UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB II

GAMBARAN UMUM PT.CAPELA DINAMIK NUSANTARA CABANG LIPATKAIN

A. Sejarah Singkat Perusahaan PT. Capella Dinamik Nusantara

PT. Capela DinamikNusantara dalam *standard guideline* ini telah berkecimpung di dunia bisnis otomotif.Pada awal tahun 1971 "CAPELLA" didirikan untuk pemasaran sepedamotor Honda di Palembang, usaha ini kemudian berkembang menjadi PT.Capella Medan (*HoldingCompany*) didirikan pada tanggal 19 Oktober 1973,dengan kantor pusat berkedudukan di Jalan Rahmadsyah No. 55-57 Medan.

Seiring dengan perkembangan bisnis otomotif di Indonesia, PT CapellaMedan dipercayakan oleh PT. Astra International untuk mengembangkanusahanya yang lebih jauh yaitu penjualan mobil seperti Daihatsu, BMW, Isuzu, Nissan, Diesel Traktor Pertanian Kubota dan berbagai jenis SukuCadang.Untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen, maka pada tanggal13 Nopember 1986 PT. Capella DinamikNusantara didirikan, dengan kantorpusat berkedudukan di Medan, dimana sebelumnya merupakan Honda Divisipada PT. Capella Medan. Dengan demikian PT. Capella Dinamik Nusantaramerupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Capella Medan. Khusus untukmenangani pemasaran sepeda motor Honda di Propinsi Nanggroe AcehDarussalam dan Riau.[11]

[11]Buku Dokumentasi PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain, 2016

Pada tanggal 01 Mei 2003 kantor pusat pemasaran PT. CapellaDinamik Nusantara didirikan di Provinsi Riau tepatnya di Kota Pekanbaru.berselang satu tahun PT. Capella DinamikNusantara Cabang Riau mendirikankantor cabangnya di Lipatkain Kabupaten Kampar Kiri Riau pada tanggal 1 Juli 2004.

B. Visi dan Misi PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain

Visi PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain adalah Menjadi pemimpin pasarsepeda motor dalam distribusi, penjualan dan pelayanan purna jual.Sedangkan yang menjadi misi dari PT. Capella Dinamik Nusantaraadalah menguasai wilayah pemasaran sehingga dapat memaksimalkanpenjualan produk, menguasi pasar penjualan, meningkatkan kualitas kinerjakaryawan dan meningkatkan pelayanan terhadap konsumen agar dapatmencapai visi dari PT. Capella DinamikNusantara.

Selogan Perusahaan

S = (sistem managemen yang efisien dan efektif)

P = (prioritas kepuasan konsumen)

I = (integritas)

R = (responsibilitas)

I = (inovasi untuk terus belajar dan berkembang)

T= (terbaik dalam bidangnya)[12]

[12] Dokumentasi Pt. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipat Kain

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

C. Tugas dan Tanggung Jawab Pimpinan Serta Karyawan PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain

Organisasi yang baik adalah organisasi yang jelas dan teratur sehingga dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya setiap pemangku jabatan memiliki gambaran serta batasan tugas dan tanggungjawab dalam menjalankan aktivitas perusahan.

Aktivitas perusahaan merupakan kegiatan yang terjadi didalam maupun diluar perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung yang akan mempengaruhi kelancaran jalannya perusahaan. Berjalannya suatu perusahaan adalah karena adanya suatu kerja sama antara suatu pekerjaan yang satu dengan pekerjaan lainnya.[13]

Dengan aktivitas perusahaan yang lancar diharapkan dapat mendorong tercapainya suatu tujuan perusahaan secara efisien dan efektif dalam usaha meningkatkan hasil yang lebih baik. Adapun aktivitas yang dijalankan perusahaan ini bergerak dibidang perbengkelan dan penjualan Honda beserta suku cadang asli Honda yang dilakukan melalui penjulan kendaraan yang diperoleh dari Graha pekanbaru, yang merupakan main dealer resmi Honda Riau. Dalam ini penjualan sepeda motor yang dilakukan oleh PT. Capella Dinamik Nusantara cabang Lipatkain terhadap konsumen adalah menggunakan sistem kredit dan juga bisa cash sedangkan alat suku cadang asli Honda sistemnya tunai atau cash. Disamping itu pada perusahaan ini bagian

---

[13]Judhariksawan, *Pengantar Hukum Perbengkelan di Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2005) h. 125

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

pemasaran dituntut keahliannya membaca peluang baru yang berguna untuk ekspansi pemasaran disamping mengefektifkan hubungan bisnis dan melakukan penyempurnaan. Marketing bertanggung jawab pula terhadap tertagihnya piutang akibat penjualan kredit, walaupun ini merupakan tugas dan tanggung jawab utama dari bagian penangihan.[14]

Jadi setelah berupaya sebanyak mungkin melakukan penjualan kredit, marketing harus pula berupaya bagaimana piutang-piutang yang terjadi bisa dikoleksi semaksimal mungkin sehingga memberikan keuntungan yang maksimal bagi perusahaan.

Berikut ini merupakan pembagian tugas dan tanggungjawab beberapa departemen yang diuraikan sebagai berikut :

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

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

2. Departemen Penjualan

   Departemen penjualan dipimpin oleh seorang Kepala Penjualan yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Cabang.Tugas Kepala Penjualan adalah :

[14]Purnamirza Teddy, *Sistem Perbengkelan*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), h. 78

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 melaui media cetak.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Penjualan dibantu oleh *Supervisor* Penjualan dan paraWiraniaga (*Salesman* dan*Counter Sales*).Tugas dari *Supervisor* penjualan adalah :

a. Menganalisis pasar.

b. Memberikan arahan dan motivasi para wiraniaga.

