yang tersebar diseluruh dunia diantaranya adalah di Jepang, Indonesia, Malaysia, Thailand, Vietnam, India, Singapura, Korea, China, Hongkong, Australia, Amerika, hingga benua Eropa seperti Italia.

Perusahaan kami selalu menjadi pelopor. Pada tahun 1930, sebagai divisi dari Kobe Steel, Ltd, kami memproduksi bagian pertama dari mesin konstruksi yang diproduksi di Jepang: excavator pertambangan 50K listrik. Sejak itu, kami telah membentuk masa depan kita dengan semangat gigih, mengembangkan produk mesin konstruksi dengan banyak inovatif. Untuk memastikan respon yang cepat terhadap perubahan kebutuhan zaman, Kobelco Construction Machinery Co,

**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.

Ltd menjadi anak perusahaan independen dari Kobe Steel di tahun 1999<sup>19</sup>, beroperasi secara independen, kami akan terus melayani klien kami sebagai perusahaan layanan lengkap yang mengkhususkan diri dalam mesin konstruksi. Sebagai anggota dari Kelompok Kobelco, kami berkomitmen untuk menyediakan produk berkualitas tinggi dan pelayanan prima dengan selalu menjaga hubungan yang lebih erat dari sebelumnya kepada pelanggan di seluruh dunia.

Perusahaan menjalankan kegiatan usahanya dengan prioritas diberikan kepada pengguna di lapangan. Kami mendengarkan dengan seksama apa yang menjadi kebutuhan pelanggan kami untuk mengidentifikasi apa yang mereka inginkan dan harapkan dari mesin yang mereka gunakan, dan kita menjaga mata kita selalu terbuka untuk mengantisipasi tren yang muncul. Dengan menjadi pendengar pertama, kami dapat secara akurat memenuhi kebutuhan zaman, dengan produk dan layanan yang mempertahankan tingkat yang sangat berkualitas tertinggi. Mandat utama kami adalah untuk menjamin kepuasan pelanggan dengan produk dan layanan yang memiliki nilai intrinsik tinggi.

Bertahun-tahun kami membangun pengalaman dalam bidang mesin konstruksi, kami akan terus fokus pada kebutuhan pengguna dan, komit menjalankan tiga kata-kata kunci kesederhanaan, kecepatan, dan keterbukaan, guna memastikan bahwa setiap pelanggan Kobelco sepenuhnya puas serta mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Di Indonesia resmi berdiri pada tahun 2000 dengan memakai nama PT Daya Kobelco Construction Machinery Indonesia, yang berkantor di Jakarta.

<sup>19</sup>Profil PT.Daya Kobelco Construction Machinery Pekanbaru 2000

Sejalan dengan perkembangan yang cukup pesat dan meningkatnya penjualan alat berat setahun kemudian membuka cabang pertamanya di propinsi Pekanbaru, kemudian disusul peresmian cabang-cabang lainnya dipropinsi, Surabaya, Semarang, Medan, Padang, Jambi, Palembang, Bandar Lampung, Pangkal pinang, Sampit, Banjarmasin, Samarinda, Balikpapan, Pontianak, Makasar, dan Manado, guna memberikan pelayanan purna jual, yaitu layanan jasa perawatan dan perbaikan serta layanan penyediaan suku cadang yang baik dan lebih mendekatkan diri kepada pelanggan sehingga dapat merespon semua permasalahan dan kendala yang dihadapi pelanggan dengan cepat, tepat, efektif, dan efisien.



**Gambar.3.1** Posisi Penyebaran Kantor Pusat dan Beberapa Cabangnya

## B. Visi dan Misi Perusahaan

Dalam menjalankan Roda usaha PT. Daya Kobelco tentu saja mempunyai aturan main dan kebijakan dan hal ini tertuang dalam visi dan misi perusahaan sebagai berikut:

- 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.

#### 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) Visi

Untuk mengembangkan hubungan yang kuat dan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan untuk produk dan layanan kami untuk menjadi pemasok nomor 1 excavator di Indonesia.

### 2) Misi

#### a) *Simplicity* atau Kesederhanaan

Fokus pada kepuasan pelanggan dengan menyediakan semua kebutuhan mereka dengan dedikasi untuk produk dan layanan kami untuk menjadi pemasok No.1 excavator di Indonesia.

#### b. *Speed* atau Kecepatan

Untuk respon secara akurat dan efisien terhadap permintaan pelanggan, namun cukup fleksibel untuk mengakomodasi perubahan kebutuhan pelanggan kami.

#### c. *Openness* atau Keterbukaan

Untuk mendedikasikan diri pada perilaku bisnis yang etis dan adil tidak hanya untuk mendapatkan rasa hormat dari pelanggan kami tetapi untuk membangun kebanggaan kami sebagai sebuah tim menuju tata kelola perusahaan yang baik.

## C. Struktur Organisasi

PT. Daya Kobelco Cabang Pekanbaru jabatan tertinggi dipegang oleh seorang *Branch Manager* (BM). Untuk struktur organisasi pada saat penulis melakukan penelitian dapat dilihat seperti pada gambar berikut:

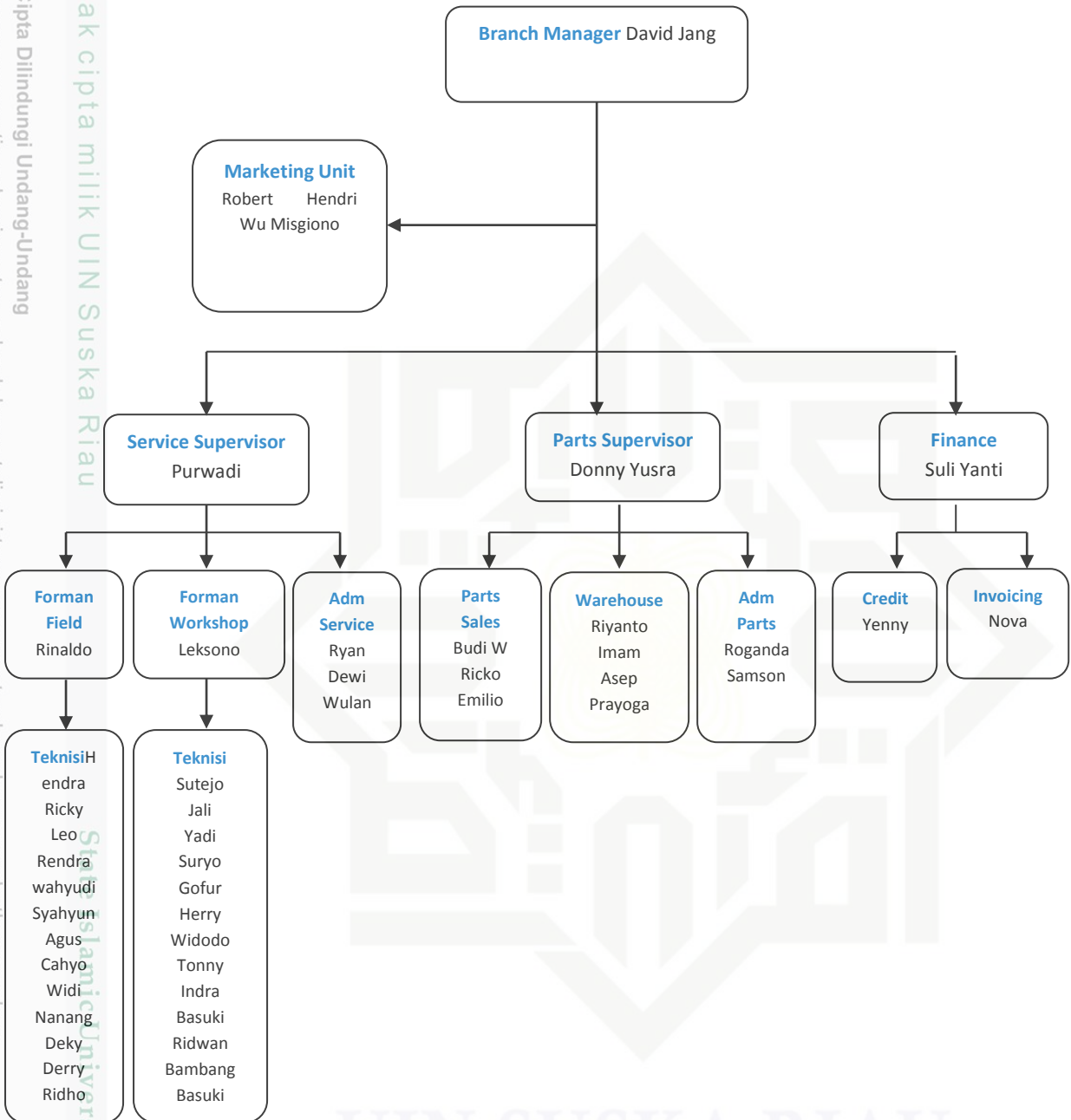


Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Cabang Pekanbaru<sup>20</sup>

<sup>20</sup>Budi W, Part Sales , Wawancara, Pekanbaru 07 Mei 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.

### a. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) *Branch Manager*
  - a) Bertanggung jawab terhadap marketing plan dan hasil penjualan produk
  - b) Bertanggung jawab terhadap pelayanan purna jual terhadap pelanggan
  - c) Membina dan memelihara hubungan baik dengan pelanggan
  - d) Membina dan membimbing segenap karyawan.
  - e) Membuat sales plan dan sales report dan melaporkan kepada manajemen di kantor pusat Jakarta.
- 2) Marketing Unit
  - a) Memasarkan semua product PT Daya Kobelco.
  - b) Berusaha merebut pasar dari kompetitor.
  - c) Menetapkan harga jual yang kompetitif ke Pelanggan.
  - d) Memonitor penjualan dari kompetitor.
  - e) Melaporkan semua prospek dan penjualan kepada *Branch Manager*.
3. Service Supervisor
  - a) Memastikan setiap karyawan mengikuti kebijakan dan prosedur secara disiplin.
  - b) Membantu aktifitas *group leader* atau *foreman*.
  - c) Mempersiapkan alat pelindung diri bagi pekerja dan menjamin keselamatan pekerja teknisi.

