

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT Nasmoco Pemuda Semarang

Pada awalnya PT New Ratna Motor pertama kali melakukan penjualan 7 unit mobil pada 1961 dan kemudian menjual merk-merk mobil yang lain. Setelah terjadi *booming* permintaan Toyota Kijang, PT New Ratna Motor sebagai penampung berbagai merk mobil Toyota mengalami kesulitan untuk menangani permintaan yang tinggi tersebut. Maka dari itu terbentuknya PT Nasmoco berfungsi untuk mempermudah pelayanan dan memperbesar omset penjualan. Ekspansi ini dilakukan selain di pusat bisnis Semarang, juga di beberapa daerah lainnya

Pada tahun 1974 PT. New Ratna Motor mengembangkan usahanya dengan mendirikan *dealer-dealer* cabang di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. PT. New Ratna Motor hingga saat ini telah mendirikan 22 cabang Toyota dengan layanan penjualan, servis, dan penyediaan suku cadang (*VSP-Vehicle Servis and Parts*). Cabang-cabang PT. New Ratna Motor sebagai agen tunggal di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, bisa di lihat pada tabel 2.1 di bawah ini :

Tabel 2.1
Cabang-cabang PT New PT New Ratna Motor di Wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Nama Cabang	Alamat
1.	PT Nasmoco Pemuda	Jl. Pemuda No.72 Semarang
2.	PT Nasmoco Kaligawe	Jl. Raya Kaligawe km.5 Semarang
3.	PT Nasmoco Majapahit	Jl. Brigjem Sudiarto No.426 Majapahit Semarang
4.	PT Nasmoco Gombel	Jl. Setiabudi No.22 Semarang
5.	PT Nasmoco Siliwangi	Jl. Jendral Sudirman 291 Semarang

6.	PT Nasmoco Karangjati	Jl. Soekarno Hatta KM. 26, Karangjati, Bergas , Ungaran
7.	PT Nasmoco Slamet Riyadi	Jl. Slamet Riyadi No.558 Solo
8.	PT Nasmoco Solo Baru	Jl. Solo Permai HA 22-23 Solo
9.	PT Nasmoco Ringroad	Jl. Ringroad Utara Mojosongo KM 9, Jaten Karanganyar
10.	PT Nasmoco Mlati	Jl. Raya Magelang KM. 7, Mlati, Sleman, Yogyakarta
11.	PT Nasmoco Janti	Jl. Ringroad Timur 58A Bangunpapan Bantul Jogya
12.	PT Nasmoco Bantul	Jl. Ringroad Selatan Taman Tirto Kasihan Bantul Yogyakarta
13.	PT Nasmoco Salatiga	Jl. Pangeran Diponegoro No.171 Salatiga
14.	PT Nasmoco Magelang	Jl. Raya Magelang – Yogyakarta Km 5 Magelang
15.	PT Nasmoco Wonosobo	Jl. Raya Banyumas Km.3 Wonosobo
16.	PT Nasmoco Cilacap	Jl. MT. Haryono No.81 Cilacap
17.	PT Nasmoco Purwokerto	Jl. Gerilya Timur No. 56 Purwokerto
18.	PT Nasmoco Tegal	Jl. Martoloyo No. 113-115 Tegal
19.	PT Nasmoco Pekalongan	Jl. Raya Kalibanger Pekalongan
20.	PT Nasmoco Brebes	Jl. Raya Kkampok, Wanasari Brebes
21.	PT Nasmoco Pati	Jl. Pati- Juana Km. 27 Sarirejo Pati
22.	PT Nasmoco Klaten	Jl. Klaten Solo Km.4 Kab. Klaten

Sumber : PT. Nasmoco Pemuda Semarang, 2017

PT. Nasmoco menjadi agen resmi mobil Toyota diderah Jawa Tengah dan DIY. PT Nasmoco bergerak dibidang dagang dan jasa yang tidak hanya berfokus pada penjualan unit mobil saja melainkan juga pada pelayanan purna jual yaitu jasa servis (perbaikan kendaraan) dan *spare part* (penyedia suku cadang). Nama Nasmoco merupakan nama singkatan dari *New Asiatic Company*.

PT Nasmoco Pemuda Semarang sendiri sebagai anak perusahaan PT New Ratna Motor pada tanggal 1 Mei 1996. PT Nasmoco Pemuda Semarang menjalankan usahanya dibidang penjualan mobil, suku cadang dan servis mobil Toyota.

2.1 Kegiatan Usaha

Kegiatan usaha PT Nasmoco Pemuda adalah penjualan mobil Toyota (*sales*), jasa perbaikan kendaraan (*servis*) dan penjualan suku cadang (*sparepart*). Jenis servis yang dikerjakan adalah *general repair*, yaitu perbaikan mesin kendaraan dan performanya. Dalam pengerjaan jasa servis PT Nasmoco Pemuda menjalin hubungan dengan mitra bisnis untuk melakukan pengerjaan di luar *job* servis seperti tambal ban, *sporing*, *balance* dan perbaikan AC. Kerjasama tersebut dilakukan agar pekerjaan berjalan efisien dan efektif, sehingga akan memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan pelanggan.

2.2 Lokasi PT Nasmoco Pemuda Semarang

PT. Nasmoco Pemuda Semarang terletak di Jl. Pemuda No.72 Semarang. Lokasi tersebut dinilai sangat menguntungkan dikarenakan :

1. Lingkungan sekitar Jl. Pemuda yang ramai karena posisinya yang berada ditengah kota sehingga mudah dihafal dan dijangkau.
2. Lokasi perusahaan ini sangat strategis, berada dengan pusat kegiatan masyarakat seperti kantor-kantor pemerintahan, bank, pusat perbelanjaan, restaurant, pom bensin dan sebagainya sehingga mudah dikenal dan mampu dijangkau banyak pelanggan.

2.3 Visi, Misi, dan Catur Marga PT Nasmoco Pemuda Semarang

2.3.1 Visi

Visi adalah penggambaran maksud dan tujuan organisasi yang seharusnya dilakukan dan menjadi kerangka dalam pengambilan keputusan yang memberikan arah positif pada proses kerja. Visi PT Nasmoco Pemuda adalah “Menjadi pelaku bisnis di jaringan otomotif yang profesional, berkualitas dan sebagai pemimpin pasar di era global”

2.3.2 Misi

Misi adalah peran yang dimainkan pada kondisi perusahaan yang sekaligus memuat tujuan yang hendak dicapai. Visi PT Nasmoco adalah “Meningkatkan profesionalisme karyawan dengan berbasis teknologi modern untuk memberikan totalitas kepuasan pelanggan dan menghasilkan keuntungan optimal bagi pemegang saham. Terus berusaha meningkatkan kesejahteraan karyawan, serta ikut berperan dalam kepedulian lingkungan dan sosial”

2.3.3 Catur Marga (Filosofi)

Berikut adalah filosofi PT Nasmoco Pemuda :

1. Perusahaanku adalah sawah ladangku.
2. Pembaharuan untuk kemajuan harus ku lakukan.
3. Hari ini saya harus lebih baik dari hari kemarin.
4. Kemajuan perusahaan adalah kesejahteraan bagi karyawan.

2.4 Budaya Kerja Perusahaan

2.4.1 Budaya kerja 5S PT Nasmoco Pemuda Semarang

Budaya kerja di Nasmoco Group untuk pelayanan adalah 5S, yaitu mengedepankan pelayanan optimal dan memperhatikan keinginan serta kebutuhan pelanggan dan menempatkan pelanggan sebagai prioritas tertinggi. Adapun komponen 5S sebagai berikut :

1. Senyum

Ketika melayani pelanggan *frontliner* memberikan senyum hangat dari mulai pelanggan masuk ke ruang *dealer, showroom*, atau perusahaan sehingga pelanggan merasa nyaman. Semua karyawan PT. Nasmoco Pemuda selalu memasang wajah tersenyum ketika bertemu dengan karyawan lain.

2. Sapa

Ketika pelanggan memasuki pintu gerbang PT Nasmoco Pemuda, memasuki ruang *dealer, showroom*, atau memasuki kantor PT Nasmoco akan selalu disapa dengan sapaan yang ramah. Begitupula sesama karyawan saling sapa ketika bertemu.

3. Salam

Salam dan menjabat tangan kepada pelanggan dilakukan untuk menunjukkan keakraban dan perhatian kepada pelanggan.

4. Sopan

Bertutur kata dengan sopan dan ramah serta tidak menyinggung perasaan dari pelanggan sebagai wujud menghormati dan menjaga nama baik perusahaan.

5. Santun

Berkelakuan santun selalu dicerminkan untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan menjaga agar pelanggan tidak merasa dipermainkan atau dilecehkan.

2.4.1 Budaya kerja 5R PT Nasmoco Pemuda Semarang

Disamping itu, untuk menunjang keberhasilan kegiatan pemeliharaan dan perawatan PT. Nasmoco Pemuda Semarang pada *After Sales Section* menerapkan 5R yaitu :

1. Rawat

Rawat diartikan menjaga suatu barang atau peralatan yang digunakan di PT Nasmoco Pemuda Semarang agar tidak mengalami kerusakan dan diadakan perbaikan jika ada yang rusak.

2. Ringkas

Ringkas diartikan sebagai tata ruang dimana penempatan perlengkapan dan peralatan yang teratur serta segala sesuatu yang dibutuhkan oleh karyawan dapat diambil dengan mudah dan cepat sehingga meningkatkan produktivitas karyawan PT Nasmoco Pemuda Semarang.

3. Rapih

Pada PT Nasmoco Pemuda Semarang ternyata membawa pengaruh yang besar. Apabila karyawan berpenampilan rapih, tempat kerja bersih, dan bekerja secara professional maka dapat memberikan kesan yang baik bagi pelanggan.

4. Resik

Resik disini dimaksudkan menghilangkan apa yang seharusnya tidak ada di tempat kerja serta menjaga peralatan di PT Nasmoco Pemuda Semarang dalam kondisi yang bersih.

5. Rajin

Segala sesuatu jika dikerjakan secara rutin dan ikhlas oleh setiap karyawan akan membawa kebaikan dalam diri karyawan dan PT Nasmoco Pemuda Semarang.

1.4.3 Budaya apel pagi PT Nasmoco Pemuda Semarang

Pada PT Nasmoco Pemuda Semarang apel dilakukan setiap hari tepat pada pukul 08.00 WIB. Pada hari Senin, Rabu dan Jum'at dilaksanakan apel semua divisi yang dilaksanakan di Servis PT Nasmoco Pemuda. Pada apel ini seringkali disampaikan mengenai informasi secara umum perkembangan dan evaluasi perusahaan.

Sedangkan pada hari Selasa, Kamis, dan Sabtu apel dilaksanakan di setiap divisi masing – masing, dalam apel divisi ini biasanya disampaikan informasi perencanaan, target, dan perencanaan koordinasi divisi masing – masing.

2.5. Logo PT Nasmoco Pemuda Semarang

Logo merupakan salah satu identitas penting bagi suatu perusahaan. Berikut Gambar 2.1 merupakan logo PT. Nasmoco Pemuda Semarang :

Gambar 2.1
Logo PT Nasmoco Pemuda



Sumber : PT. Nasmoco, 2014

Makna dari logo diatas yaitu adanya siluet kendaraan dengan warna berbeda menggambarkan antara karyawan, perusahaan, dan pelanggan yang senantiasa terjalin. Diharapkan karyawan sebagai aset terpenting perusahaan dapat memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan. Dengan demikian menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang dapat memberikan *input* bagi kemajuan perusahaan dan akan membawa kebaikan serta kemajuan bagi seluruh karyawan perusahaan itu sendiri.

2.6 Struktur Organisasi PT Nasmoco Pemuda Semarang

Berikut guna memberikan gambaran struktur organisasi fungsional dan staf PT Nasmoco Pemuda Semarang, berikut gambar 2.2 menunjukkan gambar struktur organisasi PT Nasmoco Pemuda Semarang.

Wewenang dan Tanggung Jawab

a. *Branch Manager (Kepala Cabang)*

Bertanggung jawab penuh terhadap semua kegiatan cabang, meliputi:

1. Menetapkan kebijakan operasional perencanaan dan pengembangan usaha.
2. Menetapkan ketentuan-ketentuan, peraturan-peraturan dan pengembangan di bidang operasional untuk unit-unit yang berada di lingkungan cabang.
3. Melaporkan serta menyusun strategi dan program pelaksanaan operasional perusahaan di tingkat cabang.
4. Melaporkan pertanggungjawaban atas seluruh kegiatan cabang, termasuk usaha pembinaan, pengembangan dan penyelenggaraan unit di lingkungan cabang.

b. *Customer Relation Coordinator (CRC)*

Tugas dan tanggung jawab:

1. Menganalisa laporan indeks kepuasan pelanggan untuk dipresentasikan hasilnya ke seluruh bagian terkait.
2. Membuat program perbaikan di cabang sekaligus mengevaluasinya.
3. Merawat data pelanggan pembelian mobil Toyota.
4. Memotivasi rekan kerja untuk melakukan pelayanan, baik internal maupun eksternal secara prima.
5. Berwenang untuk memastikan seluruh karyawan agar benar-benar menjalankan program *Customer Satisfaction Level (CSL)* yang sudah ditanamkan perusahaan.
6. Memfollow-up pelanggan *sales* dan *after sales* dalam rangka peningkatan nilai *CSI dealer*.

c. *Sales Supervisor (Kepala Penjualan)*

Bertanggung jawab terhadap:

1. Penjualan kendaraan
2. Peningkatan *market share* serta pemasaran di wilayahnya.
3. Pengkoordinasian, pengawasan serta pemberian motivasi terhadap *salesman*.

