

BAB I

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

1.1 LATAR BELAKANG PERUSAHAAN

Kerja praktik dilaksanakan di PT Gaya Makmur Mobil. Perusahaan ini bergerak dibidang otomotif dan alat berat (heavy duty) yang merupakan Agen Pemegang Merek (APM) unit truck dengan merk FAW dari China dan Equipment alat berat seperti Breaker, Concrete Pump, Crawler Drill dengan merk Everdigm dari Korea. (Anonim, 2009)

1.1.1 Sejarah Perusahaan

PT Gaya Makmur Mobil (GMMobil) didirikan pada tanggal 08 Oktober 2009 di Jakarta dan mendapatkan pengesahan dari Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tanggal 28 Oktober 2009. Perusahaan ini bergerak di bidang penjualan heavy duty truck dan breaker untuk pertambangan ,perkebunan ,transportasi darat ,dll dan merupakan distributor tunggal untuk produk heavy duty truck FAW (First Automobile Works) dari China dan Hydraulic Breaker & Concrete Pump Everdigm dari Korea Selatan (Anonim, 2009).

Rekam jejak perusahaan dari tahun ke tahun:

1983 : Gaya Makmur Mobil memulai usaha dibidang jual-beli mobil dan truck bekas dengan pemasaran mencakup Sumatera, Jawa, Kalimantan, Indonesia Timur.

1985 : Melakukan peninjauan kerja sama dengan beberapa Leasing dan Bank di Medan untuk menyalurkan kredit produktif kepada customer,kerja sama ini sekaligus meningkatkan penjualan perusahaan sehingga memposisikan Gaya

Makmur Mobil menjadi perusahaan 2 besar dalam penjualan mobil bekas jenis truck di Medan.

1999 : Gaya Makmur Mobil pada awal tahun 1999 melebarkan usahanya ke Jakarta dengan mengimport Used Truck/Heavy Equipment/Light Equipment.

2009 : Membentuk PT.Gaya Makmur Mobil dengan mendapatkan penunjukan sebagai distributor resmi FAW (First Automobile Work) China dan distributor Everdigm Corporation Korea (Anonim, 2009)

1.1.2 Lokasi Perusahaan

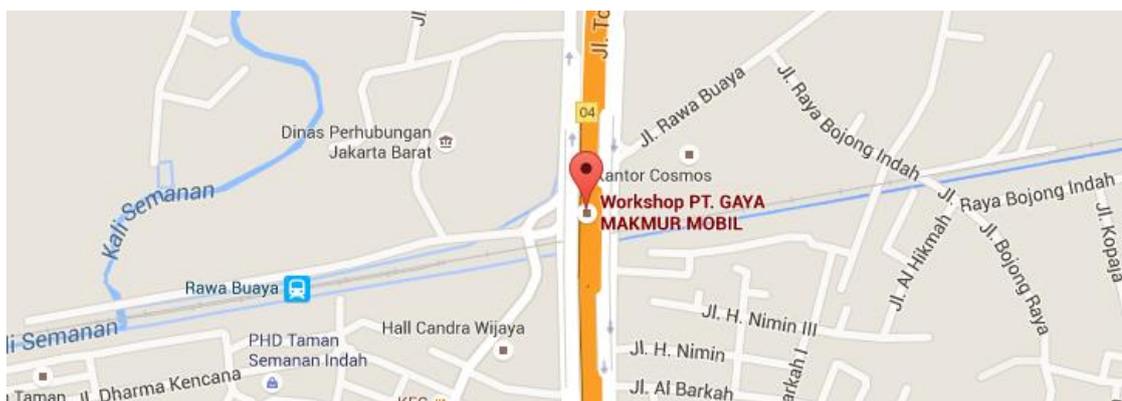


Gambar 1.1 PT. Gaya Makmur Mobil

(Sumber: dokumentasi pribadi)

PT Gaya Makmur Mobil terletak di Jl. Lingkar Luar Barat No. 9 Kelurahan Rawa Buaya, Kecamatan Cengkareng, Jakarta Barat. 11740

Telephone: (021) 58300788, Fax: (021) 58300127 (Anonim, 2010).



Gambar 1.2 Peta lokasi PT. Gaya Makmur Mobil

(google map, 2016)

1.2 BIDANG USAHA PERUSAHAAN

PT Gaya Makmur Mobil merupakan perusahaan yang bergerak dibidang otomotif dan alat berat (heavy duty). Perusahaan ini ditunjuk sebagai Agen Pemegang Merk (APM) FAW di Indonesia dari China dan juga APM Everdigm dari Korea. Sebagai APM, Perusahaan ini melakukan sales, service dan penyediaan spare part merk FAW dan Everdigm.

Pada Divisi Marketing (Sales), PT Gaya Makmur Mobil menjual FAW truck type FD 336 DT (Dump Truck), FD 360 DT (Dump Truck), DB 300 TH (Tracktor Head), FD 336 TH (Tracktor Head), Breaker Everdigm, Crawler Drill Everdigm, Concrete Pump Everdigm.

Divisi Service menangani pengendalian mutu dan perbaikan (service) unit dari pelanggan.

Divisi Spare part merupakan warehouse merupakan tim yang bertanggung jawab dalam penjualan, pengadaan, dan penyimpanan sparepart (suku cadang).

Dalam melaksanakan kegiatannya, semua divisi baik divisi sales, divisi service dan divisi sparepart berpedoman pada Visi, Misi dan Value Perusahaan (Anonim, 2012).

1.2.1 Visi, Misi dan Value Perusahaan

Visi Perusahaan

- Menjadikan perusahaan terkemuka dalam industri otomotif heavy duty trucks di Indonesia yang memberikan nilai terbaik bagi pelanggan melalui produk dan pelayanan berkualitas.

Misi Perusahaan

- Membangun perusahaan yang mampu menciptakan pengembangan hubungan saling percaya dan partnership pada pertumbuhan yang berkesinambungan melalui pelayanan pra dan purna jual.
- Menciptakan team work yang berdisiplin tinggi dan lingkungan kerja yang harmonis.
- Memberikan penghasilan nilai tambah optimum yang berkesinambungan kepada pemegang saham dan kesejahteraan karyawan.
- Memberikan kontribusi bermakna bagi kesejahteraan bangsa.

Value Perusahaan

a. *Integrity*

Melakukan berbagai kegiatan yang baik dan benar secara konsisten, sehingga dapat diandalkan dan dipercaya. Tindakan-tindakan itu berdasarkan pada pemahaman atas situasi yang dihadapi, tujuan dan kepentingan serta mempertimbangkan kebijakan-kebijakan dan ketentuan perusahaan.

b. *Responsible*

Melakukan berbagai tindakan dengan memahami dan sadar sejak awal secara mandiri tentang tujuan, proses, batasan, hal-hal yang diperbolehkan dan bertanggung jawab secara pribadi.

c. *Cooperative*

Menjalankan interaksi berbagai kegiatan yang saling terkait di dalam perusahaan dengan sikap saling membantu demi penyelesaian tugas dan pencapaian tujuan perusahaan.

d. *Business Harmony*

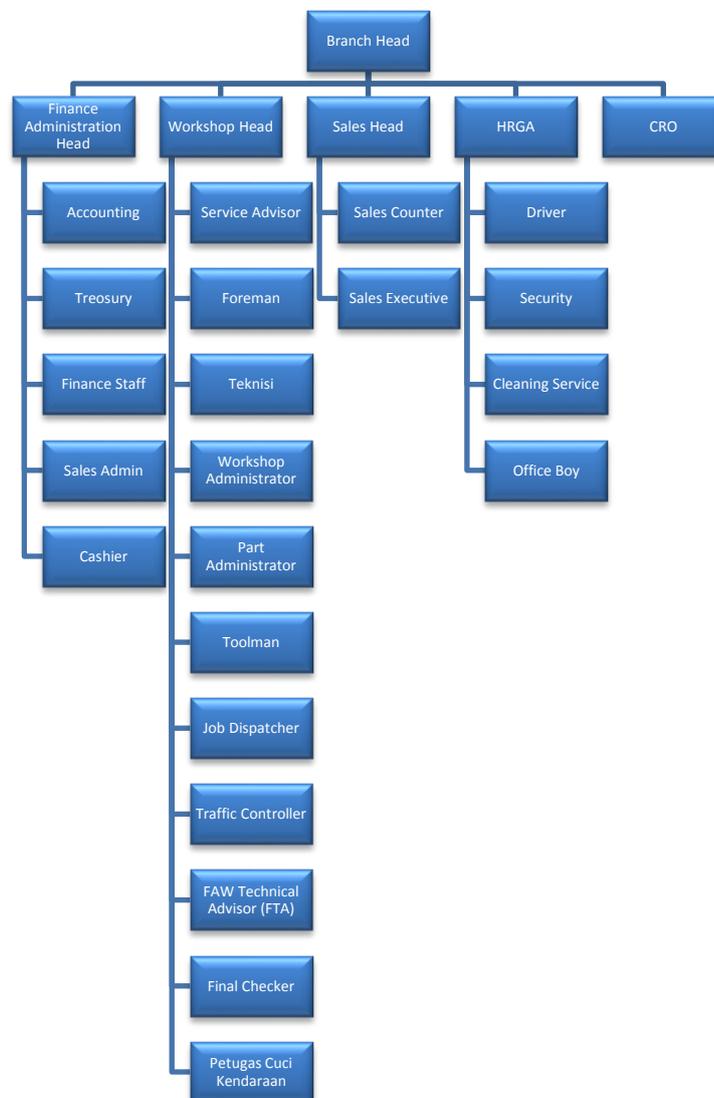
Melakukan kegiatan-kegiatan usaha menguntungkan yang berorientasi pada harmonisasi (keselarasan) ketika melayani kepentingan para *stakeholder*.

e. *Continuous Learning & Improvement*

Menemukan dan mengambil inisiatif yang bersifat praktis dan mudah diterapkan dalam menyelesaikan masalah dan melakukan berbagai perbaikan dan pengembangan berbagai usaha (Anonim, 2009).

1.3 Struktur Organisasi, Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan PT. Gaya Makmur Mobil, Jakarta

PT. Gaya Makmur Mobil memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 1.3 Struktur Organisasi PT. Gaya Makmur Mobil.

(Anonim, 2012)

Gambar struktur organisasi tidak dilengkapi dengan nama karyawan dikarenakan kebijakan perusahaan yang tidak menghendaki nama karyawan untuk dicantumkan. Setiap jabatan pada struktur organisasi tersebut memiliki wewenang dan tugas masing-masing (*job desk*). Akan tetapi karena fokus dan tempat praktek kerja hanya pada bidang bengkel (*workshop*), maka jabatan *finance*

administrator dan HRGA tidak dibahas dalam laporan ini. Berikut tugas dan tanggung jawab karyawan FAW Rawa Buaya antara lain:

1. Kepala Cabang (*Branch Head*)

Tugas dan Tanggung jawab:

- a. Melakukan kegiatan pengelolaan cabang dibidang penjualan, administrasi, servis serta mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target.
- b. Meningkatkan produktivitas/performa cabang serta kepuasan pelanggan.
- c. Membuat perencanaan strategis, *policy*, arah dan target cabang sesuai dengan *guide line* dari pusat.

Wewenang:

- a. Memberikan diskon dan komisi sesuai dengan regulasi yang ada.
- b. Melakukan pembatalan SPK (Surat Pemesanan Kendaraan).
- c. Menetapkan kebijakan tata tertib cabang yang sesuai dengan kondisi cabang.
- d. Menegur, mengarahkan, memberikan *reward* dan *punishment* kepada karyawan bawahannya.
- e. Mengusulkan promosi, transfer, demosi, training atau PHK karyawan bawahannya.

2. *Workshop Head* (Kepala Bengkel)

Kepala bengkel merupakan pemimpin tertinggi bagian *workshop*. Kepala bengkel memiliki wewenang mengendalikan seluruh aktivitas operasional *workshop* untuk mencapai *profit workshop* sesuai yang ditargetkan dengan tetap menjaga kepuasan pelanggan baik dalam hal kualitas maupun pelayanan.