## 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.

- d) Menyiapkan dan menyusun SOP (*System Operational Procedure*) perbaikan dan pemeliharaan.
  - e) Menjembatani permasalahan yang timbul antara pelanggan dengan perusahaan.
  - f) Membuat laporan kepada *Branch Manager* atau *Head Office*.
- 3) *Parts Supervisor*
- a) Memastikan bahwa karyawan mengikuti kebijakan dan prosedur secara disiplin.
  - b) Menyiapkan dan menyusun SOP (*System Operational Procedure*) di warehouse dan melakukan pengawasan dalam perencanaannya serta melakukan perbaikan dan peningkatan.
  - c) Memperhatikan stock tersedia dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, serta memprioritaskan suku cadang *fast moving*.
  - d) Melakukan koordinasi penjualan kepada *parts sales*.
  - e) Melakukan stock opname setiap bulannya dan membuat laporan ke kantor pusat Jakarta.
  - f) Mempersiapkan alat pelindung diri bagi pekerja serta menjamin keselamatan para pekerja *warehouse*.
- 4) *Finance*
- a) Secara khusus bertanggung jawab atas pengelolaan *cash flow* yang berhubungan dengan dana operasional cabang.
  - b) Menyetorkan dan mencairkan semua pembayaran pelanggan ke rekening kantor pusat Jakarta.

## 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.

- c) Melaporkan pemasukan dan pengeluaran tiap minggu dan bulan kepada *branch manager* dan kantor pusat Jakarta.
- 5) *Foreman Service*.
- a) Memantau pencapaian sasaran atau target.
  - b) Menemukan problem serta menentukan sebab masalah.
  - c) Merumuskan tindakan perbaikan serta menentukan pelaksanaannya.
  - d) Memeriksa hasil perbaikan serta menjelaskan kepada pelanggan.
  - e) Membuat laporan kepada supervisor.
- 6) Teknisi Senior
- a) Membuat rekomendasi kebutuhan suku cadang yang dibutuhkan kepada pelanggan.
  - b) Menganalisa kerusakan yang terjadi dan melaporkan kepada *foreman*.
  - c) Melakukan pekerjaan perawatan atau perbaikan terhadap alat berat pelanggan.
  - d) Melaporkan dan membuat report hasil pekerjaan yang sudah selesai kepada *foreman*.
- 7) *Admin Service*
- a) Menerima *Purchase Order* (PO) perbaikan atau perawatan alat dari pelanggan
  - b) Membuat *Quotation* atau penawaran untuk jasa perbaikan.



## 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.

- c) Menginput laporan perbaikan atau perawatan dari teknisi atas pekerjaan yang sudah selesai.
  - d) Memberikan konfirmasi tagihan pelanggan sebelum pencetakan *invoice*.
  - e) Menyerahkan dokumen lengkap yang sudah disetujui oleh pelanggan ke bagian *invoicing*.
  - f) Membuat laporan pencapaian target kepada *service supervisor*.
- 8) *Parts Sales*
- a) Menawarkan *spare parts* atau suku cadang kepada semua pelanggan.
  - b) Mengantar suku cadang ke pelanggan.
  - c) Menerima *invoice* dari bagian credit dan mengantarkan *invoice* tersebut ke pelanggan.
  - d) Menjemput tagihan dari pelanggan dan menyetorkan pembayaran tersebut ke bagian *credit*.
- 9) *Warehouse*
- a) Menerima dan mengeluarkan *spare parts* atau suku cadang beserta dokumennya.
  - b) Memberi laporan *stock opname* atau ketersediaan suku cadang kepada *parts supervisor*.
  - c) Menjaga dan memelihara suku cadang agar tidak rusak atau berkarat.
  - d) Mengarsip semua dokumen keluar dan masuk.

## 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.

10) *Admin Parts* atau *Parts Counter*

- a) Menerima *Purchase Order* (PO) dari pelanggan
- b) Membuat *Quotation* atau penawaran dan *Sales Order* (SO)
- c) Membuat laporan dan mengarsip penjualan kepada *parts supervisor*.
- d) Menyerahkan dokumen penjualan yang sudah lengkap ke bagian *invoicing*.

11) *Credit*

- a) Menerima pembayaran pelanggan dari *parts sales*.
- b) Melaporkan semua pembayaran pelanggan ke kantor pusat Jakarta.
- c) Memonitoring hutang pelanggan.
- d) Menerima *invoice* dan mengupdate data hutang pelanggan.

12) *Invoicing*

- a) Menerima dan memonitoring laporan dari *admin parts* dan *service*.
- b) Mencetak *invoice* yang timbul dari *transaksi parts* dan *service*.
- c) Menyerahkan *invoice* yang dicetak ke bagian *credit* serta mengarsip.