

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan

PT. Wahana Rejeki Mobilindo Cirebon (Indomobil Nissan-Datsun Pekalongan) adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang industri Otomotif yang tergabung di dalam group Indomobil.

Menjalankan bisnis di bidang industri otomotif dituntut untuk terus melakukan inovasi dan menyuguhkan hal-hal yang sangat kreatif pada para konsumennya. Salah satu industri otomotif yang sangat terkemuka di negeri ini adalah PT. Wahana Rejeki Mobilindo Cirebon (Indomobil Nissan-Datsun Pekalongan) atau yang biasa dikenal dengan Indomobil Nissan-Datsun Pekalongan. Perusahaan ini bergerak di bidang Otomotif, berupa sales, service dan spare part di area kota Pekalongan, Pemalang dan Batang. Tentunya, perusahaan ini dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan desain produk yang inovatif, menarik dan dapat diterima oleh pasar.

PT. Wahana Rejeki Mobilindo Cirebon (Indomobil Nissan-Datsun Pekalongan) melayani 2 merek mobil terkenal di Indonesia yaitu :

a. Nissan

Merupakan sebuah Merek mobil yang sudah mendunia, Dibawah naungan ATPM nya yaitu PT. Nissan Motor Indonesia di Indonesia merek Nissan mengeluarkan beberapa varian produknya yaitu : Grand Livina, Evalia, March, Serena, X – Trail, Navara, Teana

b. Datsun

Merupakan sebuah Merek mobil yang sudah mendunia, Dibawah naungan ATPM nya yaitu PT. Datsun Motor Indonesia di Indonesia merek Datsun mengeluarkan beberapa varian produknya yaitu : Datsun Go dan Go+, Datsun Cross

4.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi PT. Wahana Rejeki Mobilindo Pekalongan

“Menjadi perusahaan retail otomotif yang handal dan kompeten dalam hal kualitas pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan di Indonesia”

Misi PT. Wahana Rejeki Mobilindo Pekalongan

1. Menjual produk Nissan di Indonesia melalui cabang-cabang dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi
2. Meningkatkan kualitas Karyawam, Organisasi & Teknologi Informasi secara berkesinambungan
3. Menumbuhkembangkan semangat falsafah Profit dan Harmoni

4.3 Lokasi Perusahaan Cabang Pekalongan

NISSAN DATSUN PEKALONGAN

PT WAHANA REZEKI MOBILINDO

Jl. Dr. Sutomo No. 87 Kalibanger, Pakalongan, Jawa Tengah 51129

4.4 Perkembangan Logo Perusahaan

1. Identitas Logo Perusahaan :

- a. Logo ditemukan : 26 Desember 1933
- b. Penemu : Masujiro Hashimoto

- c. Lokasi : Nishi-ku, Yokohama, Japan
- d. Slogan : “Innovation that excites”
- e. Divisi : Infiniti dan Datsun
- f. Deskripsi :

Nissan Motor Company Ltd, adalah produsen mobil multinasional Jepang yang berkantor pusat di Nishi-ku, Yokohama. Perusahaan menjual mobilnya di bawah merek Nissan, Infiniti, dan Datsun dengan produk tuning in-House yang berlabel NISMO. Perusahaan ini menelusuri namanya pada zaibatsu Nissan, yang sekarang disebut Nissan Group.

2. Perkembangan Logo Perusahaan



Gambar 4.1

Simbol Nissan

Nissan adalah mobil terbesar keenam di dunia di belakang Toyota, General Motors, Volkswagen Group, Hyundai Motor Group, dan Ford di 2013



Gambar 4.2

Emblem Nissan

Pada 2012 melihat logo memperoleh nuansa gradien perak dan abu-abu. Tema berwarna krom dalam logo Nissan mewakili kecanggihan, modernisme, kreativitas, dan kesempurnaan produk perusahaan.