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

a. Membina hubungan baik dengan pelanggan.

b. Menjual kendaraan kepada pelanggan di luar lingkungan kantor PT. Capella Dinamik Nusantara sesuai dengan terget yang telah ditetapkan oleh Kepala Cabang.[15]

3. Departemen administrasi 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.

[15] Ibid, 78

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

d. Merencanakan dana promosi.

e. Mengadakan peralatan kantor.

f. Mengadakan pemeliharaan gedung dan aktivalainnya.

g. Menilai prestasi kerja karyawan

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Administrasi dibantu oleh *Supervisor* Administrasi, Administrasi Unit/penjualan.

4. Departemen Bengkel

Bengkel PT. Capella Dinamik Nusantara cabang Lipatkain didirikan untuk mendukung penjualan kendaraan bermotor merek honda, 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 bertanggungjawab kepada Kepala cabang.Tugas dan tanggungjawab dari Kepala Bengkel adalah :

a. Mengatur kebijaksanaan perusahaan di bidang *service*.

b. Meningkatkan mutu servis.

c. Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan servis secara umum.

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

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

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* bertanggungjawab 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.

Secara rinci tugas tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manager

   Sebagai penanggung jawab utama segala aktifitas dan kegiatan perusahaan di kantor cabang dan kantor pusat

2. Sales Office Head

   a. Sebagai Pimpinan di kantor penjualan, memonitor dan mengawasisemua aktifitas baik Administrasi maupun kegiatan promosi Penjualan sepeda motor Honda.

   b. Membuat pengajuan segala sesuatu yang dibutuhkan kantor penjualan ke kantor pusat.

   c. Bertanggung jawab penuh kepada Manager.

3. Administratur Head

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

a. Sebagai kepala Administrasi mengontrol kinerja seluruh bagian Administrasi baik bagian keuangan maupun bagian administrasi penjualan.

b. Membuat laporan pajak sebagai kewajiban perusahaan.

c. Bertanggung jawab penuh kepada Sales Office Head.

4. Kasir

a. Menerima uang dari seluruh transaksi penjualan sepeda motor Hondabaik Down Payment maupun angsuran kredit.

b. Melakukan kiriman uang ke kantor pusat setiap hari kerja.

c. Menyimpan dokumen berharga BPKB dan membuat laporan keuangan.

d. Mengontrol biaya pengeluaran kantor cabang.

5. AR Controller

a. Memonitor pembukuan dan hutang piutang debitur maupun piutangFinance Company.

b. Membuat tagihan pembayaran ke Finnance Company.

6. Counter Sales

a. Melayani konsumen dalam pembelian sepeda motor.

b. Melakukan aktifitas promosi baik Pameran maupun Show Room Event.

c. Membuat laporan Penjualan harian maupun bulanan.

d. Menerbitkan kwitansi pembayaran maupun faktur penjualan untuk setiap transaksi.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

7. Penyalin Data
   a. Mencatat data-data penjualan sepeda motor.
   b. Membukukan surat-surat kendaraan (STNK & Nomor Polisi) menginformasikan &menyerahkan kepada konsumen.
8. Sales Supervisor
   a. Memonitor seluruh kegiatan Salesman.
   b. Memberikan pengarahan untuk meningkatkan penjualan kepada Salesman.
   c. Bertanggung jawab penuh kepada Sales Office Head.
9. Salesman
   a. Mencari sebanyak-banyaknya calon pembeli sepeda motor.
   b. Membantu kegiatan promosi / Pameran.
10. Kanvasser
    a. Melakukan kegiatan Kanvass yaitu masuk ke desa-desa dengan mobilyang membawa langsung sepeda motor.
11. Kolektor

    Melakukan penagihan langsung ke debitur kredit yang Over Due

D. Proses *Service* (*Production)*

Bahan yang digunakan dalam proses servis oleh PT. Capella Dinamik Nusantara cabang Lipatkaindiantaranya berupa oli, bensin, minyak rem, air bateraidanbusi. Seluruh bahan tersebut merupakan bahan habis, karena langsung dipergunakan kepada sepeda motor yang akan diservis.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

Adapun jenis *service* yang diberikan oleh PT. Capella Dinamik Nusantara cabang Lipatkain berupa:

1. Servis Kosong, dengan lama waktu pengerjaanya itu ± 30 – 45 menit.
2. Servis Ringan, dengan lama waktu pengerjaan yaitu ± 30 – 45 menit.
3. Servis Ulang/Ganti Oli, dengan lama waktu pengerjaanya itu ± 10 – 20 menit.
4. Servis Besar/Berat, dengan lama waktu pengerjaanya itu ± 3 – 5 jam.

PT. Capella Dinamik Nusantara cabang Lipatkain yang memiliki pelayanan jasa berupa pelayanan *service* kendaraan motor merek honda.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 *service 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 *service,* Selanjutnya sepeda motor akan memasuki lokasi bengkel untuk diservis berdasarkan petunjuk *service* resmi yang ditetapkan oleh

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

AHASS. Disaat pelanggan yang menunggu kendaraan selesai diservis dipersilahkan menunggu di ruang tunggu *service* yang telah disediakan.

5) *Test drive*, Setelah selesai servis, sepeda motor akan dites kembali oleh mekanik untuk melihat hasil dari *service* yang dilakukan serta memastikan bahwa keluhan pelanggan telah diatasi.
6) Penyerahan 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 kebagian kasir.[16]

[16] Dokumentasi PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipat Kain

UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU