

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

1. Sejarah singkat PT. AHASS Indonesia

PT Astra Honda Motor (AHM) merupakan pelopor industri sepeda motor di Indonesia. Didirikan pada 11 Juni 1971 dengan nama awal PT Federal Motor, yang sahamnya secara mayoritas dimiliki oleh PT Astra International. Saat itu, PT Federal Motor hanya merakit, sedangkan komponennya diimpor dari Jepang dalam bentuk CKD (*completely knock down*).

Tipe sepeda motor yang pertama kali di produksi Honda adalah tipe bisnis, S 90 Z bermesin 4 tak dengan kapasitas 90cc. Jumlah produksi pada tahun pertama selama satu tahun hanya 1500 unit, namun melonjak menjadi sekitar 30 ribu pada tahun dan terus berkembang hingga saat ini. Sepeda motor terus berkembang dan menjadi salah satu moda transportasi andalan di Indonesia.

Kebijakan pemerintah dalam hal lokalisasi komponen otomotif mendorong PT Federal Motor memproduksi berbagai komponen sepeda motor Honda tahun 2001 di dalam negeri melalui beberapa anak perusahaan, diantaranya PT Honda Federal (1974) yang memproduksi komponen-komponen dasar sepeda motor Honda seperti rangka, roda, knalpot dan sebagainya, PT Showa Manufacturing Indonesia (1979) yang

khusus memproduksi peredam kejut, PT Honda Astra Engine Manufacturing (1984) yang memproduksi mesin sepeda motor serta PT Federal Izumi Mfg.(1990) yang khusus memproduksi piston. Seiring dengan perkembangan kondisi ekonomi serta tumbuhnya pasar sepeda motor terjadi perubahan komposisi kepemilikan saham di pabrikan sepeda motor Honda ini. Pada tahun 2000 PT Federal Motor dan beberapa anak perusahaan di merger menjadi satu dengan nama PT Astra Honda Motor, yang komposisi kepemilikan sahamnya menjadi 50% milik PT Astra International Tbk dan 50% milik Honda Motor Co. Japan. Saat ini PT Astra Honda Motor memiliki 3 fasilitas pabrik perakitan, pabrik pertama berlokasi Sunter, Jakarta Utara yang juga berfungsi sebagai kantor pusat. Pabrik ke dua berlokasi di Pegangsaan Dua, Kelapa Gading, serta pabrik ke 3 yang berlokasi di kawasan MM 2100 Cikarang Barat, Bekasi. Pabrik ke 3 ini merupakan fasilitas pabrik perakitan terbaru yang mulai beroperasi sejak tahun 2005. Dengan keseluruhan fasilitas ini PT Astra Honda Motor saat ini memiliki kapasitas produksi 4.2 juta unit sepeda motor per-tahunnya, untuk permintaan pasar sepeda motor di Indonesia yang terus meningkat. Salah satu puncak prestasi yang berhasil diraih PT Astra Honda Motor adalah pencapaian produksi ke 35 juta pada tahun 2012. Prestasi ini merupakan prestasi pertama yang berhasil diraih oleh industri sepeda motor di Indonesia bahkan untuk tingkat ASEAN. Guna menunjang kebutuhan serta kepuasan pelanggan sepeda motor Honda, saat PT Astra Honda Motor di dukung oleh 1.800 showroom

penjualan, 3.600 layanan service atau bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station), serta 7.400 gerai suku cadang, yang siap melayani jutaan penggunaan sepeda motor Honda di seluruh Indonesia. Industri sepeda motor saat ini merupakan suatu industri yang besar di Indonesia. Karyawan PT Astra Honda Motor saja saat ini berjumlah sekitar 18.000 orang, ditambah ratusan¹

2. Sejarah singkat AHASS PT. Global Jaya Perkasa Pekanbaru

Awalnya bengkel khusus motor HONDA yang disebut sebagai AHASS (AstraHonda Authorized Service Station) ini berdiri pada tahun 2004 tepatnya pada tanggal 11 April 2004, yang diberi nama Tri In One yang beralamat di Jln. Delima, Pekanbaru, Tri In One ini ditunjukan untuk pembelian motor secara tunai maupun kredit, Maka berdirilah tempat pelayanan servis dan penjualan onderdil motor Honda yang diberinama PT. Global Jaya Perkasa, PT. Global Jaya Perkasa ini ditunjukan untuk memenuhi dan melayani para pengguna motor honda yang berada di daerah tersebut, berupa pelayanan service dan pembelian alat-alat motor merek Honda.²

B. Visi dan Misi

PT Astra Honda Motor, perusahaan yang menjalankan fungsi produksi, penjualan dan pelayanan purna jual yang lengkap untuk kepuasan pelanggan dan memiliki visi dan misi, adapun visi dan misi PT AHASS :

¹<http://musthopz.wordpress.com/2013/11/17/tujuan-struktur-dan-proses-dari-pt-astra-honda-motor/>

²Dokumen PT.AHASS (PT. Global Jaya Perkasa) Pekanbaru.