Bagian ini membawahi:

1) *Salesman*

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Menangani penjualan secara langsung kepada pembeli.
- b. Membina dan mencari pelanggan.
- c. Mengatur penerimaan mobil dari perusahaan hingga sampai ke tangan pembeli.

2) *Sales Counter*

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Menjual kendaraan dan melayani konsumen yang datang ke *dealer*.
- b) Memberikan keterangan yang diperlukan oleh konsumen dengan sebaik-baiknya.

d. *Administration Division Head (ADH)*

Tugas dan tanggung jawab:

1. Mengkoordinir dan mengawasi seluruh proses administrasi di cabang baik itu pembukuan, keuangan dan personalia.
2. Membantu kegiatan kepala cabang dalam merumuskan kebijakan perusahaan tentang target yang akan diraih, penyusunan anggaran perusahaan serta strategi pemasaran perusahaan setiap periode (tahunan).
3. Memberikan jaminan kelancaran administrasi kepada pelanggan sesuai dengan aturan dalam *Standar Operation Procedure (SOP)*.
4. Memberikan data-data dan laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu kepada pihak-pihak terkait (internal dan eksternal), terutama yang menyangkut dengan kebijakan manajemen.
5. Berwenang atas arus keluar masuk kas dan bank.

Bagian ini membawahi:

1) Personalia dan Urusan Umum (*Personal and General Affair*)

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Menangani masalah kepegawaian dan sumber daya manusia.
- b) Mengelola dan mengawasi administrasi dan rumah tangga secara fisik.
- c) Menunjang kegiatan operasional perusahaan berdasarkan rencana kerja dan anggaran perusahaan serta masalah-masalah umum perusahaan.

2) Akuntansi (*Accounting*)

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Melaksanakan fungsi pembukuan dan keuangan di cabang.
- b) Membuat dan memberikan laporan yang akurat, benar dan tepat waktu sesuai jatuh tempo yang sudah ditentukan.
- c) Mengkoordinasi administrasi pembukuan penjualan dengan staf administrasi penjualan, pembukuan layanan purna jual, suku cadang dan pembukuan penerimaan kas dan bank dengan kasir.

3) *Collector*

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Melakukan penagihan piutang.
- b) Bertanggung jawab terhadap piutang yang berasal dari penjualan kredit kendaraan, *spare part* dan servis.

4) Administrasi Penjualan (*Sales Administration*)

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Bertanggung jawab atas seluruh proses administrasi penjualan mobil cabang dan mengawasi pemakaian *form* SPK (Surat Pesanan Kendaraan).
- b) Mengumpulkan SPK valid untuk diproses lebih lanjut dan memproses SPK valid untuk diajukan dalam MDP (*Month Delivery Plan*) cabang.
- c) Mengontrol posisi *stock* mobil cabang.
- d) Berwenang untuk meminta kepada pembeli agar melengkapi semua dokumen yang diperlukan dan menyerahkan STNK, BPKB dan plat nomor kepada pelanggan.

5) Administrasi Servis (*Servis Administration*) atau *Billing*

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan sistem administrasi khusus servis.
- b) Berwenang mencetak servis *invoice*.
- c) Membuat laporan penjualan harian servis.
- d) Berwenang untuk menerbitkan faktur pajak untuk penjualan servis.

6) Kasir (*Cashier*)

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Menerima, mencatat dan menginput ke program komputer semua transaksi tunai dari *customer*, perusahaan ataupun pihak luar yang berhubungan dengan kas masuk.
- b) Mengeluarkan uang untuk biaya operasional maupun non operasional perusahaan yang sudah diotorisasi ADH atau kepala cabang ataupun kepala servis (kepala bagian) yang berwenang.
- c) Mengeluarkan kas bon yang sudah diotorisasi ADH atau kepala bagian yang berwenang dalam waktu 2 x 24 jam, selebihnya harus di *follow up*.
- d) Menyetorkan uang ke bank dengan menghubungi petugas bank.
- e) Meminta laporan dari administrasi servis dan *parts* setelah *cut off*, kemudian disamakan dengan *invoice* yang diterima.
- f) Merekap semua bukti kas masuk dan bukti kas keluar lalu menyesuaikan dengan nominal fisik uang.
- g) Membuat laporan harian kas yang berisi rincian penerimaan kas, pengeluaran kas, kas bon serta hasil *stock opname* setiap harinya.
- h) Melakukan *stock opname* kas.

