

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan

CV. Graha Honda adalah *Dealer* Honda motor resmi yang berafiliasi dengan jaringan *Dealer* dari Astra Honda. *Dealer* ini merupakan bengkel resmi *Astra Honda Authorized Service Station* (AHHAS) yang melayani *Service* motor Honda diarea Medan dan sekitarnya. CV Graha Honda pertama didirikan pada tahun 2001 di kota medan oleh Bapak Tjing Huat, karena pesatnya pertumbuhan di bidang *Automotif Merk* Honda. CV Graha Honda membuka penjualan sepeda motor Honda berbagai tipe, pemeliharaan sepeda motor Honda dan penjualan suku cadang asli Honda.

Begitu pesatnya kendaraan roda dua khususnya Honda dan dengan terpenuhinya permintaan pasar makan CV Graha Honda pada tahun 2009 membuka cabang pos di Mabar. Dan pada tahun 2014 diberi kepercayaan kembali untuk membuka pos di Manunggal, diikuti dengan pembukaan cabang pos kembali di jalan Rawe. Hingga sekarang cabang pos CV Graha Honda berjumlah 3 dan sudah tersebar di wilayah strategis Medan.

3.2 Adapun visi dan misi CV Graha Honda, antara lain :

1. Visi

Menjadi Dealer Sepeda Motor Honda yang senantiasa mampu bersaing, tumbuh kembang, unggul, terpercaya, dan terkemuka dengan pelayanan yang terbaik untuk customer sesuai dengan program AHM.

2. Misi

- a. Memberikan kontribusi positif untuk seluruh *Stakeholder* yang lain seperti *Main Deale*, *Leasing Company* dan masyarakat terkait.
- b. Memberikan pelayanan terlengkap dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh pelanggan.
- c. Menjadikan Honda nomor 1 (satu) di Medan dengan melakukan pengembangan jaringan melalui peningkatan sumber daya manusia dan teknologi informasi.
- d. Menjadi perusahaan otomotif nomor 1 (satu) di Medan dengan kualitas nasional.

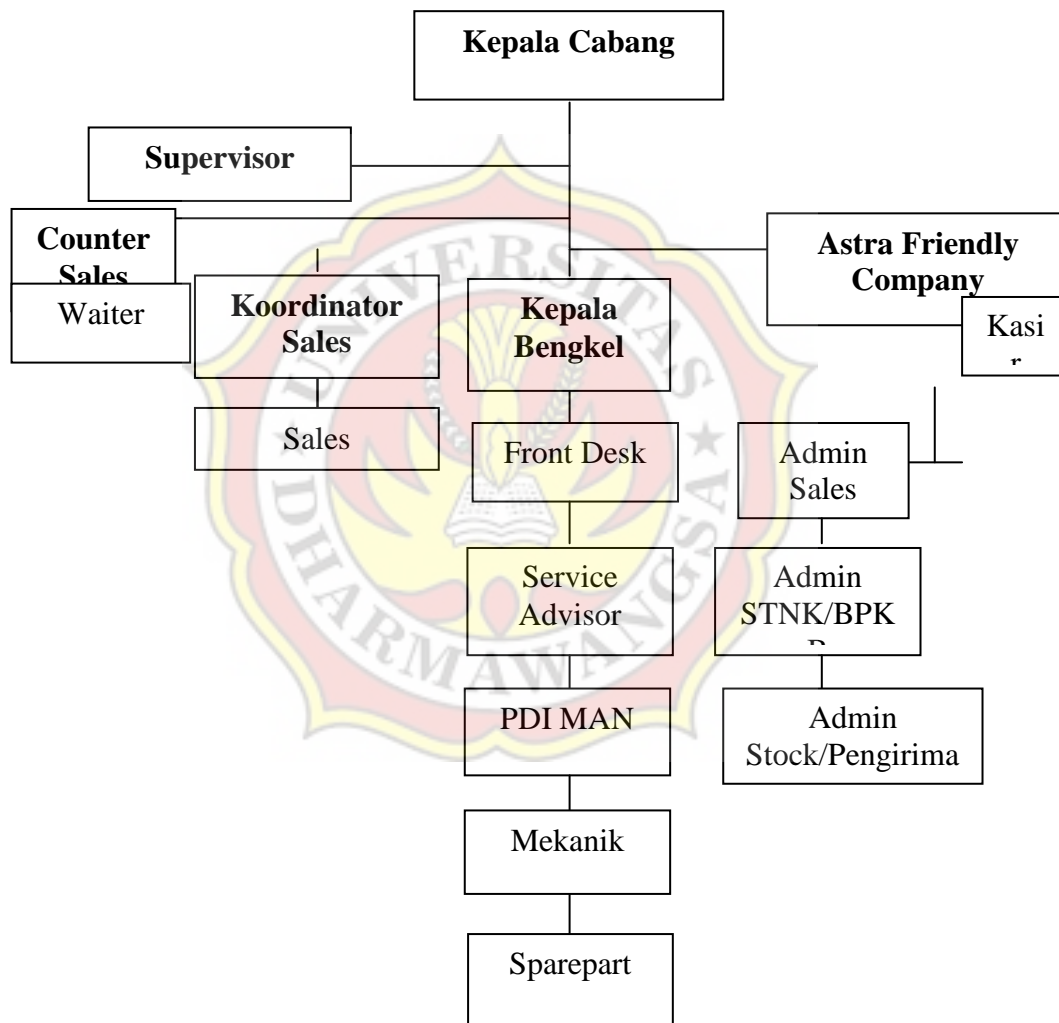
Adapun logo perusahaan dari CV Graha Honda yaitu :



