**BAB III**

**GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

* 1. **Deskripsi Perusahaan**

Berdirinya Astra ini diawali dari kerjasama antara *William Soeryadjaya* (*Tjia Kian Liang*) dengan *Tjian Kian* (alm) pada tanggal 20 Februari 1957 dengan mendirikan PT Astra International Inc di Bandung. PT Astra Internasional Tbk pada saat ini telah berkembang menjadi sebuah perusahaan yang memiliki jangkauan yang luas dalam bidang usaha dan investasi. Saat ini PT Astra Internasional Tbk bergerak dalam enam bidang usaha yaitu divisi otomotif, divisi financial, divisi intrastruktur, dan divisi lainnya yang beroperasi dalam bidang alat–alat elektronik, industri lampu dan kayu lapis. PT Astra International Tbk sebagai *Holding Company* bertanggung jawab terhadap rencana – rencana strategis (*strategic planning*), pengembangan (*development*) dan penetapan tujuan (*setting direction*), dari masing–masing unit. PT Astra Internasional Tbk telah menjalin hubungan yang strategis dengan perusahaan-perusahaan internasional yang memiliki reputasi terbaik untuk membangun dan mengembangkan usaha.

PT Astra internasional Tbk dalam menjalankan usahanya menganut beberapa pemahaman yang kemudian mereka jadikan sebagai filosofi, yaitu :

1. *To be asset to the nation*
2. *To provide the best service the consumer*
3. *To respect the individual and develop teamwork*
4. *To continually strive to excellence*

Berdasarkan pada filosofi tersebut, PT Astra Internasional Tbk menetapkan beberapa strategi, yaitu dengan mempertahankan biaya yang kompetitif, dalam rangka meningkatkan keuntungan. Dengan meningkatnya persaingan di pasar internasional dan nasional, PT Astra Internasional Tbk meyakini bahwa inovasi baru, pemangkasan biaya dan peningkatan produktifitas adalah kunci utama yang akan membantu meningkatkan pendapatan.

**3.1.1 Sejarah Singkat Auto 2000**

Pada tanggal 1 Juli 1969, PT Astra Internasional Tbk mendapat izin resmi dari pemerintah Indonesia untuk menjadi agen tunggal mobil merk Toyota untuk seluruh Indonesia. Untuk itu, maka pertengahan tahun 1970 dibentuk Toyota *Division* yang menangani distribusi pemasaran mobil merk Toyota. Melihat kenyataan bahwa pemasaran mobil merk Toyota mempunyai prospek yang bagus, maka pada tahun 1971, didirikan perusahaan baru yang diberi nama PT Toyota Astra Motor (TAM) yang merupakan perusahaan patungan antara Jepang dan Indonesia. Dari pihak Jepang adalah Toyota Motor Company, Ltd dan Toyota Sales Co.,Ltd., sedangkan dari Indonesia adalah PT Astra Internasional Tbk dan PT Toyota Astra Motor (TAM).

Adapun PT Toyota Astra Motor (TAM) merupakan perusahaan patungan antara pemerintah Republik Indonesia (Departemen Perindustian) dengan PT Astra Internasional,Tbk yang merakit kendaran Toyota jenis Sedan, Truk, *Pick Up* dan *Land Cruiser*. Keagentunggalan mobil merek Toyota di Indonesia kemudian dialihkan dari PT Astra Internasional Tbk kepada PT Toyota Astra Motor (TAM), sedangkan PT Asrra Internasional Tbk malalui Toyota *Division* berubah menjadi penyalur utama. Dapat pula ditambahkan bahwa kegiatan di PT Toyota Astra Motor (TAM) adalah mengimpor mobil merk Toyota dalam keadaan *completely knock-down* dari Jepang ,merakit di PT Toyota Astra Motor (TAM) dan menyalurkannya kepada dealer–dealer utama di seluruh Indonesia. Semakin berkembangnya pemasaran mobil merk Toyota, juga agar pengolahan pemasaran mobil merk Toyota di Indonesia dapat lebih efektif dan efisien, maka pada tanggal 1 januari 1976 didirikanlah PT astra Motor Sales atas dasar Akte Notaris Kartini Mulyadi,S.H.no.195 tanggal 30 Juli 1975 dan No.52 tanggal 10 Oktober 1975 sebagai anak perusahaan dari PT Astra Internasional Tbk. Sebelumnya untuk penjualan mobil merk Toyota dilakukan oleh salah satu divisi dari PT Astra Internasional Tbk yaitu *Motor Vehicle Division* (MVD).