1. Visi dan Misi PT.AHASS

Visi

Memimpin pangsa pasar sepeda motor di Indonesia denganmerealisasikan impian pelanggan, menciptakan kegembiraandanberkontribusiterhadap masyarakatIndonesia

Misi

Menciptakan solusi mobilitas bagi masyarakat Indonesia dengan produk dan layanan terbaik.³

2. Visi dan Misi PT.AHASS (PT. Global Jaya Perkasa)

Visi

Memimpin pangsa pasar sepeda motor di Indonesia denganmerealisasikan impian pelanggan, menciptakan kegembiraandanberkontribusiterhadap masyarakatIndonesia

Misi

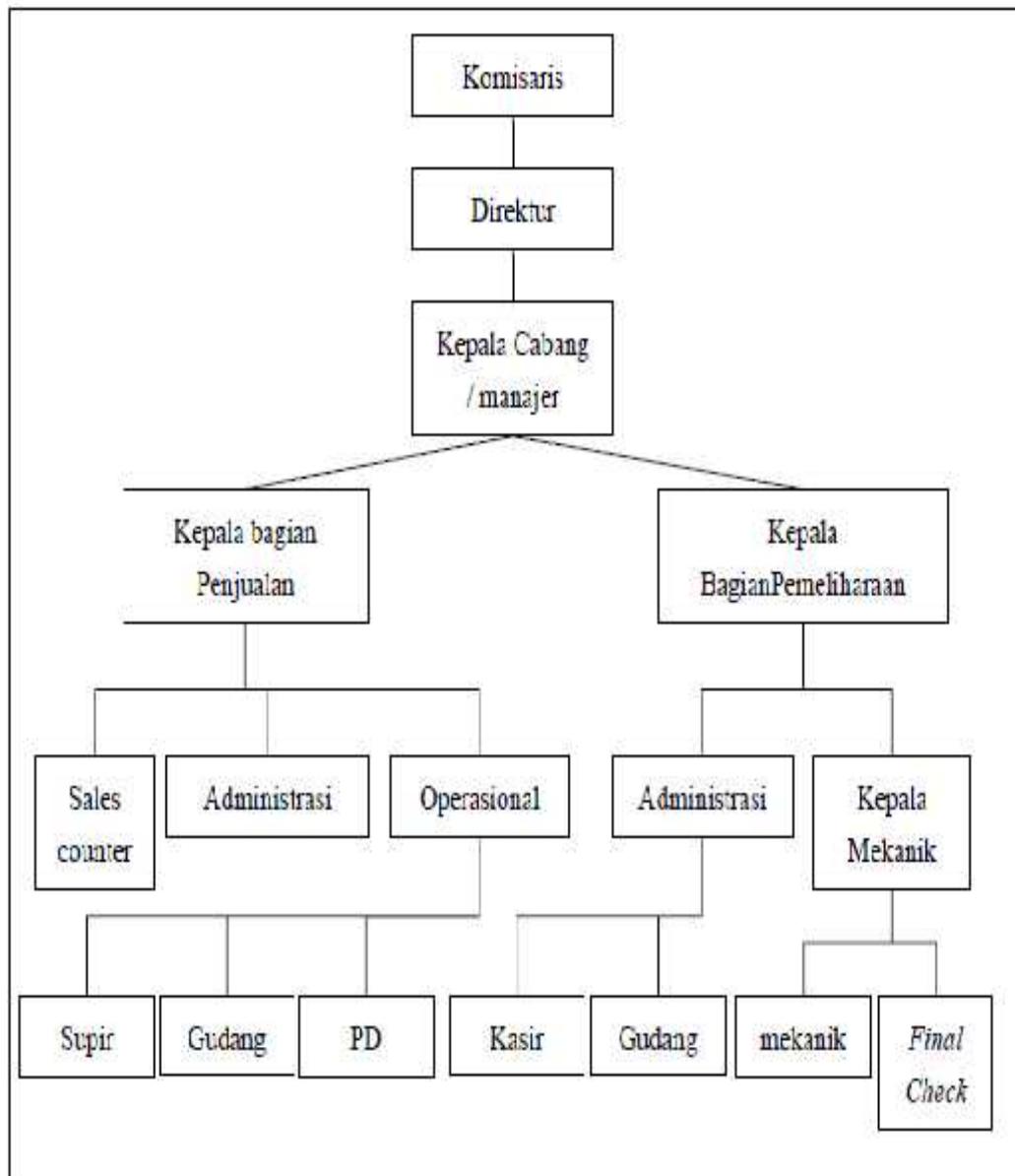
Menciptakan solusi mobilitas bagi masyarakat Indonesia dengan produk dan layanan terbaik.⁴

