

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.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### A. Sejarah Singkat Perusahaan

Bengkel Siyata *service* berdiri tahun 2002. Dua tahun sebelumnya, bengkel ini hanya bengkel biasa yang menerima *service* dari segala jenis kendaraan bermotor, namun setelah berjalan 2 tahun ada tawaran dari bengkel resmi AHASS yang ingin bekerja sama untuk memajukan bengkel siyata dan penambahan modal oleh sang pemilik bengkel. Pada tahun 2005 bengkel berjalan dan bekerja sama dengan AHASS dengan nomor 07337, dengan perlengkapan peralatan yang lengkap bengkel siyata mengalami penjualan yang lebih baik, dan penjualan lebih melonjak dari bengkel yang sebelumnya.

Setelah berjalan 2 tahun bengkel Siyata *service* mencoba untuk menambahkan stok *spartpart* yang belum ada sebelumnya dan merenovasi bentuk ruang bengkel dan memasang tempat duduk untuk para konsumen.

Menurut ketentuan dari AHASS apabila berdiri sebuah dealer ( $H_1$ ) harus disertai dengan berdirinya sebuah bengkel yang berfungsi sebagai pemeliharaan dan perbaikan sepeda motor ( $H_2$ ) dan penjualan suku cadang ( $H_3$ ). Hal ini bertujuan agar konsumen yang membeli produk merasa bahwa perusahaan menaruh perhatian dan bertanggung jawab terhadap produk yang dilepaskan ke pasaran.

Bengkel *siyata service* merupakan dealer yang bekerjasama dengan dealer resmi Capella dan tempat pemeliharaan dan perbaikan sepeda motor di kecamatan Ujung Batu, kabupaten Rokan Hulu.

## **B. Struktur Organisasi Perusahaan**

Untuk mencapai suatu tujuan setiap perusahaan membutuhkan struktur organisasi. Struktur organisasi yang dibentuk tentunya struktur organisasi yang baik. Struktur organisasi yang baik harus mempunyai syarat sehat dan efisien. Struktur organisasi yang sehat berarti setiap satuan organisasi yang ada dapat menjalankan peranannya dengan tertib, sesuai tanggung jawab serta kepercayaan yang diberikan. Sedangkan struktur organisasi yang efisien adalah dalam menjalankan peranannya masing-masing satuan organisasi dapat mencapai perbandingan terbaik antara usaha dan hasil kerja.

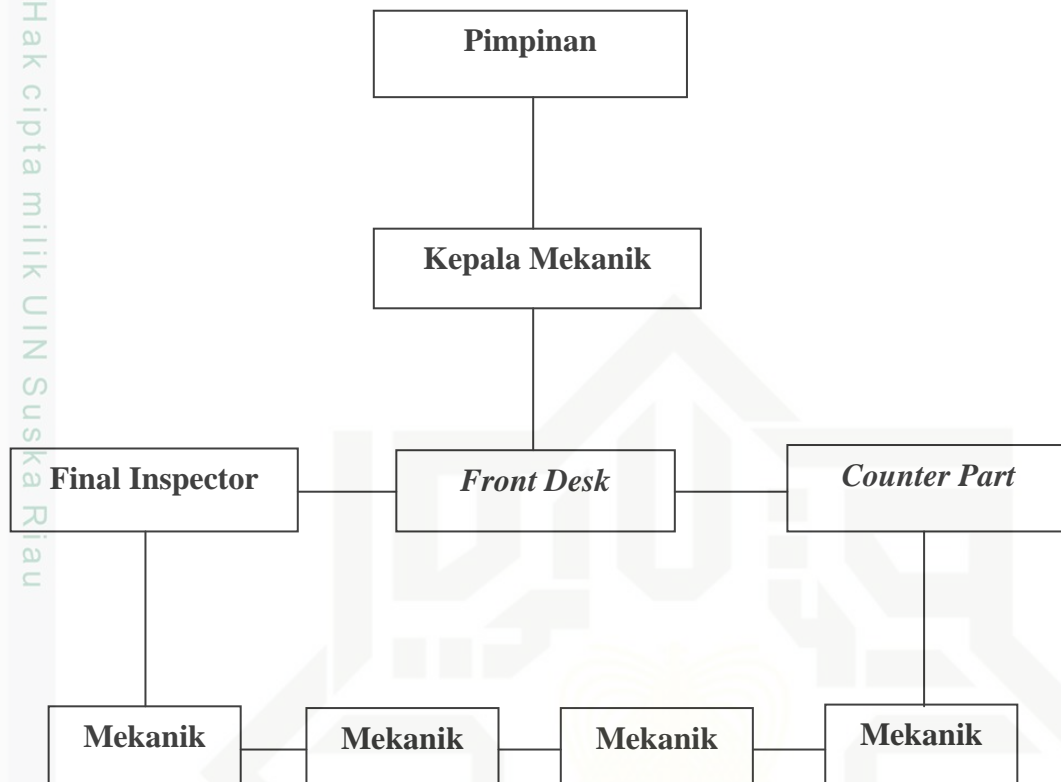
Pentingnya organisasi didalam suatu perusahaan bertujuan agar masing-masing karyawan dapat mengetahui posisi, tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya didalam perusahaan dan diharapkan agar masing-masing jabatan mampu bekerja sama dengan bagian lainnya. Untuk lebih jelasnya mengenai struktur organisasi pada bengkel *siyata service* dapat dilihat pada gambar 4.1 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.