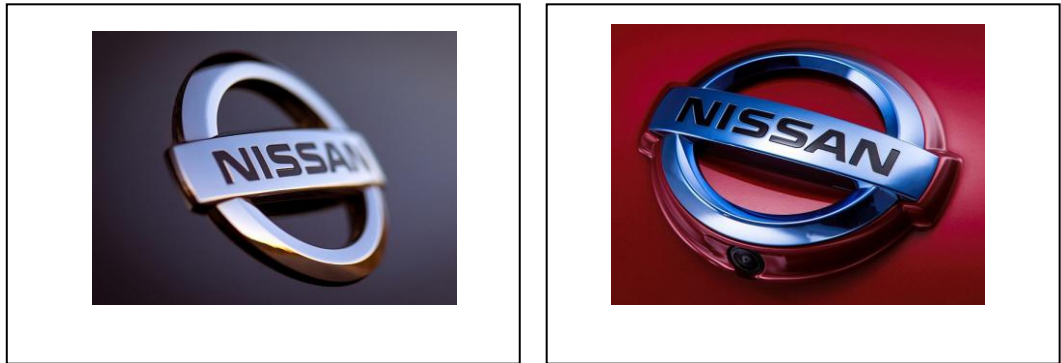


Gambar 4.3

Nissan Text Logo

Sesuai dengan slogan baru perusahaan, 'inovasi yang menggairahkan', lambang mencerminkan identitas baru merek tetapi mengacu pada tradisi

lama. Hari ini Nissan mobil diakui untuk kualitas, inovasi, keanggunan dan memiliki posisi terkemuka di banyak pasar global.



Gambar 4.4

New Logo Nissan

Logo Nissan adalah salah satu yang paling populer dan langsung dikenali logo mobil di dunia. Logo Nissan adalah baja biru logo baru diperkenalkan pada 2013.

4.5 Kepemilikan Perusahaan

Chief Executive Officer (CEO) : Susilo Darmawan

Sales & After Sales Division Head : Susilo Darmawan

Nissan Sales Area Operation Head (Area 2) : Dani Munajat

4.6 Data Karyawan

Tabel 4.1

Pimpinan PT Wahana Rejeki Mobilindo Pekalongan 2019

| No | Posisi / Jabatan | Jumlah Karyawan |
|-----------------------|-------------------------|------------------------|
| 1 | Branch Manager | 1 Orang |
| 2 | Workshop Head | 1 Orang |
| 3 | FA Head | 1 Orang |
| 4 | Key Account Head | 1 Orang |
| 5 | Sales Head | 1 Orang |
| Total Karyawan | | 5 Orang |

Sumber : PT Wahana Rejeki Mobilindo Pekalongan, 2019

Tabel 4.2

Staff Karyawan PT Wahana Rejeki Mobilindo Pekalongan 2019

| No | Posisi / Jabatan | Jumlah Karyawan |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------|
| 1 | Service Advisor | 2 Orang |
| 2 | Foreman | 1 Orang |
| 3 | Teknisi | 9 Orang |
| 4 | Teknisi Engine Cleaning | 1 Orang |
| 5 | Teknisi Evaporator Cleaning | 1 Orang |
| 6 | Teknik Spooring | 1 Orang |
| 7 | Part Administrator | 1 Orang |
| 8 | Finance Staff | 1 Orang |
| 9 | HRAGA Officer | 1 Orang |
| 10 | Key Account Officer | 11 Orang |
| 11 | Sales Executive | 10 Orang |
| 12 | PDSN | 2 Orang |
| 13 | Sales Admin | 2 Orang |
| 14 | CRO | 1 Orang |
| 15 | Kasir | 1 Orang |
| 16 | Security | 4 Orang |
| 17 | Office Boy | 2 Orang |
| Total Karyawan | | 50 Orang |

Sumber : PT Wahana Rejeki Mobilindo Pekalongan, 2019

4.7 Dinamika Internal Pada Perusahaan

Dinamika internal pada perusahaan adalah interaksi dan interdependensi antara karyawan dan karyawan secara keseluruhan, yang berupa kegiatan-kegiatan yang bertujuan membangun semangat kelompok dalam perusahaan.

