

BAB II

GAMBARAN UMUM PT NASMOCO SILIWANGI

2.1 Sejarah Berdirinya PT Nasmoco Siliwangi Semarang

PT Nasmoco Siliwangi Semarang berdiri pada tanggal 4 Agustus 2014. Pada tanggal 29 Oktober 2014 PT Nasmoco Siliwangi di resmikan oleh Perwakilan dari TOYOTA ASTRA MOTOR (TAM). Dealer ini merupakan dealer flagship Toyota pertama di Indonesia dan telah di akui oleh TOYOTA Jepang. Ide pembukaan cabang PT Nasmoco Siliwangi Semarang muncul disebabkan karena terletak dijalur strategis yaitu berada di jalan Jenderal Sudirman No. 291 Semarang, Jawa Tengah dengan luas lahan 3.413 meter persegi dan luas bangunan 6.660 meter persegi. Dealer ini bisa dihubungi di nomor 024-76670101/024-76670202. Dealer ini sanggup menampung 24 stall yang terdiri dari 22 stall untuk perbaikan umum dan 2 stall untuk perbaikan cepat/express maintance dan di dukung oleh mekanik-mekanik terlatih berstandart Toyota.

Secara khusus melakukan penjualan produk premium Toyota selain produk *all type* Toyota. Dengan *Tagline* “Hadir Lebih Dekat dan Lebih Nyaman” dan bangunan yang didesign secara modern etnik, perusahaan berupaya untuk lebih mendekatkan keberadaanya kepada pelanggan dan memberikan pelayanan yang lebih nyaman bagi para pelanggannya dibandingkan dengan dealer lain yang sudah ada sebelumnya. Sehingga diharapkan pelanggan yang hadir mempunyai pengalaman tersendiri ketika berkunjung.

Memiliki status sebagai dealer flagship pertama di Indonesia dengan menghadirkan fasilitas dan teknologi yang hanya didealer tersebut, dealer ini memperlihatkan model-model mutakhir dari toyota yaitu mobil Toyota Prius CBU Jepang (Completed Build-Up), Yaris LED (Yaris dengan semua sisi body di lapisinya lampu LED) serta Agya simulator yaitu simulasi tentang kendaraan dan fitur fitur Toyota Agya. Ada juga Video Wall yang menampilkan berbagai informasi dari Mobil Toyota.

2.2 Visi dan Misi PT Nasmoco Siliwangi

2.2.1 Visi

Visi adalah pandangan jauh tentang perusahaan, tujuan-tujuan perusahaan dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut pada masa yang akan datang. Visi PT Nasmoco Siliwangi Semarang adalah menjadi pelaku bisnis di bidang otomotif yang professional, berkualitas dan sebagai pemimpin pasar di era globalisasi.

2.2.2 Misi

Untuk mewujudkan visi PT Nasmoco Siliwangi Semarang, dilakukan melalui misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan profesionalisme karyawan dengan berbasiskan totalitas kepuasan pelanggan.
2. Menghasilkan keuntungan yang optimal bagi pemegang saham. Terus berupaya meningkatkan kesejahteraan karyawan.
3. Ikut berperan dalam kepedulian lingkungan sosial.

2.3 Tata Tertib PT Nasmoco Siliwangi

Untuk Menjalankan perusahaan dengan baik dan terarah, maka diperlukan semacam peraturan agar karyawan dapat disiplin dalam bekerja, dapat memaksimalkan waktu dan tenaga mereka agar memberikan dedikasi dan loyalitas tertinggi mereka kepada perusahaan. Oleh karena itu perusahaan memberikan filosofi kerja yang terangkum dalam ikrar perusahaan atau catur marga perusahaan yaitu:

1. Perusahaanku adalah sawah ladangku.
Filosofi ini mengartikan bahwa perusahaan bagaikan sawah ladang dimana sebagai tempat mencari nafkah bagi para staf dan diharapkan karyawan bekerja dengan sepenuh hati.
2. Pembaharuan untuk kemajuan harus aku lakukan.

