

BAB II

GAMBARAN UMUM PT.ALFA SCORPII

A. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Alfa Scorpii atau disebut Alfa Scorpii dalam *standard guideline* ini telah berkecimpung di dunia bisnis otomotif selama lebih dari 20 tahun sebagai *main dealer* sepeda motor *brand* YAMAHA. Jangkauan servisnya berpusat di daerah Sumatera bagian utara (untuk saat ini telah memasuki 4 propinsi, yakni: Sumatera Utara, NAD, Riau Daratan dan Riau Kepulauan). Kesuksesan tentunya tidak datang begitu saja. Dengan pasukan inti tidak lebih dari 10 orang pada tahun pertama, Alfa Scorpii kemudian pun mengolah intuisi dan visi dengan perjuangan dan aksi.

Tepatnya pada tanggal 25 Agustus 1987, Alfa Scorpii mengukuhkan tekad untuk mengharumkan nama besar YAMAHA yang sempat absen 10 (sepuluh) tahun dari dunia otomotif Indonesia. 5 (lima) tahun bukan jangka waktu yang pendek untuk mendirikan fondasi perusahaan ini. Bagaikan filosofi tumbuhan bambu, Alfa Scorpii membangun akar-akar kuat dengan membangun system manajemen yang kokoh. Fleksibel namun kuat seperti batang-batang bambu yang elastic namun tidak mudah patah. Kepiawaiannya membangkitkan kembali *brand* YAMAHA yang sempat lumpuh di era 80-an menyumbangkan besar dalam *market share* penjualan sepeda motor asal Jepang tersebut di skala nasional. Akhirnya setelah perjuangan panjang, pada awal 2007, YAMAHA berhasil membobol rekor market sepeda motor di Indonesia.

Seiring dengan prestasi tersebut, Alfa Scorpii mengukuhkan kebesaran namanya dengan merancang identitas perusahaan baru yang dirangkum dalam *standard guideline* ini. Fungsi elemen grafis yang menerapkan filosofi perusahaan ini akan menjadi formula penggunaan segala *corporate design* dan *branding* Alfa scorpii dimasa yang akan datang. Bisa dikatakan identitas perusahaan tidak hanya merupakan identitas, tapi melambangkan jiwa dari perusahaan tersebut. Adalah sebuah cara yang strategis untuk menyampaikan pesan perusahaan melalui *visual image* dari seperangkat identitas perusahaan. Untuk itu diperlukan kombinasi formula, kriteria, struktur dan aturan yang tepat dalam sebuah sistem yang disebut identitas perusahaan standard guideline. Adapun karakter atau personaliti Alfa Scorpii yaitu *fast, smart, modern, professional, friendly, daring dan flexible*. Identitas perusahaan adalah seperangkat atribut, aspek, ide metode, teknik dan nilai sebuah perusahaan berdasarkan karakter (*personaliti*), kultur dan visi dari perusahaan tersebut. Perangkat ini sangat penting dalam dunia bisnis karena identitas perusahaan dimanifestasikan dalam sistem *branding* dan *trademark* yang akan membedakan perusahaan tersebut dari kompetitornya. Identitas yang kuat akan menegaskan brand sehingga lebih dikenal oleh target marketnya. Biasanya identitas perusahaan ini diterapkan dalam format komunikasi seperti : *logo, letterhead, business card, folder, envelope, kartu-kartu, presentation template, typography*, warna, seragam dan lain-lain.

Corporate signature Alfa Scorpii terdiri dari dua elemen yaitu *logo/symbol* “The Scorpion” dan *Logotype* “Alfa Scorpii”. Secara general,

kedua elemen diatas digunakan sebagai satu unit. Kecuali dalam beberapa agenda dan ketentuan khusus dimana logo dan logotype tidak digunakan bersamaan atau digunakan bersamaan namun dengan komposisi berbeda.

PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris berdiri tahun 2008 dengan jumlah karyawan 20 orang termasuk karyawan marketing.¹ Dan sekarang PT.Alfa Scorpii cabang Airtiris telah berkembang pesat dan memiliki bangunan sendiri.

B. Ruang Lingkup Perusahaan

Kegiatan usaha yang dilakukan perusahaan PT.Alfa Scorpii:

1. Penjualan produk kendaraan sepeda motor yamaha dengan beberapa tipe motor seperti Yamaha V-ixion, Jupiter Z, New Vega R, Mio Sporty, New RX-King, Jupiter MX, Scorpio Z dan sebagainya.
2. Penjualan jasa servis sepeda motor. Penjualan jasa servis merupakan salah satu aktivitas pada perusahaan untuk memberikan pelayanan jasa kepada pelanggannya.
3. Penjualan suku cadang atau *sparepart* merk Yamaha. Selain penjualan sepeda motor dan pelayanan servis, juga tersedia penjualan suku cadang (*sparepart*) resmi dari Yamaha, sehingga keaslian dari suku cadang yang ada dijamin oleh Yamaha.

¹Wawancara dengan pegawai alfa scorpii

C. Struktur Organisasi dan Manajemen

a. Struktur organisasi

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 tanggungjawab setiap pejabat dapat diketahui dengan jelas dan tegas, sehingga diharapkan setiap satuan organisasi dapat bekerjasama 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.

PT. Alfa Scorpii ini dipimpin oleh seorang kepala cabang (*Branch Manager*). Kepala cabang tersebut bertanggungjawab kepada pimpinan di kantor pusat. Struktur organisasi yang dibentuk adalah struktur fungsional. Struktur organisasi bentuk ini dapat dilihat dengan adanya pelimpahan tugas, wewenang dan tanggungjawab yang bergerak vertical kebawah dari pimpinan tertinggi (atasan) kepada unit-unit organisasi yang berada di bawahnya dalam bidang pekerjaan tertentu secara langsung. Sedangkan struktur fungsional dapat dilihat dengan adanya pembagian tugas yang dilakukan menurut fungsi-fungsinya sehingga terlihat dengan jelas tanggungjawab tiap bagian yang akan memudahkan tiap bagian untuk melaksanakan tugasnya masing-masing.

b. Uraian tugas dan tanggung jawab

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. Berikut ini merupakan pembagian tugas dan tanggungjawab beberapa departemen yang diuraikan sebagai berikut :²

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 :

- a. Meningkatkan jumlah unit kendaraan yang dijual.
- b. Membina hubungan baik dengan perusahaan pengangkutan (ekspedisi).
- c. Menganalisis pasar.
- d. Membuat ramalan penjualan.

²Ibid.h.52

- e. Merencanakan kegiatan promosi produk perusahaan melalui media cetak.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Penjualan dibantu oleh *Supervisor* Penjualan dan para Wiraniaga (*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.

Alfa Scorpii Air tiris sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh Kepala Cabang.

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.
- 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. Alfa Scorpii cabang Airtiris didirikan untuk mendukung penjualan kendaraan merek Yamaha, 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 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.³

5. CRC (*Customer Relationship Center*) yaitu pusat hubungan pelanggan.

D. Proses Service (Production)

Bahan yang digunakan oleh PT. Alfa Scorpii berupa oli, bensin, minyak rem, air bateraidanbusi. Seluruh bahan tersebut merupakan bahan habis, karena langsung dipergunakan kepada sepeda motor yang akan diservis.

Adapun jenis *service* yang diberikan oleh PT. Alfa Scorpii berupa:

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

PT. Alfa Scorpii yang memiliki pelayanan jasa berupa pelayanan *service* kendaraan merek Yamaha. Adapun uraian proses yang dilakukan yaitu :

1. Pemberian nomor antrian, Setelah sepeda motor diparkirkan, kemudian petugas memberikan nomor antrian.

³Ibid.h.42

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 Yamaha. 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 ke bagian kasir.