Gambar 3.1 Logo CV Graha Honda.
(Sumber : CV Graha Honda)

3.3 Struktur Organisasi

Pada dasarnya Kepala Cabang membawahi langsung *Supervisor* dan *Conter Sales*, *Koordinator Sales*, kepala mekanik dan AFC. Untuk lebih lengkap dapat dilihat pada Bagan Struktur Organisasi CV Graha Honda adalah sebagai berikut:



Gambar: 3.2 Struktur Organisasi
(Sumber : CV Graha Honda)

3.4 Tugas dan Fungsi Kepegawaian CV Graha Honda

1. Kepala Cabang

Tugas :

- a. Melakukan kegiatan pengolahan cabang dibidang penjualan, *Administrasi, Service* serta mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target.
- b. Meningkatkan produktivitas cabang serta kepuasan pelanggan.
- c. Membuat perancangan strategis, arah dan target cabang sesuai dengan *Guide Line* dari pusat.

2. Supervisor

Tugas :

- a. Mengatur kerjanya para bawahannya (*Staff*).
- b. Membuat *Job Descriptions* untuk *Staff* bawahannya.
- c. Bertanggung jawab atas hasil kerja *Staff*.
- d. Memberi motivasi kerja kepada *Staff* bawahannya.
- e. Membuat jadwal kegiatan kerja untuk *Staff*.
- f. Memberikan *Breaffing* bersama *Staff*.
- g. Membuat *Planning* pekerjaan Harian, Mingguan Bulanan, dan Tahunan.

3. Counter Sales

Tugas :

- a. Menjual produk dan jasa langsung kepada masyarakat.
- b. Melayani pelanggan dan menangani keluhan pelanggan.

4. Koordinator Sales

Tugas :

- a. Menjalin dan memelihara hubungan baik dengan pelanggan, dengan cara melakukan kunjungan sendiri ataupun dengan sales (*Join Visit*). Lakukan analisa *SWOT* atas kondisi market di daerahnya.
- b. *Handling Complaint* / keluhan dan lakukan *Follow Up* untuk pelanggan kantor / *Walk In Customer*. Untuk *Potential Customer* yang memerlukan perhatian lebih, dapat didelegasikan ke *Sales* untuk pengembangannya.

5. Kepala Bengkel

Tugas :

- a. Mencatat pekerjaan yang dilakukannya dan mencatat waktu kerja (waktu mulai dan waktu penyelesaian pekerjaan) pada kertas kerja atau *Check Sheet* yang berlaku.
- b. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan.
- c. Memeriksa ulang hasil kinerja bawahannya dalam perbaikan sepeda motor Honda.

6. Astra Friendly Company

Tugas :

- a. Memberikan *Standart* manajemen pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (*CSR*) bagi perusahaan-perusahaan di lingkungan *Grup Astra*.

- b. Membangun hubungan sosial yang berkualitas antara perusahaan dengan para pemangku kepentingannya, termasuk karyawan dan keluarganya, para pemegang saham, pelanggan, pemasok, komunitas, pemerintah, lingkungan, dan masyarakat umum.

7. Waiter

Tugas :

- a. Menata penampilan yang rapi dan sopan serta sesuai dengan taat tertib.
- b. *Stand by* pada posisi yang tetap.
- c. Memberi salam pada *Customer* dan membukan pintu.

8. Sales

Tugas :

- a. Aktif mencari target.
- b. Merekap data hasil penjualan.
- c. Menjamin kepuasan pelanggan.
- d. Menyusun strategi lanjutan.

9. Front Desk

Tugas :

- a. Menerima dan melayani konsumen di area *Front Desk*.
- b. *Registrasi Unit* motor dan menyalin ulang *Form SA* kedalam *Form* perintah kerja bengkel (PKB).
- c. Mendata konsumen.

- d. Mencetak *Form* PKB, *Form* nota suku cadang (NSC), *Form* nota jasa bengkel (NJB) dan kwitansi.
- e. Melayani penjualan *Part* dan oli baik penjualan langsung maupun penjualan melalui *Service*.
- f. Bertanggung jawab terhadap transaksi keuangan, uang kas, dan pembuatan laporan.

10. Admin Sales

Tugas :

- a. Menentukan harga jual, produk yang akan di *Launching*, jadwal kunjungan secara sistem promosi untuk memastikan tercapainya target penjualan.
- b. Memonitor perolehan *Order* serta merangkum *Forecast* untuk memastikan kapasitas produksi terisi secara optimal.

11. Kasir

Tugas :

- a. Menjalakan proses penjualan dan pembayaran.
- b. Melakukan pencatatan atas semua *Transaksi*.
- c. Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai suatu produk.
- d. Melakukan proses *Transaksi* pelayanan jual beli serta melakukan pengecekan atas jumlah sepeda motor pada saat penerimaan.

12. Service Advisor

Tugas :

- a. Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan dan *Estimasi* waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan.
- b. Melayani pelanggan, yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan pada pelanggan.
- c. Memasukan data keluhan pelanggan mengenai kondisi kendaraan pelanggan ke komputer.

13. Admin STNK/BPKB

- a. Menangani proses pengajuan faktur untuk pembuatan STNK dan BPKB atas *Unit* kendaraan.
- b. Mengatur distribusi STNK dan BPKB ke *Leasing* atau ke konsumen.
- c. Membuat laporan pembelian dan penjualan.

14. PDI Man

Tugas :

- a. Mengecek kondisi sepeda motor Honda sesuai dengan *Check List* PDI yang telah ada.
- b. Memastikan bahwa sepeda motor Honda dalam keadaan siap pakai dan dalam kondisi *Ready For Sale*.

15. Admin Stock / Pengiriman

Tugas :

- a. Menganalisa setiap permintaan *Sales Order* dari *Departement Marketing*.
- b. Memastikan ketersediaan *Stock* di gudang *Finish Good*.
- c. Mengatur jadwal pengiriman sesuai dengan *Schedule Delivery*.
- d. Mengawasi setiap *Proses Loading* barang ke pelanggan.
- e. Memastikan akurasi jumlah pengiriman dan *ItemProduk* dengan *Delivery Order*.
- f. Memastikan *Produk* sebelum dikirim ke pelanggan dalam keadaan baik.
- g. *Update* kartu *Stock* penerimaan dan pengeluaran produk *Finish Good* setiap hari.

16. Mekanik

Tugas :

- a. Melaksanakan tugas yang diberi oleh *Staff Maintenance*.
- b. Melakukan perawatan kendaraan sesuai *Job Order* yang diberikan *Staff Maintenance*.
- c. Melaporkan hasil kegiatan kepada *Staff Maintenance*.

17. Sparepart

Tugas :

- a. Membuat laporan ketersediaan *Stock Sparepart* setiap hari.
- b. Menjalankan kartu *Stock* untuk semua *Sparepart*.

- c. Mencatat semua *Movement Sparepart* di *Warehouse*.
- d. Bertanggung jawab terhadap barang *Sparepart*.