Kegiatan utama PT Astra Mptpr Sales adalah menjual mobil merk Toyota, menjual jasa perbaikan, dan perawatan mobil (bengkel), dan menjual suku cadang merk Toyota. Selanjutnya PT Astra Motor Sales menjadi penyalur utama mobil merk Toyota untuk seluruh Indonesia, kecuali di Jawa Tengah (PT New ratna Motor, Semarang) Sulawesi Utara (CV harsyat, Manado), Riau (PT Agung Concern, Pekanbaru), dan Sulawesi Selatan (NV Haji Kalla, Ujung Pandang).

Pada bulan April 1980, PT Astra Motor Sales bergantian nama menjadi AUTO 2000 sebagi tempat penjualan resmi (*authorized main dealer*) bagi mobil merk Toyota. Hingga sekarang AUTO 2000 mempunyai 36 cabang penjualan dan 26 bengkel di seluruh Indonesia. Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan penjualan kendaraan bermotor, AUTO 2000 juga memberikan jasa perawatan dan perbaikan kendaraan merk Toyota melalui *Sevice Division*, Selain melakukan penjualan kepada *dealer* (untuk unit kendaraan) juga memberikan pelayanan *part shop* (untuk suku cadang) dan pembinaan bengkel bersamaan PT Toyota Astra Motor (TAM).

* 1. **Visi dan Misi Auto 2000**
     1. **Visi Auto 2000**

“*Menjadi Dealer Otomotif terbaik di Indonesia dengan proses dan pelayanan kelas dunia.”* Dalam menjalankan visinya, Auto 2000 menerapkan *Value* *Preposition :*

**Mudah**

**Personal**

**Handal**

**Value**

**Preposition**

**Gambar 3.1 *Diagram Value Preposition***

1. **Mudah**
2. Kemudahan mendapatkan informasi, dengan menyediakan berbagai sumber, mulai dari kantor cabang, pameran, situs *web,* telepon, hingga *Call Center* dan lain-lain.
3. Kemudahan pembelian dengan menyediakan berbagai fasilitas termasuk tukar tambah, proses kredit dan asuransi.
4. Kemudahan layanan purna jual dengan memberikan servis bengkel yang lengkap dan terpadu.
5. **Personal**

Auto 2000 melayani pelanggan secara personal. Dengan membangun *database* pelanggan secara *komprehensif,* Auto 2000 memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Anda tidak perlu dipusingkan masalah perawatan mobil dan lainnya karena Auto 2000 akan memberitahu secara personal, misalnya kapan saat perawatan berkala mesti dilakukan, kapan masa kredit berakhir, dll.

1. **Handal (*Reliable)***

Auto 2000 didukung oleh *Team* yang handal :

1. Wiraniaga profesional.
2. Teknisi yang memiliki sertifikasi Toyota Internasional.
3. Sistem Teknologi Informasi yang handal, yang mencatat historis kendaraan dan dapat diakses secara *Online* oleh cabang bengkel Auto 2000 di seluruh Indonesia.
4. Garansi atas perbaikan yang dilakukan.
   * 1. **Misi Auto 2000**
5. Memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.

Pelayanan terbaik bagi pelanggan ini diformulasikan menjadi pelayanan yang *quick, professional,* dan *warm contact.* Yaitu karyawan Auto 2000 harus dapat memberikan kesan yang cepat, bersikap profesional ketika menghadapi pelanggan, dan ramah, serta siap membantu pelanggan. Serta pelayanan kepada pelanggan yang bersifat Memorible.