³*Ibid*

⁴Tatang, (kepala bengkel), *wawancara*, PT. Global Jaya Perkasa, 15 oktober 2014

C. Struktur Organisasi

1. Struktur Organisasi PT AHASS Pusat⁵



Gambar II.1
Struktur organisasi PT.AHASS Pusat
 (Sumber : <http://strukturpusat.com>)

⁵<http://musthopz.wordpress.com/2013/11/17/tujuan-struktur-dan-proses-dari-pt-astra-honda-motor/>

Wewenang Dan Tanggung Jawab Karyawan PT.AHASS Setiap karyawan PT.AHASS wewenang dan tanggung jawab sesuai jabatannya masing-masing. Hal ini diperlukan agar setiap karyawan mengetahui apa yang harus dilakukan demi tercapainya tujuan dari PT.AHASS. Berikut adalah wewenang dan tanggung jawab dari jabatan-jabatan karyawan PT.AHASS.⁶

a. Komisaris

Bertanggung jawab untuk membuat aturan tentang persyaratan dalam pemilihan Mekanik, tata cara pemilihan karyawan baik penjualan maupun bagian pemeliharaan, bertanggung jawab dalam menjaga izin usaha yang Komisaris Direktur Kepala Cabang/manajer Kepala bagian Penjualan Kepala Bagian Pemeliharaan Administrasi Sales counter Administrasi Operasional Kepala Mekanik Supir mekanik Final Check Gudang Kasir Gudang PD 11 diberikan oleh Astra International, membuat laporan atas pelaksanaan penjualan kepada pihak Astra International, membantu melaksanakan program lain yang terkait dengan jaringan motor Honda.

b. Direktur

Bertanggung jawab atas kegiatan penjualan yang terjadi, membantu Kepala Cabang dalam mengawasi pelaksanaan kegiatan penjualan dan pemeliharaan, membantu Komisaris dalam merencanakan pengembangan PT.Lancar Sukses Mandiri sesuai

⁶<http://thesis.binus.ac.id/asli/Bab2/2007-2-00550-STIF%20BAB2.pdf>

dengan tujuan yang ingin dicapai, bertanggung jawab dalam merencanakan dan mengkoordinir rencana kerja bersama Kepala Cabang guna memenuhi sasaran yang ditetapkan, menerima laporan penjualan dan permintaan barang dari Kepala Cabang dan melakukan pengkajian ulang dengan Komisaris, membuat laporan evaluasi kepada Komisaris setiap akhir bulan bersama Kepala Cabang.

c. Kepala Cabang (Manajer)

Bertanggung jawab dalam membantu Direktur untuk merencanakan, mengkoordinir rencana kerja, membuat laporan evaluasi, mengawasi pelaksanaan kegiatan penjualan dan pemeliharaan, bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan setiap bagian penjualan dan pemeliharaan, membuat laporan permintaan dan penjualan untuk Kepala Cabang dan dealer utama, bertanggung jawab dalam menentukan permintaan jumlah kendaraan motor sebagai stok, bertanggung jawab terhadap pengaturan cash flow pada perusahaan.

d. Kepala Penjualan

Bertanggung jawab atas kegiatan operasional penjualan kepada Kepala Cabang, membuat laporan secara evaluasi secara berkala, bertanggung jawab dalam mengawasi Sales Counter, Administrasi, dan Kepala Operasional, membantu Kepala Cabang dalam melakukan pengkajian ulang.

e. Sales Counter

Bertanggung jawab terhadap pelayanan kegiatan penjualan, bertanggung jawab dalam pembukuan penjualan, bertanggung jawab memberikan laporan evaluasi penjualan kepada Kepala Penjualan, bertanggung jawab dalam menjaga hubungan baik pelanggan dan perusahaan.