Filosofi ini mengartikan bahwa setiap jajaran senantiasa semangat untuk melakukan pembaharuan guna mencapai kemajuan yang dimulai dari diri sendiri.

3. Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin.

Filosofi ini menggambarkan semangat kemajuan yang membuahkan hasil kerja yang semakin baik disetiap harinya.

4. Kemajuan perusahaan adalah kesejahteraan bagi karyawan.

Filosofi ini mengartikan kemajuan perusahaan dari hasil kerja setiap jajaran akan membawa kesejahteraan bagi karyawan.

Diharapkan adanya ikrar ini para karyawan dapat menghayati dan memahami maknanya sehingga dapat menerapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Selain itu bagi teknisi juga terdapat filosofi dalam pengerjaan tugas sehari-hari yang diambil langsung dari budaya Jepang dikenal dengan 5 S, yaitu:

1. Seiri (Pemindahan)

Ini adalah proses untuk mengidentifikasi apakah item – item tertentu yang dibutuhkan dan item – item yang tidak dibutuhkan dibuang agar tempat kerja dapat digunakan dengan efisien.

2. Seiso (Penyapuan dan Penyucian)

Konsep untuk menjaga agar segala sesuatu yang ada ditempat kerja bersih. Menjaga kerapian semua perlengkapan sehingga dapat digunakan kapan saja.

3. Seiton (Pemilahan)

Bagi teknisi diperlukan suatu perawatan terhadap peralatan kerjanya, sehingga selalu berfungsi dengan baik dan benar – benar mampu berfungsi seoptimal mungkin sesuai kegunaan. Selain itu juga terhadap pembagian prioritas terhadap peralatan yaitu penyusunan peralatan yang sering dipakai, agak dipakai dan jarang dipakai.

4. Seiketsu (Rapi dan Bersih)

Memiliki makna kebersihan tetapi dengan maksud lebih luas. Dalam hal ini kebersihan yang mencakup berbagai hal mulai dari benda kerja, peralatan kerja, benda – benda dalam ruang kerja berikut keseluruhan area

kerja. Dengan demikian akurasi pekerjaan dapat terjamin sehingga dengan sendirinya keselamatan kerja akan selalu terjaga.

5. Shitsuke (Disiplin Diri Sendiri)

Merupakan pelatihan untuk mempelajari peraturan. Melalui pelatihan ini seseorang akan merasa bangga menjadi karyawan Toyota adalah seseorang yang peduli terhadap orang lain, tidak membuat orang lain merasa tidak nyaman dan dapat melakukan hal-hal baik tanpa ada habisnya.

2.4 Arti dan Makna Logo

Logo merupakan hal yang penting bagi perusahaan, logo dapat mencerminkan identitas perusahaan. Dengan adanya logo dapat membantu dan mempromosikan perusahaan agar dikenal oleh masyarakat. Pengenalan masyarakat terhadap logo bukanlah pekerjaan mudah, itu sebabnya logo memiliki makna dan karakteristik tersendiri. Agar dikenal oleh masyarakat PT Nasmoco memiliki Logo sebagai berikut:



Gambar 2.1 Logo PT New Ratna Motor (Nasmoco Group)

Adapun arti dan makna logo adalah:

- a. Elemen logo yang membentuk tiga mobil dari samping yang secara keseluruhan merupakan representasi bentuk mobil Toyota sendiri,

dimaksudkan PT New Ratna Motor sebagai Perusahaan Swasta yang bergerak dibidang otomotif yang melayani jasa penjualan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang bergerak maju dan progresif.

- b. Kata “NASMOCO” merupakan nama Dealer / Cabang Perusahaan dari PT New Ratna Motor dan merupakan singkatan dari *New Asiatik Motor Company*.
- c. Kata “AUTHORIZED TOYOTA DEALER” menunjukkan bahwa PT New Ratna Motor (Nasmoco Group) merupakan dealer resmi yang telah mendapatkan otorisasi dari Toyota Astra Motor.

