

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Singkat Perusahaan**

Bengkel Ridho Servis merupakan bengkel sepeda motor yang telah berdiri sejak tanggal 01 Januari 1996. Awalnya, Bengkel Ridho Servis adalah bengkel umum yang melayani jasa servis seluruh tipe dan merek kendaraan bermotor. Seiring berjalannya waktu, Bengkel Ridho Servis sedikit demi sedikit mulai melakukan penjualan sepeda motor baru dari berbagai macam merek sesuai dengan permintaan konsumen. Dari hasil penjualan ini, Bengkel Ridho Servis mulai mengalami perkembangan bahkan kemajuan yang pesat mengingat besarnya permintaan konsumen terhadap sepeda motor dari berbagai merek pada waktu itu.

Melihat besarnya penjualan yang dapat dilakukan membuat salah satu perusahaan sepeda motor ternama yang ada di Indonesia, yaitu Yamaha merasa tertarik untuk menjadikan Bengkel Ridho Servis menjadi salah satu bengkel resminya. Maka dari itu, pada tahun 2004 Bengkel Ridho Servis resmi menjadi bengkel resmi Yamaha yang terletak di Jalan Pembangunan No. 001, Desa Kota Bangun, Kecamatan Tapung Hilir, Kabupaten Kampar, dan terus mengalami perkembangan hingga saat ini dan telah berhasil membuka tiga cabang baru, yaitu di Desa Kota Garo, Desa Sumber Lestari, dan Desa Kijang Jaya. Bengkel Ridho Servis ini ditujukan untuk memenuhi dan melayani para pengguna sepeda motor Yamaha yang berada di daerah tersebut, berupa pelayanan service dan pembelian motor secara tunai maupun kredit.

## **B. Struktur Organisasi dan Manajemen**

Struktur adalah suatu bentuk atau bagan yang menunjukkan hubungan dan kerja sama antara unit satu dengan lainnya. Organisasi adalah pembinaan hubungan wewenang dan dimaksudkan untuk mencapai koordinasi yang struktural, baik secara vertikal, maupun secara horizontal di antara posisi-posisi yang telah disertai tugas-tugas khusus yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Jadi organisasi adalah hubungan struktural yang mengikat dan menyatukan perusahaan dan kerangka dasar tempat individu-individu berusaha dan dikoordinasi. Sedangkan arti struktur organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan system pimpinan organisasi. Unsur-unsur organisasi terdiri dari manusia, tempat kedudukan, tujuan, pekerjaan, struktur, teknologi, dan lingkungan.

Organisasi sangat penting bagi perusahaan karena merupakan wadah dan alat pelaksanaan proses manajemen dalam mencapai tujuan. Organisasi juga merupakan proses di mana struktur organisasi dibuat dan ditegakan. Proses ini meliputi ketentuan dan kegiatan-kegiatan yang spesifik yang perlu untuk menyelesaikan semua tujuan organisasi, pengelompokan kegiatan tersebut berkaitan dengan susunan yang logis dan tugas dari kelompok kegiatan ini bagi suatu jabatan atau orang yang bertanggung jawab.

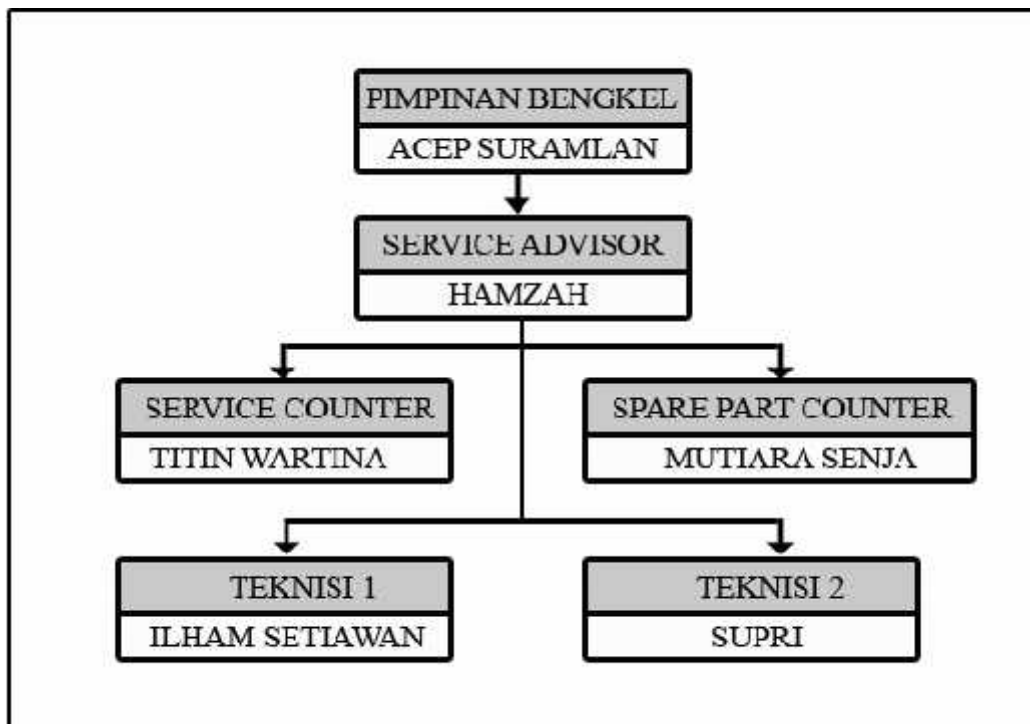
Pihak-pihak yang mengelola perusahaan diatur sedemikian rupa dalam suatu struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan suatu kerangka dasar tertentu