f. Administrasi Bagian Penjualan

Bertanggung jawab terhadap segala bentuk administrasi penjualan, bertanggung jawab melakukan laporan secara berkala kepada Kepala Penjualan.

g. Kepala Operasional

Bertanggung jawab dalam mengawasi Supir, Gudang, dan Pre Delivery(PD), bertanggung jawab dalam pembuatan laporan kepada Kepala Penjualan, bertanggung jawab terhadap proses pengiriman barang.

h. Supir

Bertanggung jawab dalam pengiriman barang kepada pelanggan, bertanggung jawab memberikan laporan kepada Kepala Operasional dan melakukan koordinasi dengan Sales Counter

i. Gudang Bagian Penjualan

Bertanggung jawab dalam pengaturan stok motor pada gudang, bertanggung jawab dalam penyediaan permintaan jika dibutuhkan, melakukan laporan persediaan kepada Kepala Operasional secara berkala,

j. Pre Delivery(PD)

Bertanggung jawab terhadap kesiapan motor sebelum dilakukan pengiriman, yang meliputi kelengkapan, dan kelayakan motor, melakukan pemeliharaan secara berkala terhadap kendaraan yang menjadi stok, membuat laporan kegiatan kepada Kepala Operasional.

k. Kepala Bagian Pemeliharaan

Bertanggung jawab terhadap kegiatan pemeliharaan (perbaikan), bertanggung jawab dalam membuat laporan secara berkala kepada Kepala Cabang, melakukan pengawasan kepada Kepala Administrasi dan Kepala Mekanik.