2.5 Bidang usaha PT Nasmoco Siliwangi Semarang

PT Nasmoco Siliwangi Semarang merupakan suatu perseroan terbatas yang bergerak dalam penjualan mobil merk Toyota dan Sparepart merk Toyota. Perusahaan ini merupakan sub dealer PT New Ratna Motor. Adapun bidang usaha dari PT. Nasmoco Siliwangi Semarang antara lain:

- a. Sales (Penjualan)

Sales adalah penjualan mobil merk Toyota kepada para konsumen wilayah Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta, khususnya wilayahnya semarang dan sekitarnya. Tetapi tidak kemungkinan luar kota juga.
- b. Sparepart (Toyota Genuine Part)

Part adalah penjualan sparepart yang genuine pada kendaraan merk Toyota, yaitu Toyota Genuine Part.
- c. After Sales (Service)

Servis adalah memberikan pelayanan kepada konsumen yang memiliki kendaraan merk Toyota, sehingga memberikan kenyamanan dan jaminan mutu dalam perawatan dan perbaikan kendaraan konsumen.

Dalam menjalankan usahanya, selain menjual spare part TOYOTA langsung kepada customer, perusahaan juga menjual spare part melalui bengkel pada saat customer melakukan service mobil.

2.6 Tugas PT Nasmoco Siliwangi

Tugas merupakan tanggungjawab yang harus dijalankan, dalam melaksanakan tugas, setiap bidang organisasi memiliki garis koordinasi dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan tugas PT Nasmoco Siliwangi adalah sebagai berikut:

1. Melayani penjualan, servis dan suku cadang
2. Menghadirkan produk dan teknologi terkini yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan
3. Menyediakan layanan purna jual terbaik

2.7 Struktur Organisasi PT Nasmoco Siliwangi

Struktur organisasi merupakan wadah bagi sekelompok orang yang bekerjasama dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Struktur organisasi menyediakan pengadaan personil yang memegang jabatan tertentu dan masing-masing diberi tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya. Hubungan kerja dalam organisasi dituangkan dalam struktur organisasi yang merupakan gambaran sistematis tentang hubungan kerja dari orang-orang yang menggerakkan organisasi dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan. Struktur organisasi sangat penting untuk terlaksananya fungsi pengorganisasian dengan baik, sebab dengan adanya struktur organisasi memudahkan setiap karyawan untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Adapun struktur organisasi PT Nasmoco Siliwangi sebagai berikut :

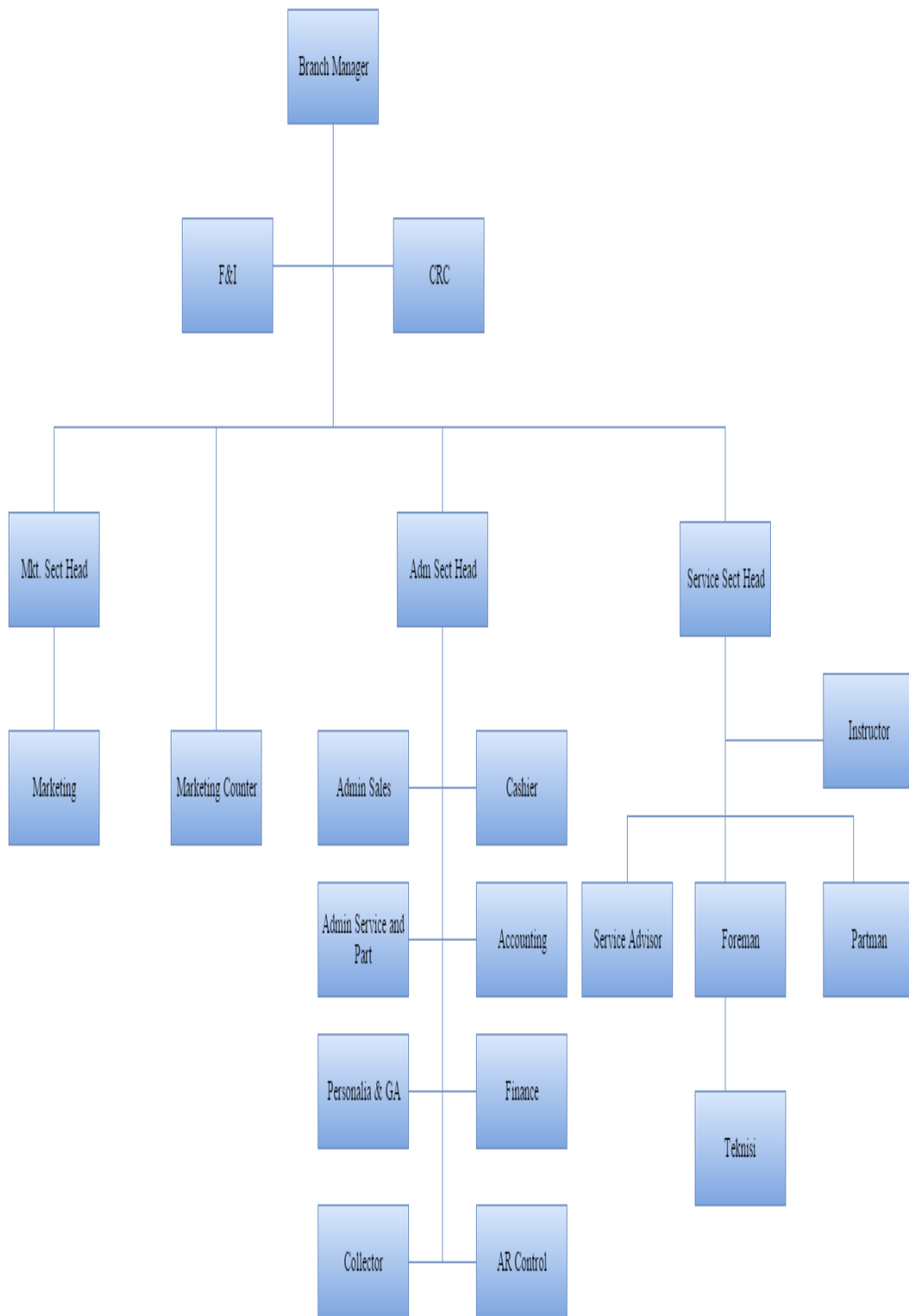
1. *Branch Manager*
2. *F&I*, dipimpin oleh kepala administrasi, membawahi :
 - a. *Staff Accounting*
 - b. *Staff finance*
 - c. *Chasier*

Masing-masing staff dipimpin oleh kepala bagian keuangan dan bertanggung jawab kepada kepala cabang.

3. *CRC (Customer Relation Coordinator)*, dipimpin personalia yang membawahi :

- a. Bagian Umum
 - b. Bagian Pemrograman
4. *Admin Section Head*, membawahi :
- a. *Admin Sales*
 - b. *Admin Service & Part*
 - c. *Admin PDS*
- Masing-masing admin dipimpin oleh kepala administrasi dan bertanggung jawab kepada kepala cabang.
5. *Service Section Head*, membawahi :
- a. *Bagian Service Advisor (SA)*
 - b. *Bagian Foreman*
 - c. *Bagian Partman*
- Masing-masing bagian dipimpin oleh kepala service.
6. *Marketing Section Head Executive*, membawahi
- a. *Marketing Counter*
 - b. *Marketing Eksekutif*
 - c. *Marketing Lapangan*
- Masing-masing marketing dipimpin oleh kepala marketing dan bertanggung jawab kepada kepala cabang.
7. *Marketing Section Head Premium*, membawahi marketing premium.
Masing-masing marketing dipimpin oleh kepala marketing premium dan bertanggung jawab kepada kepala cabang.

STRUKTUR ORGANISASI PT NASMOCO SILIWANGI SEMARANG



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Nasmoco Siliwangi

2.8 Deskripsi Jabatan

Adapun tugas dan wewenang untuk masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. *Branch Manager*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan.
- b. Menetapkan kebijaksanaan dan strategi perusahaan, baik jangka pendek maupun jangka panjang
- c. Melaporkan segala aktivitas ke *Head Office*
- d. Bertanggung jawab sepenuhnya atas kelancaran operasional perusahaan.