4.7.1 *Gathering* (Pertemuan)

Kegiatan yang dilaksanakan 1 tahun sekali, bertujuan menjalin keakraban, mempererat kekeluargaan dan menjaga tali silaturahmi antar karyawan. *Gathering* yang dilakukan berupa berlibur bersama ke satu lokasi dan kegiatan ini dominan kepada unsur liburan.

4.7.2 *Training* (Pelatihan)

Pelatihan diberikan setiap tahun, dari aftersales atau bagian perawatan mendapat pelatihan dalam satu tahun 2-3 karyawan, pelatihan ini berdurasi antara 1-2 minggu. Bagian marketing mendapat pelatihan tentang *product knowledge* apabila ada produk baru yang dikeluarkan yang berisi tentang fitur yang ada pada produk baru tersebut dan keunggulannya.

4.7.3 *Reward* (Penghargaan)

Reward adalah sebuah bentuk apresiasi kepada suatu prestasi tertentu yang diberikan. *Reward* diberikan kepada karyawan terbaik setiap satu bulan sekali. Divisi aftersales atau perawatan karyawan terbaik dinilai dari segi absensi, kerapian tempat kerja dan hasil pekerjaan. *Reward* yang diberikan berupa barang contohnya handphone, jam tangan atau uang tunai. Divisi marketing karyawan terbaik dinilai dari tingkat penjualan per bulan dan

kerapian tempat kerja. *Reward* yang diberikan berupa cuti, berlibur ke satu tempat atau voucher belanja.

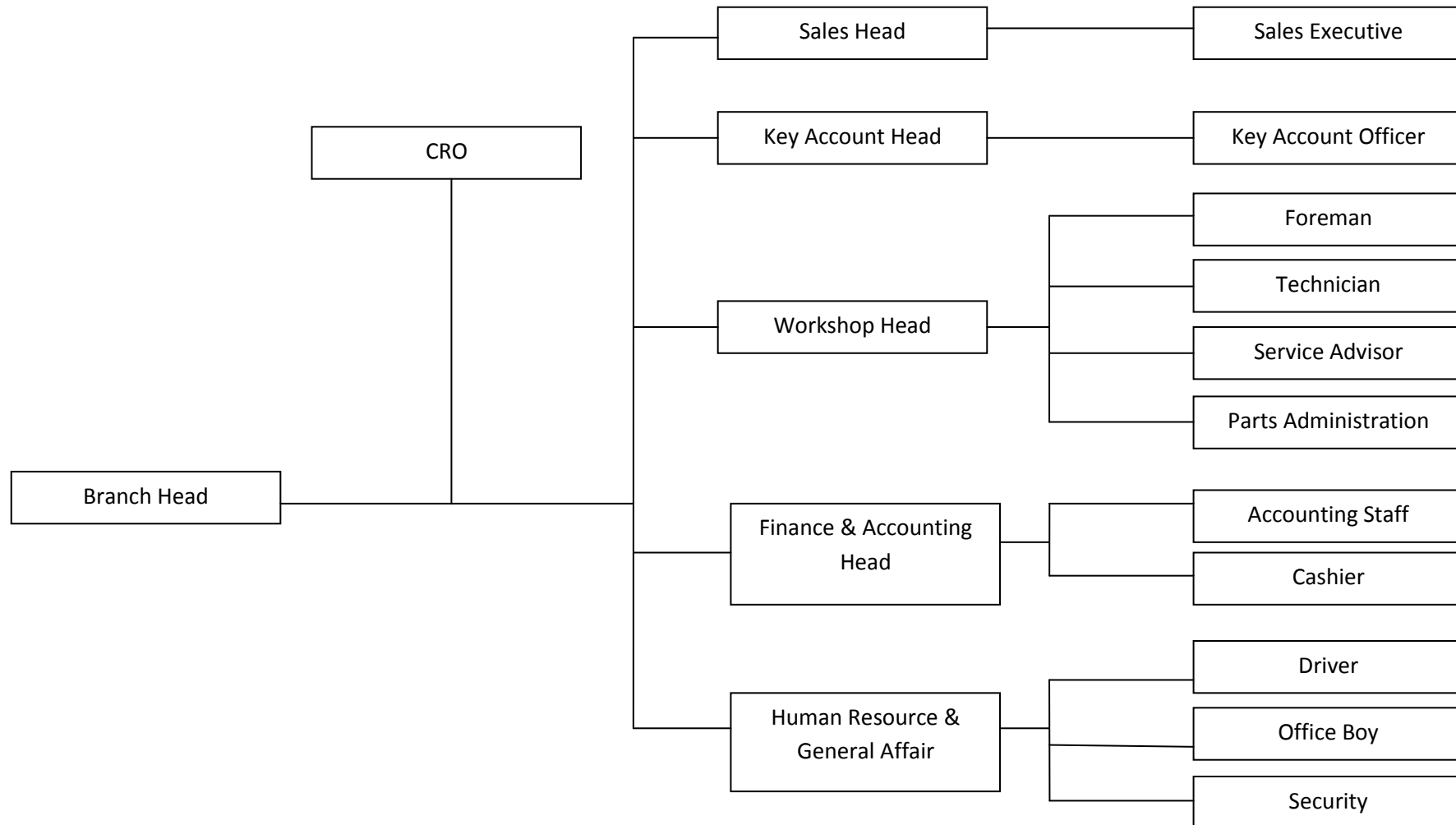
4.7.4 *Punishment* (Sanksi)