- a. Menyusun dan memastikan target yang disusun dalam RKA *workshop* tercapai.
- b. Memastikan proses operasional bengkel berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku.
- c. Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan *workshop* terhadap pelanggan.
- d. Mengadakan pertemuan informal (harian/mingguan/bulanan) dengan seluruh karyawan *workshop*.
- e. Membina dan mengembangkan potensi karyawan *workshop*.

- f. Memonitor penyimpanan dan penjagaan kualitas *tools* dan *parts*.
- g. Mengontrol stok gudang.

3. *Service Advisor* (SA)

Service Advisor (SA) memiliki tugas mewakili bengkel yang berhubungan dengan pelanggan saat melakukan servis sehingga pelanggan puas dengan pelayanan bengkel. Selain itu SA bertanggung jawab membantu pelanggan dalam mengidentifikasi perbaikan yang perlu dilakukan dari keluhan yang disampaikan dan dari diagnosis yang dilakukan SA. SA juga bertanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan bengkel agar tetap terjaga.

- a. Membuat pendaftaran servis, menyambut kedatangan pelanggan, menerima keluhan/ permintaan pelanggan.
- b. Melakukan diagnosa kendaraan (menggali info dari pelanggan).
- c. Memberikan estimasi biaya perbaikan dan perkiraan waktu penyelesaian kendaraan.
- d. Memonitor kemajuan perbaikan yang dilakukan oleh teknisi.
- e. Melakukan pengecekan terhadap hasil perbaikan teknisi (kondisi kendaraan kepada pelanggan minimal sama dengan saat masuk ke *workshop*).
- f. Penyerahan kendaraan yang selesai diperbaiki, memberikan penjelasan terhadap perbaikan yang dilakukan serta biaya perbaikan.
- g. Memberikan saran/nasehat yang profesional dalam hal perbaikan/perawatan kendaraan kepada pelanggan.
- h. Menjelaskan promosi servis yang ada.

4. *Foreman*

- a. Mempersiapkan kendaraan yang akan diperbaiki.
- b. Mendistribusikan pekerjaan kepada teknisi.
- c. Mengawasi pekerjaan teknisi dan *progress control*.
- d. Melakukan *test drive* bersama teknisi atau pelanggan jika perlu.
- e. Mengawasi keselamatan kerja.
- f. Memelihara dan menjaga peralatan.
- g. Membuat data efisiensi dan produktivitas.
- h. Mendiskusikan kendala operasional *workshop* dengan Ware House (WH).

- i. Memantau kebersihan *stall*.
- j. Mengajukan permintaan *training* untuk teknisi ke FMI (FAW Motor Indonesia).

5. Teknisi

- a. Melakukan perbaikan kendaraan pelanggan.
- b. Mendiagnosa masalah kendaraan.
- c. Memberikan informasi pekerjaan tambahan.
- d. Melengkapi *history card*.
- e. Mengawasi teknisi magang.
- f. Menjaga kebersihan kendaraan.
- g. Menjaga *tools* teknisi.
- h. Mengikuti *training*.
- i. Melakukan *storing*.
- j. Menjaga kebersihan *stall*.

6. *Final Checker*

Memeriksa kendaraan yang telah selesai diperbaiki atau diservis sebelum diserahkan ke konsumen. Pemeriksaan tersebut meliputi:

- a. Kualitas dan kuantitas air radiator.
- b. Kualitas dan kuantitas minyak pelumas atau oli mesin maupun transmisi.
- c. Keadaan baterai secara visual maupun pengukuran.
- d. Kebersihan ruang penumpang dan pengemudi kendaraan.
- e. Sistem penerangan bodi dan klakson.
- f. Tekanan ban dan momen pengencangan pada baut roda.

7. *Workshop dan Warranty Administrator*

Workshop Admininistrator (WA) merupakan staff yang mempunyai tugas mengatur administrasi *workshop* terutama dalam pelayanan *after service*.