yang menunjukkan hubungan satuan organisasi dan individu-individu yang berada di dalam organisasi tersebut. Melalui struktur organisasi maka tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap pejabat dapat diketahui dengan jelas dan tegas, sehingga diharapkan setiap satuan organisasi dapat bekerja sama secara harmonis. Dengan adanya struktur organisasi yang baik, akan menentukan sukses tidaknya perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan, sehingga usaha-usaha yang dilakukan dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Bengkel Ridho Servis ini dipimpin oleh seorang Kepala Bengkel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar berikut :

**Gambar: 2.1**

**Struktur Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar**



*Sumber: Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar*

Organisasi yang baik adalah organisasi yang jelas dan teratur sehingga dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya setiap pemangku jabatan memiliki gambaran serta batasan tugas dan tanggung jawab. Berikut ini merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab beberapa bagian yang diuraikan sebagai berikut :

1. Kepala Bengkel, yaitu pemilik sekaligus pengurus dan pengawas segala yang terjadi di Bengkel Ridho Servis
2. *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 diperbaiki.
3. *Service Counter*, bertugas mengurus administrasi para pelanggan yang melakukan servis di Bengkel Ridho Servis.
4. *Spare Part Counter*, bertugas menjual dan melayani pemesanan onderdil oleh pelanggan.
5. Teknisi, Bertugas memperbaiki sepeda motor Honda yang dimiliki konsumen.

### **C. Aspek Kegiatan Perusahaan**

Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar melakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Penjualan produk kendaraan sepeda motor Yamaha dengan beberapa tipemotor, seperti Yamaha V-ixion, Jupiter Z, New Vega R, Mio Sporty, NewRX-King, Jupiter MX, Scorpio Z dan lain sebagainya.

2. Penjualan jasa servis sepeda motor. Penjualan jasa servis merupakan salahsatu aktivitas pada perusahaan untuk memberikan pelayanan jasa kepadapelanggannya.
3. Penjualan suku cadang atau *spare part* merk Yamaha. Selain penjualansepeda motor dan pelayanan servis, juga tersedia penjualan suku cadang (*sparepart*) resmi dari Yamaha, sehingga keaslian dari suku cadang yang ada dijamin oleh Yamaha.
4. Mempromosikan berbagai jenis produk baru yang dimiliki oleh Yamaha yang didistribusikan keberbagai bengkel resmi Yamaha, salah satunya adalah di Bengkel Resmi Ridho Servis Kota Bangun Kampar.

#### **D. Proses Pelayanan Servis**

Ada beberapa jenis pelayanan servis yang diberikan oleh Bengkel Ridho Servis, yaitu :

1. Servis Kosong, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm 30 - 45$  menit.
2. Servis Ringan, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm 30 - 45$  menit.
3. Servis Ulang/Ganti Oli, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm 10 - 20$ menit.
4. Servis Besar/Berat, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm 3 - 5$  jam.

Dalam memberikan pelayanan servis sepeda motor, ada standar operasional pelayanan bengkel yang harus dilaksanakan oleh pihak bengkel, yaitu:

1. Sebelum pengerjaan
  - a. Pengaturan parkir sepeda motor
  - b. Pemberian nomor urut servis
  - c. Memasang pelindung sepeda motor

- d. Pendaftaran servis
  - e. Pengecekan awal dan pemasangan SOP card
  - f. Persilahkan konsumen ke ruang tunggu
  - g. Koordinasi pekerjaan dengan teknisi
2. Saat pengerjaan
    - a. Pemahaman surat perintah kerja
    - b. Mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan
    - c. Mempergunakan bikelift
    - d. Proses pengerjaan
    - e. Bekerja sesuai dengan SOP
    - f. Pemeriksaan hasil kerja
    - g. Merapikan peralatan dan membersihkan sepeda motor
3. Setelah pengerjaan
    - a. Pemeriksaan akhir seluruh pekerjaan
    - b. Melakukan *final check* (tekanan ban, RPM, dan kekencangan)
    - c. Melepas pelindung sepeda motor
    - d. Tes fungsi dan layak jalan
    - e. Penjelasan hasil kerja dan penyerahan part bekas
    - f. Penyelesaian administrasi