Punishment (sanksi) bertujuan untuk memotivasi karyawan agar tetap melakukan yang terbaik dalam perusahaan tempatnya bekerja dan memacu karyawan berprestasi dalam perusahaan. Sanksi berat dapat berakibat pada turunnya jabatan atau bahkan dibebaskan dari jabatan. Sanksi sedang diberikan dalam bentuk pemotongan gaji dan penundaan promosi. Sedangkan sanksi ringan biasanya diberikan dalam bentuk teguran lisan maupun tulisan.

4.7.5 *Monthly Meeting* (Rapat Bulanan)

Monthly Meeting (Rapat Bulanan) adalah sebuah kegiatan yang dilaksanakan dalam satu bulan sekali bertujuan untuk membahas beberapa hal yaitu (1) kemajuan dari bulan kemarin, (2) target yang akan dicapai di bulan depan, (3) kritik dan saran satu sama lain, (4) ide-ide baru setiap karyawan, (5) kesulitan-kesulitan yang dihadapi.

4.8. Struktur Organisasi



Gambar 4.5

Struktur Organisasi PT Wahana Rejeki Mobilindo Pekalongan

4.9. Tanggung Jawab dan Wewenang Karyawan

1. *Branch Head*

Tanggung Jawab

Memastikan peningkatan penjualan dan brand image untuk pencapaian target penjualan dan profit

Wewenang

- a. Menyetujui pemberian diskon harga sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- b. Menyusun strategi penjualan dan implementasi

2. *Sales Head*

Tanggung Jawab

- a. Mengimplementasikan Rencana Kerja tim/wiraniaga
- b. Mengontrol semua kegiatan yang berhubungan dengan penjualan
- c. Membantu wiraniaga untuk mencapai kinerja yang baik
- d. Menjaga disiplin dan motivasi kerja tim/wiraniaga
- e. Mencapai target penjualan yang ditetapkan perusahaan

Wewenang

- a. Melakukan pengawasan terhadap wiraniaga
- b. Memberikan penilaian atas kinerja wiraniaga

3. *Sales Counter*

Tanggung Jawab

- a. Menjamin ketepatan pencapaian target penjualan

- b. Menjamin tercapainya kepuasan customer dengan memberikan pelayanan terbaik
- c. Mempromosikan produk perusahaan
- d. Menjalin relasi dengan customer

Wewenang

Memperluas relasi dengan customer

4. *Sales Executive*

Tanggung Jawab

- a. Menjamin ketepatan pencapaian target penjualan
- b. Menjamin tercapainya kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik
- c. Mempromosikan produk perusahaan
- d. Menjalin relasi dengan customer