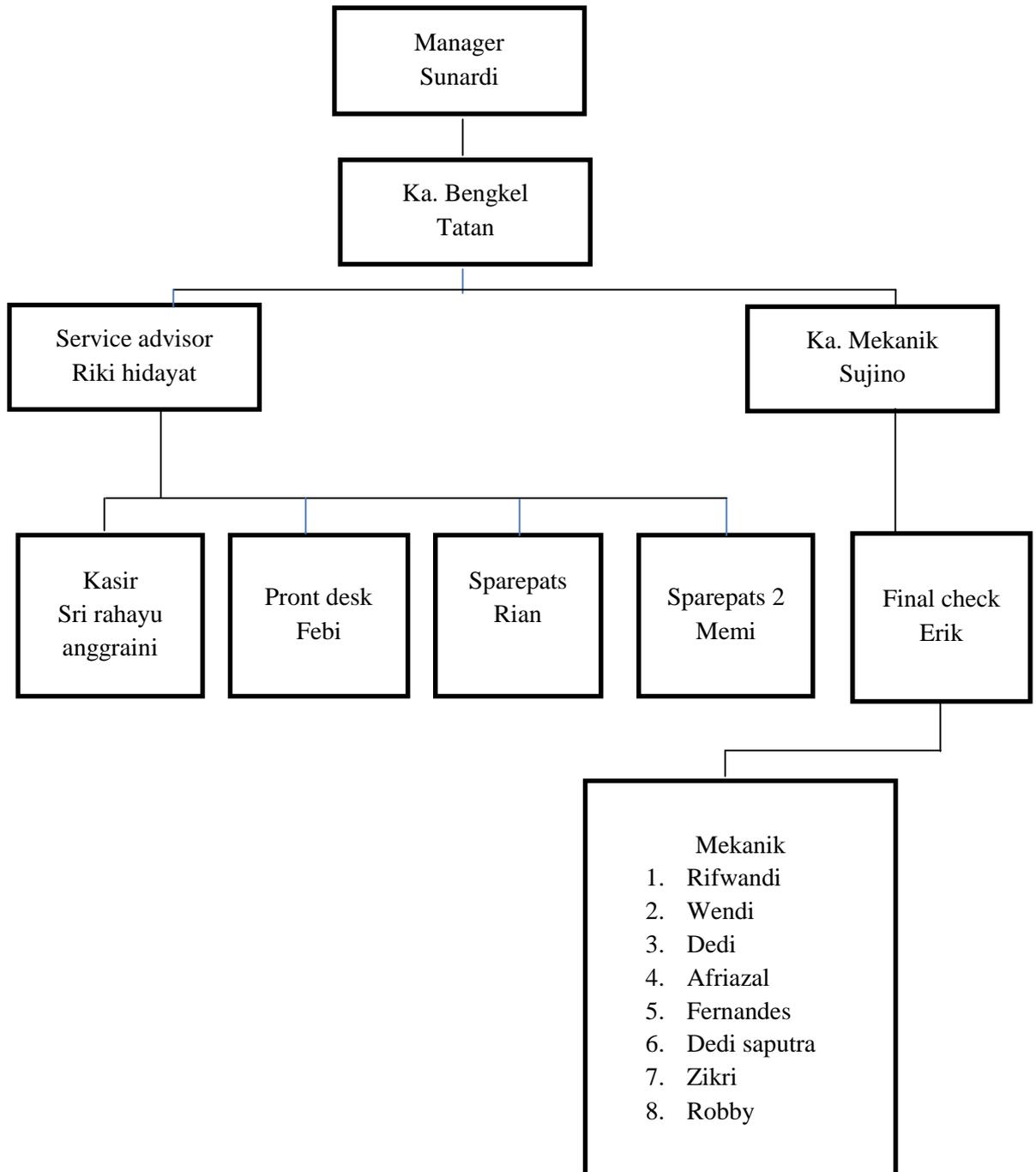
l. Kepala Administrasi Pemeliharaan

Bertanggung jawab untuk membuat laporan administrasi pemeliharaan kepada Kepala Pemeliharaan, mengawasi dan melakukan evaluasi terhadap Kasir serta Gudang, melakukan perencanaan dan alokasi jumlah stok onderdil pada gudang.

m. Kasir

Bertanggung jawab membuat laporan hasil pemeliharaan kepada Kepala Administrasi Pemeliharaan, bertanggung jawab membuat faktur/tanda terima setiap pemeliharaan.

2. Struktur organisasi AHASS 07947 PT.Global Jaya Perkasa⁷



Gambar II.2
Struktur Organisasi
 (Sumber : PT. Global jaya perkasa)

⁷Dokumen AHASS PT. Global jaya perkasa

Manager

Manager yang bertugas sebagaimana mengintergrasikan berbagai macam variable (karakteristik, budaya, pendidikan dan lain sebagainya). Kedalam suatu tujuan organisasi yang sama dengan cara melakukan mekanisme penyesuaian.

Kepala Bengkel

Bertugas Bertanggung jawab terhadap keseluruhan yang ada di bengkel atau Dibagian operasional bengkel, seperti menerima laporan harian yang diberikan oleh FD (Front Desk) atau kasir. Dan Memberikan laporan tentang pemeliharaan dan laporan tentang suku cadang pada kepala cadang.⁸

SA (Service Advisor)

Bertugas melayani konsumen yang datang menanggapi dan Mencatat keinginan konsumen terhadap sepeda motornya yang mengalami masalah mekanis, yang kemudian dilaporkan kepada mekanik untuk diperbaiki⁹

KM (Kepala Mekanik)

Bertugas mengecek hasil kerja mekanik serta mengawasi kegiatan mekanik dan memberikan arahan terhadap mekanik bila mengalami kesulitan dalam pekerjaannya¹⁰

⁸Tatang, (kepala bengkel), wawancara, PT. Global Jaya Perkasa, 15 oktober 2014

⁹Rikihidayat, (Service Advisor), wawancara, PT. Global Jaya Perkasa 15 oktober 2014

¹⁰Sujino, (kepala Mekanik), wawancara, PT. Global Jaya Perkasa, 15 oktober 2014

Kasir

Bertugas Menerima pembayaran atas pembelian alat motor service motor honda.

Pront Desk

Bertugas Mendaftarkan motor yang akan diservice

Spare part

Tugas Administrator Spare Part adalah bertanggung jawab secara penuh atas ketersediaan spare part.

Kriteria

- a. Mengetahui dan mengerti Spare Part kendaraan Suzuki.
- b. Mempunyai pengalaman yang cukup dalam bidang otomotif.
- c. Berkemampuan manajemen dan dapat mengurus administrasi.
- d. Bisa mengoperasikan komputer.
- e. Jujur, disiplin, dan bertanggung jawab.¹¹

Final check

Bertugas memeriksa ulang motor yang telah diservice

Mekanik

Bertugas memperbaiki sepeda motor Honda yang dimiliki konsumen yang selanjutnya selesai pengerjaan tersebut di laporkan kepada kepala mekanik¹²

¹¹ Memi (Spare part) wawancara, PT. global Jaya Perkasa, 15 oktober 2014

¹² Dedi, (mekanik) wawancara, PT. Global Jaya Perkasa, 15 oktober 2014