1. Mencapai pangan pasar nomor satu untuk TOYOTA

Dengan pelayanan yang bertaraf Internasional, auto 2000 akan menjadi pilihan bagi banyak orang untuk membeli produk auto 2000, dan untuk ke depan bukan tidak mungkin auto 2000 akan dapat menguasai pasar untuk produk Toyota.

1. Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan

Lingkungan kerja yang kondusif, aman dan nyaman bagi karyawan akan dapat meningkatkan kinerja dan kualitas karyawan, sehingga auto 2000 harus dapat memberikan fasilitas yang terbaik bagi para karyawan.

1. Mencapai nilai tambah ekonomis bagi pemegang saham.
   * 1. **Nilai-Nilai Auto 2000**
2. Mengutamakan Pelanggan

Auto 2000 selalu mengutamakan nilai-nilai pelanggan.

1. Berintegritas, jujur dan menjaga etika bisnis

Auto 2000 selalu untuk meyakinkan pelanggan dengan nilai *Realible* yaitu pelanggan dilayani oleh wiraniaga yang bertifikasi yaitu yang telah memiliki *Product Knowledge* yang memadai.

1. Serta dalam melaksanakan tujuannya, Auto 2000 selalu mengutamakan nilai-nilai pelanggan, serta sikap professional dalam *Business Process.*
2. Kerja keras dan perbaikan yang berkesinambungan (PCDA)

Auto 2000 yakin, bahwa dengan kerja keraslah tujuan perusahaan dapat dicapai.

* 1. **Struktur Organisasi**

Struktur organisasi pada PT Astra Internasional tbk Auto 2000 adalah sebagai berikutg :



**Sumber : Arsip Dokumen Cabang Raden Intan**

**Gambar 3.2 Struktur Organisasi Auto 2000**

* 1. **Tugas dan Tanggung Jawab Kinerja Bengkel Auto 2000**

Melayani customer yang ingin membeli kendaraan (mobil), secara kontan maupun kredit, menerima order perbaikan kendaraan dan pengolahan data yang meliputi proses pembuatan bukti pembayaran customer.

1. Kepala Cabang.
2. Mengawasi dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan kantor cabang yang

dipimpinnya sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

1. Membuat analisa mengenai perkembangan perusahaan baik dilihat dari

sisi keuangan maupun pelaksanaan operasional perusahaan untuk menilai

efisiensi dan efektivitas kerja.

1. Menerima laporan dari setiap kepala department tentang hasil yang dicapai oleh masing-masing department tersebut. Laporan ini kelak akan menjadi laporan ke kantor pusat.
2. Mendelegasikan wewenang dan tanggungjawab kepada masing-masing kepala department sesuai dengan bidangnya.
3. Menandatangani surat-surat penting yang berhubungan dengan kantor

cabang.

1. Kepala Administrasi (ADH)
2. Pengontrolan terhadap administrasi dan membuat kontrak kepada seluruh relasi perusahaan
3. Bertanggung jawab terhadap kepala cabang dan bagian administrasi
4. Kepala Bengkel
5. Melakukan *Free keizen* sehingga pada saat melakukan service tepat waktu atau OTD (*One Time Delivery*).
6. Mengontrol kinerja bengkel dan menutupi kekurangan dari *tools – tools* yang ada dibengkel sehingga apa yang diperlukan oleh mekanik terpenuhi.
7. Instruktur
   1. Merencanakan dan melaksanakan program bengkel.
   2. Merencanakan dan melaksanakan training bengkel.
8. *Sales Supervisor*
9. Memberikan pengarahan kepada bagian sales untuk mempromosikan serta menjual mobil.
10. Mengontrol penjualan dan melakukan pengadaan mobil.
11. *Service Advisor*
12. Memahami dan menganalisa dengan benar kebutuhan *service* bagi pelanggan.
13. Membuat laporan material (bahan).
14. Menerangkan pekerjaan yang telah dilakukan dengan jelas pada saat penyerahan kendaraan bertindak sebagai penasihat *service*.
15. Melaksanakan tahap proses pelayanan pelanggan dan menerima perjanjian sampai menindaklanjuti pekerjaan *service*.
16. Menyiapkan perintah kerja bengkel (PKB) dan catatan hasil diagnosa dalam PKB.
17. Membuat kalkulasi terhadap langganan kepada PKB, bukti pengeluaran

bahan atau *part*.