Wewenang

Memperluas relasi dengan customer

5. *Workshop Head*

Tanggung Jawab

- a. Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu, usaha pencapaian target dan kecepatan dan ketepatan pelayanan terhadap customer sesuai SOP yang berlaku.
- b. Menginformasikan kompetensi jajaran bengkel dalam rangka pencapaian target

- c. Memastikan karyawan bekerja sesuai dengan standard keselamatan kerja yang berlaku
- d. Menjadi jembatan informasi antara Workshop dengan bagian lain
- e. Menjaga hubungan antar karyawan Workshop

Wewenang

- a. Memutuskan pemberian/penolakan discount untuk pelanggan
- b. Memutuskan penerimaan/penolakan perjanjian kerjasama service
- c. Menegur, mengarahkan dan memberikan reward-punishment kepada karyawan bawahannya
- d. Mengusulkan promosi, transfer, demosi, training atau melakukan PHK karyawan bawahannya sesuai SOP yang berlaku
- e. Menentukan penggunaan kendaraan operasional service cabang (service car)

6. *Service Advisor*

Tanggung Jawab

- a. Membantu customer mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan
- b. Menjamin customer tetap puas atas pelayanan workshop dan kendaraan yang telah diperbaiki

Wewenang

- a. Memutuskan waktu selesai perbaikan
- b. Menentukan warranty / tidak
- c. Menyetujui perbaikan tambahan
- d. Menentukan penggantian part

7. Foreman

Tanggung Jawab

Memaksimalkan produktifitas, efisiensi workshop dan kualitas perbaikan yang baik dengan memberikan bantuan, pengarahan, pelatihan dan memonitor pekerjaan dari teknisi

Wewenang

- a. Memeriksa prosedur pekerjaan
- b. Memutuskan prioritas pekerjaan
- c. Memeriksa penggunaan equipment dan alat proteksi kerja
- d. Merekomendasi pekerjaan yang sesuai
- e. Mengawasi penggunaan waktu kerja teknisi
- f. Memutuskan kesesuaian mutu pekerjaan

8. Tekhnisi

Tanggung Jawab

- a. Memastikan kerusakan kendaraan
- b. Menjamin perbaikan dilakukan dengan prosedur service manual
- c. Menjamin kebersihan kendaraan customer
- d. Menjamin perlengkapan kerja dalam kondisi baik dan berfungsi

Wewenang

- a. Memeriksa dan memperbaiki kendaraan
- b. Mengajukan penggantian parts
- c. Merekomendasikan pekerjaan tambahan pada Foreman
- d. Mengisi history card

e. Menginformasikan kepada Foreman/SA apa saja bagian yang rusak

9. *Customer Relation Officer*

Tanggung Jawab

Memonitor pelaksanaan seluruh aktivitas customer service di sales & after sales. Bekerjasama dengan kepala cabang dan kepala bengkel dalam meningkatkan SSI dan CSI

Wewenang

Melaksanakan dan mengkoordinasikan semua fungsi pemenuhan kebutuhan pelanggan yang dapat disediakan oleh cabang secara efektif

4.10. Produk PT. Wahana Rejeki Mobilindo

Produk Nissan terdiri dari :

1. Nissan All New Livina



Gambar 4.6

Nissan All New Livina

2. Nissan All New Serena



Gambar 4.7

Nissan All New Serena

3. Nissan Terra



Gambar 4.8

Nissan Terra

4. Nissan Juke



Gambar 4.9

Nissan Juke

5. Nissan March



Gambar 4.10

Nissan March

6. Nissan X – Trail



Gambar 4.11

Nissan X-Trail

7. Nissan Teana



Gambar 4.12

Nissan Teana

8. Nissan New Evalia



Gambar 4.13

Nissan New Evalia

9. Nissan Navara



Gambar 4.14

Nissan Navara

10. Nissan Elgrand



Gambar 4.15

Nissan Elgrand

11. Datsun Go Cross



Gambar 4.16

Datsun Go Cross

12. Datsun Go+



Gambar 4.17

Datsun Go+

13. Datsun Go



Gambar 4.18

Datsun Go