- a. Mengatur *appointment* pelanggan.
- b. *Queueing* (mengurutkan) *number management*.
- c. *Input* dan monitor NSWS.
- d. Melakukan *billing* dan pengembalian *history card*.
- e. Mencatat jasa perbaikan dan biaya tiap akhir bulan.

- f. *Monthly report* (melakukan laporan tiap bulan, menggunakan arsip *work order*, *purchase order*, dan *good receive*).
- g. Bertanggung jawab terhadap *warranty* (*part to part* atau *part to money*).

8. *FAW Technical Advisor* (FTA)

- a. Membantu teknisi dan SA memecahkan masalah teknis di bengkel.
- b. Menangani keluhan pelanggan dan keluhan teknik.
- c. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan personil bengkel.
- d. Meningkatkan *improvement* perbaikan dan kualitas perbaikan.
- e. *Technical information* (menerima, menganalisa, mensosialisasikan informasi).

9. *Part Administrator*

Parts Administrator merupakan staff *workshop* yang berada di bawah koordinasi pekerjaan kepala bengkel. *Parts Administrator* memiliki tugas mendistribusikan dan menjaga persediaan suku cadang yang dibutuhkan oleh personil *workshop* khususnya teknisi maupun pelanggan sehingga jumlah persediaan suku cadang berada pada tingkat yang optimal. Selain memiliki tugas menjaga dan mendistribusikan suku cadang, *Parts Administrator* memiliki tanggung jawab yaitu memastikan ketepatan nomor, jumlah stok, kondisi dan mencegah kerusakan *spareparts*, menjaga harga *spareparts*, menjamin kualitas barang, menjaga *genuine part*, menjaga data- data *parts* yang bersifat rahasia.

Parts Adminidtrator juga memiliki wewenang diantaranya menandatangani *supply slip*, menjaga keakuratan harga suku cadang, menerima dan menolak dan mengeluarkan suku cadang dari teknisi ke pelanggan. Tugas *Part Administrator* antara lain sebagai berikut:

- a. Mendistribusikan suku cadang ke teknisi atau *foreman* atau pelanggan dengan cepat dan tepat.
- b. Memonitor stok dan pengadaan suku cadang.
- c. Penataan gudang suku cadang yang efisien dan bersih.
- d. Melakukan proses administrasi/laporan.

10. *Workshop Tool* dan *Equipment Keeper* (*Toolman*)

- a. Memelihara dan menjaga *Special Service Tools* (SST).
- b. Mengendalikan peminjaman SST ke teknisi.

- c. Melakukan pengecekan *caddy set* teknisi.
- d. Melakukan pemeriksaan rutin *equipment* bengkel yang ada seperti *car lift*, *air compressor*, *gas analyzer* dan lain-lainnya.
- e. Menyiapkan kebutuhan bahan bantu servis seperti majun (kain lap).
- f. Mengatur waktu pembersihan oli bekas dan material sisa spesifik bengkel.

11. *Job Controller/Job Dispatcher*

- a. Mengatur pembagian kerja kepada teknisi.
- b. Mencatat/menginput jam mulai dan jam selesai teknisi.
- c. Mengalihkan pekerjaan teknisi ke pekerjaan lain apabila terjadi *job stoppage*.
- d. Menyimpan berkas (*file*) pembagian kerja teknisi.

12. *Traffic Controller*

- a. Mengatur kelancaran lalu lintas kendaraan servis di area bengkel mulai dari area penerimaan kendaraan sampai kendaraan tersebut selesai servis (area parkir selesai servis).

13. Petugas Cuci Kendaraan

- a. Melakukan pencucian *exterior* kendaraan dan karpet tambahan.
- b. Membersihkan *interior* kendaraan yang telah dilakukan *final test* oleh *foreman* dengan cara mem-*vacuum* karpet dan karpet dasar, seluruh jok, dll.
- c. Melakukan pencucian kendaraan sesuai *work order*.
- d. Melakukan pencucian kendaraan operasional bengkel (Anonim, 2012).