Hak Cipta Dilindungi 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.



Sumber : Bengkel siyata *service*, 2016.

Gambar IV.1 Struktur Organisasi

Dari gambar IV.1 struktur organisasi, maka dapat dijelaskan tugas dan wewenang dari setiap bagian atau unit organisasi yang ada pada bengkel Siyata Ujung Batu.

1. Pimpinan

Bertanggung jawab terhadap kelangsungan hidup perusahaan serta mengkoordinir dan mengawasi pekerjaan bawahannya dalam melaksanakan pekerjaannya. Rencana yang telah ditetapkan perusahaan, juga menyusun dan menetapkan tujuan dan strategi perusahaan didalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan member kebijakan-kebijakan , peraturan serta sanksi yang

#### 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.

bertujuan agar tercapai tujuan , visi, misi, perusahaan baik yang menyangkut internal perusahaan maupun eksternal perusahaan.

#### 2. Kepala Mekanik

Seseorang yang membantu pimpinan guna memudahkan pengawasan yang bersifat operasional atas rencana yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tiga tugas utama kepala mekanik pada bengkel resmi siyata *service* yaitu :

- 1) *Service Advisor* : bertugas sebagai penerima layanan
- 2) *Pic claim* : penanggung jawab atas complain dari pelanggan
- 3) *Pic LKH* : penanggung jawab terhadap kegiatan operasional perusahaan kepada pimpinan.

#### 3. *Final Inspector*

Bertugas melakukan penilaian akhir terhadap sepeda motor yang telah di *service* oleh mekanik apakah sudah layak atau masih memerlukan perbaikan lagi.

Adapun yang dilakukan *Final Inspector* adalah :

- 1) Melakukan pengecekan terhadap stelan rem depan dan belakang
- 2) Melakukan pemeriksaan dan pengencangan terhadap mur dan baut
- 3) Melakukan pemeriksaan terhadap semua lampu pada sepeda motor (lampu depan dan lampu belakang, sain kiri dan sain kanan, lampu rem)
- 4) Melakukan pemeriksaan terhadap fungsi aki, klakson stelan rantai, dan tekanan angin ban.

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.

4. *Front Desk* (kasir)

Bertugas melayani konsumen yang menggunakan jasa perbaikan dalam hal pembayaran serta melakukan pembukuan keuangan.

5. *Counter Part*

Berfungsi sebagai penyedia spartpart (suku cadang) sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan.

6. Mekanik

Orang yang memiliki pengetahuan dan keahlian dalam melakukan perbaikan sepeda motor, tugasnya memperbaiki kerusakan sepeda motor sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

### C. **Aktivitas Perusahaan**

Aktivitas perusahaan merupakan kegiatan-kegiatan yang terjadi didalam dan diluar perusahaan. Dengan aktivitas perusahaan yang lancar diharapkan dapat mendorong tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien dalam usaha meningkatkan hasil yang optimal.

Adapun aktivitas bengkel siyata service Ujung Batu ini antaranya memasarkan oli jenis *federal* yang terdiri dari *supreme ultratec*, *supreme flick* dan *supreme XX*. Sebagai bengkel pemeliharaan dan perbaikan sepeda motor kerusakan yang dapat dikerjakan antara lain bongkar pasang mesin (*ovar houl*) service karburator, ganti oli dan sebagainya. Sedangkan model atau tipe kendaraan yang dapat diperbaiki pada bengkel ini adalah semua jenis sepeda motor merk Honda. Benkel siyata service juga menyediakan suku cadang yang

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.

asli dan lengkap untuk semua jenis dan tipe sepeda motor Honda. Diharapkan hal ini dapat membantu pelanggan dan memberikan kemudahan dalam mengatasi kerusakan pasca pembelian.

Adapun tingkat pemakaian jasa bengkel siyata service Ujung Batu jenis sepeda motor tahun 2009 sampai dengan tahun 2013 dapat dilihat pada table 4.2 berikut ini :

Tabel IV.2 tingkat pemakaian jasa bengkel Siyata servis jenis sepeda motor tahun 2009 - 2013

No	Tahun	Jumlah Pengunjung	Penjualan	Perkembangan	Persentase (%)
1	2009	4.145	331.601.000	-	-
2	2010	4.788	383.030.000	51.429.000	16%
3	2011	5.923	473.837.000	90.807.000	24%
4	2012	4.395	351.601.000	-122.236.000	-26%
5	2013	5.390	431.230.000	76.629.000	23%

Sumber : ServiceMotor Ahass UD. Siyata Ujung Batu Tahun 2013

Dari tabel tersebut sudah dijelaskan pada BAB 1 yaitu pada pendahuluan bahwa pada tahun 2012 mengalami penurunan sebesar -26% dari penjualan sebelumnya. Salah satu diduga penyebabnya adalah semakin banyak perusahaan-perusahaan pesaing. Karena itu perusahaan dituntut untuk dapat memberikan yang terbaik kepada konsumen baik dari segi pelayanan, harga, ketepatan waktu pengerjaan, kebersihan dan kerapian pekerjaan maupun sarana dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya, agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Dalam

usaha jasa perbengkelan perusahaan dapat mengetahui kepuasan konsumennya (pelanggannya) secara langsung dari konsumen karena tidak adanya batas antara konsumen dengan perusahaan.

**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.