7) Satpam

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Bertanggung jawab atas keamanan seluruh aset perusahaan, menjaga situasi dan kondisi perusahaan selalu dalam kondisi kondusif.
- b) Bertindak tegas jika ada sesuatu yang dirasa mengancam situasi dan kondisi di lingkungan perusahaan.
- c) Menjaga kebersihan di halaman depan perusahaan, memonitor semua unit mobil yang keluar masuk di lingkungan perusahaan dan mengatur parker mobil atau motor karyawan, *customer* dan tamu.

e. Kepala Servis (*Aftersales Section Head*)

Aftersales Section adalah bagian Nasmoco Pemuda yang menyediakan jasa servis dan penggantian part.

Tugas dan tanggung jawab *Aftersales Section Head*:

1. Mengontrol kegiatan konsultan perusahaan.
2. *Follow-up All Program* Toyota Astra Motor (TAM) dan *Head Office* (HO).

3. Evaluasi kegiatan 6 *Steps*.
4. Menerima komplain pelanggan.
5. Mengontrol pelaksanaan *Customer Retention*.
6. Mengontrol pencapaian target pelayanan.
7. Mengontrol *Man Power* Servis.
8. Mengevakuasi dan memperbaiki sistem pelayanan servis.

Bagian ini membawahi:

1) *Service advisor* (SA)

Tugas dan tanggung jawab:

a) Mengimplementasikan 6 step pada setiap kendaraan pelanggan.

- *Maintenance, Reminder, Appointment,*
- *Persiapan Appointment*
- *Penerimaan*
- *Produksi*
- *Penyerahan*

b) *Follow up*

c) Menerima keluhan dan menganalisa kerusakan kendaraan.

d) Mengestimasi biaya dan waktu perbaikan kendaraan.

e) Membuat servis yang lengkap disertai dengan keluhan pelanggan.

f) Memonitor perkembangan pekerjaan.

g) Menginformasikan apabila ada perkembangan di luar servis *order* kepada pelanggan.

h) *Follow-up* 3-4 hari selesai perbaikan.

2) *Technical Pre-Delivery* Servis (PDS)

Tugas dan tanggung jawab:

a) Merencanakan *Man Power* dan mengontrol anggaran.

b) Mengontrol aset perusahaan serta membuat laporan bulanan dan mengkoordinasikannya kepada Kepala Bagian.

c) Memproses *warranty claim*.

3) *Maintenance Reminder Appointment* (MRA)

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Mempromosikan program servis berkala dan meningkatkan servis berkala.
- b) Meratakan unit *entry* servis melalui peningkatan *appointment rate*.
- c) Mempromosikan program servis kepada pelanggan.
- d) Mengingatkan pelanggan apabila sudah memasuki saatnya melakukan servis.

4) *Tool Keeper*

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Menjaga dan merawat *Special Servis Tool* (SST) dan perlengkapannya.
- b) Membuat laporan harian daftar peminjaman SST.
- c) Membuat laporan bulanan daftar SST dan peralatan.
- d) Membuat laporan kehilangan SST dan perlengkapannya.

5) *Partman*

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Melayani permintaan *parts* sesuai dengan SOP.
- b) Memonitor ketersediaan *spare part*.
- c) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan sistem administrasi khusus *part*.
- d) Berwenang untuk mencetak *part invoice* atau *supply slip*.
- e) Membuat laporan penjualan harian *part*.

6) *Foreman* (Mandor)

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Mengkoordinasikan pekerjaan teknisi.
- b) Mengontrol dan mengarahkan pekerjaan teknisi.
- c) Menerapkan SOP pada teknisi.
- d) Memonitor pekerjaan teknisi.
- e) Memastikan pekerjaan selesai sesuai dengan janji penyerahan.
- f) Bertanggung jawab atas hasil pekerjaan teknisi dalam kelompoknya.

Bagian ini membawahi:

- a) Teknisi

Tugas dan tanggung jawab:

- Melakukan perbaikan sesuai dengan *Work Order* atau *Servis Order*.
- Bekerja berdasarkan kerja tim.
- Melaporkan kepada mandor apabila terjadi masalah di lapangan.

- Menjaga dan merapikan sarana yang ada di servis.
- Menjaga kebersihan dan perlengkapan kendaraan yang diperbaiki.
- Melaporkan kepada mandor apabila ada tambahan *order*.