2. *CRC*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Membuat laporan, analisa dan *improvement CSI dealer* bulanan
- b. *Complain Handling*
- c. Meningkatkan mutu pelayanan pada pelanggan
- d. Sebagai fasilitator, coordinator, motifator yang baik dan bisa diterima baik oleh rekan kerja atau customer

3. *Finance and Insurance (F&I)*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi kepada sales mengenai surat konfirmasi persetujuan dari pihak *leasing* sehubungan dengan permohonan pembiayaan dari calon pelanggan.
- b. Mempersiapkan surat tanda tangan kontrak antara pemohon, kepala cabang dan pihak *leasing* setelah unit kendaraan yang dipesan tersedia.
- c. Membuat tagihan *leasing*.

4. *Marketing section head*

Marketing section head pada PT Nasmoco Siliwangi masih dimonitoring oleh Branch manager. Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. *Marketing Section Head* bersama *Branch Manager* membuat target penjualan dan strategi pencapaiannya.
- b. Membuat *activity plan* bulanan dan tahunan, untuk mencapai target penjualan.
- c. Mengarahkan dan Menggerakkan team sales sesuai rencana aktivitas disesuaikan dengan segmentasi dan target pasar.

5. *Marketing*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat, melalui produk unit mobil Toyota yang ditawarkan PT Nasmoco Siliwangi.
- b. Sebagai ujung tombak penjualan unit mobil
- c. Menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan masyarakat serta menjadi jembatan antara perusahaan dan lingkungan eksternal.
- d. Marketing bertugas untuk menyerap informasi yang bermanfaat untuk mendukung peningkatan kualitas dan penjualan produk sebagai riset dan pengembangan produk

6. *Marketing Counter*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Melayani pelanggan yang mengunjungi showroom.
- b. Memberi informasi kepada pelanggan mengenai fitur produk setiap unit kendaraan.
- c. Melayani konsultasi pelanggan mengenai jenis dan tipe yang cocok untuk mereka.
- d. Membantu menghitung jumlah angsuran pembayaran dan lama angsuran, jika pembelian secara kredit serta mengarahkan jenis dan tipe mobil yang sesuai dengan kemampuan keuangan pelanggan.

7. *Admin Section Head*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mengamankan, mengelola, memelihara, menjaga keutuhan seluruh asset perusahaan berupa harta fisik dan keuangan.
- b. Mengkoordinasi atas seluruh proses administrasi dan keuangan didealer sesuai dengan SOP.
- c. Mengontrol dan mengamankan financial aset (Cash, AR dan stock, aset lain).
- d. Memonitor AR dan memastikan penagihan piutang perusahaan sehingga tidak terjadi *overdue*.

8. *Admin Sales*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggungjawab atas seluruh administrasi penjualan mobil cadang dan mengawasi pemakaian form SPK (Surat Penyerahan Kendaraan)
- b. Mengumpulkan SPK valid untuk diproses lebih lanjut dan memproses SPK valid untuk diajukan dalam MPD (*Mouth Delivery Plan*)
- c. Kontrol posisi stok mobil cabang dan membuat laporan harian penjualan tunai cabang
- d. Berwenang untuk meminta kepada pembeli agar melengkapi semua dokumen yang diperlukan dan menyerahkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) beserta plat nomor kepada pelanggan
- e. Berwenang untuk menerbitkan faktur pajak untuk penjualan unit baru.

9. *Admin Service and Part*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Melakukan aktivitas billing *invoice service* baik *work order* rutin maupun *order TWC*.
- b. Membuat laporan harian penjualan servis

10. *Cashier*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Melakukan kegiatan administrasi penerimaan kas/ setara kas.

- b. Menerima kas dan membuat bukti penerimaan kas disertai dengan dokumen pendukung.
- c. Menerima dan mencatat Cek/BG serta menyerahkan ke finance.
- d. Melakukan pencatatan penerimaan kas berdasar bukti penerimaan kas diprogram komputer.
- e. Membuat laporan kas harian, kas opname, kas bon semarang,

11. *Accounting*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Melakukan proses pembukuan dan membuat laporan-laporannya serta melakukan penyimpanan berkas/dokumen administrasi.
- b. Memeriksa kebenaran posting transaksi dari bagian-bagian terkait.
- c. Menyusun laporan keuangan (neraca, laba rugi, dan perubahan modal).
- d. Menyusun rincian laporan keuangan: hutang, piutang, asset, biaya, penyusutan, persediaan, penjualan, dll.