1. Menerima semua PKB dari *Service Advisor* (SA) dan melakukan sortir untuk semua PKB klaim ke bagian administrasi.
2. Membuat kwitansi bengkel, nota jasa dan nota barang kemudian menyerahkannya kepada kepala bengkel untuk ditandatangani dan selanjutnya diserahkan ke kasir.
3. Melakukan *final check.*
4. *Salesman/Counter Parts*
5. Mencari *order*.
6. Menjual kendaraan.
7. Melayani pembeli secara tunai dan kredit.
8. Membuat surat pesanan kendaraan (SPK).
9. Meyiapkan surat tanda uji jalan (STUJ) dan menyiapkan surat tanda nomor kendaraan (STNK).
10. Mengecek list kendaraan jika kendaraan sudah ada.
11. Mengurus aplikasi kredit jika pelanggan membeli secara kredit.
12. Merencanakan dan mengadakan showroom event.
13. Pengecekan kendaraan setelah *delivery*.
14. Memungkinkan para pembeli mengetahui produk-produk yang dihasilkan
15. Meyakinkan para pelanggan untuk membeli kendaraan-kendaraan yang dihasilkan.
16. Menyerahkan kendaraan kepada pelanggan *Partman*
17. Melakukan pemesanan *Sparepart* ke Toyota Astra Motor
18. Melakukan Pembebanan *Part* ke Perintah Kerja Bengkel.
19. Membuat pesanan *Part.*
20. Adminiatrasi Service
21. Melakukan Pembebanan bahan ke Perintah Kerja Bengkel
22. Melakukan *Billing* Perintah Kerja Bengkel
23. Membuta Bukti Pencatatan Hutang (BPH) serta membuat Faktur Pajak dan Kwitansi *service*
24. *Foreman*
25. Melakukan pembagian tugas kepada para mekanik yang dibawahinya sehingga kegiatan dapat dilaksanakan dengan lancar.
26. Menganalisa catatan atas keluhan dari pemilik kendaraan.
27. Bertanggungjawab atas mutu pekerjaan mekanik selama melakukan *checking* sebelum kendaraan diserahkan ke SA.
28. Melakukan pembagian tugas mekanik dengan mencatat jam pekerjaan
29. Mekanik
30. Melakukan pekerjaan perbaikan
31. Meminta dan mengambil suku cadang dan bahan yang dibutuhkan dalam pekerjaan perbaikan kendaraan
    1. **Logo dan Arti**

Di dalam sebuah perusahaan sebuah logo merupakan suatu yang bermakna, merupakan suatu simbol perusahaan yang memiliki arti dan semangat demi berkembangnya perusahaan tersebut. Demikian juga *Toyota Sales Operation* memiliki logo yang memiliki makna, logo beserta arti dari *Toyota Sales Operation*dapat kita lihat pada gambar 3.3:



**Gambar 3.3 Logo *Toyota Sales Operation***

**Sumber : Arsip Dokumen Cabang Raden Intan**

Logo TOYOTA terdiri atas 3 elips yang berbentuk huruf T. Menunjukkan komitmen kami pada masa depan.

1. Satu dari tiga elips mewakili pelanggan kami.
2. Satu elips yang lain menunjukan komitmen kami pada kepuasan pelanggan lewat produk-produk kami.
3. Elips ketiga menggambarkan kemungkinan yang terbentang tanpa batas bagi teknologi dan inovasi.
   1. **Denah Lokasi Perusahaan**

PT Astra International tbk Toyota Sales Operation (Auto 2000) memiliki tempat yang cukup strategis, yang bertempatkan di Jl. Raden Intan No. 61-A Tanjung Karang Bandar Lampung Telp (0721) 252000. Denah lokasinya dapat kita lihat pada gambar 3.4 :



Gambar 3.4 Denah Lokasi Perusahaan