12. *Finance*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Melakukan kegiatan administrasi keuangan mulai dari transaksi penerimaan atas tagihan, pembayaran atas pembelian sesuai dengan SOP yang berlaku.
- b. Menerima invoice penjualan kredit dari *AR Control* setelah mengkonfirmasi adanya pembayaran, kemudian menginput pada sistem.
- c. Membuat bukti Bank masuk berdasarkan informasi mutasi dari Bank dengan dilengkapi oleh dokumen pendukung.

13. *Personalia & GA*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Membuat laporan pertanggung jawaban SPJ
- b. Menginput inventaris perusahaan
- c. Merekap absensi karyawan
- d. Merekap gaji karyawan

14. *AR Control*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Membuat tagihan kepada pelanggan.
- b. Memasukkan *invoice*/ tagihan kredit kedalam laporan piutang.
- c. Membuat daftar penagihan dan menyerahkan ke kolektor.
- d. Melakukan konfirmasi ke pelanggan mengenai pelaksanaan penagihan.

15. *Collector*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mengirim dokumen penagihan ke pelanggan sesuai daftar penagihan dari *AR Control*
- b. Mengambil hasil penagihan dari pelanggan

16. *Service Section Head*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mengelola seluruh kegiatan bengkel baik yang berhubungan dengan internal maupun eksternal bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku serta menginformasikan kompetisi jajaran personel bengkel dalam usaha pencapaian target untuk meningkatkan produktivitas dan pencapaian performance bengkel serta kepuasan pelanggan.
- b. Memutuskan pemberian/ penolakan diskon untuk pelanggan/ perjanjian kerjasama.

17. *Instructor*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas pelatihan bengkel.
- b. Membuat jadwal rencana pelatihan, serta data man power bengkel.
- c. Membantu problem teknik yang terjadi di bengkel.
- d. Membuat, mengevaluasi, dan improvisasi SOP yang berlaku di bengkel.
- e. Mengevaluasi kinerja foreman dan technician setiap bulan.

17. *Foreman*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mengkoordinir pekerjaan teknis
- b. Monitor dan mengarahkan pekerjaan teknis
- c. Memastikan teknis bekerja sesuai SOP
- d. Melakukan *final check* sesuai SOP *final check*
- e. Bertanggung jawab atas hasil pekerjaan teknis
- f. Berperan aktif dalam pelaksanaan Job progress Control Board sesuai SOP
- g. Bertanggung jawab terhadap peralatan dilingkungannya
- h. Menjaga kebersihan diri dan lingkungan kerja

18. *Service Advisor*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab melayani kebutuhan customer yang datang dan keluar bengkel serta menjaga kepuasan dan kerapian data-data kendaraan pelanggan.
- b. Mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat WO dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan.
- c. Menyerahkan WO ke bagian Admin *Service* dan *Part* untuk dibuatkan invoice yang berisi nominal biaya jasa, part dan sublet baik dengan pembayaran tunai maupun kredit.

19. Teknisi

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Melakukan perbaikan sesuai WO atau SOP
- b. Melaporkan kepada Foreman/ SA bila terdapat masalah dalam pekerjaan
- c. Melaporkan kepada Foreman/ SA bila ada pekerjaan atau kerusakan lain diluar order pekerjaan
- d. Memastikan dan melaporkan pada Foreman bahwa pekerjaan sudah dilaksanakan sesuai WO

- e. Menjaga kebersihan dan perlengkapan kendaraan pelanggan
- f. Menjaga kebersihan lingkungan kerja

20. *Partman*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Memonitor keadaan *spare parts*
- b. Mengkonfirmasi ke bagian Admin *Service* dan *Part* apabila terjadi kekosongan persediaan agar di pesankan *sparepart* yang dibutuhkan untuk mengantisipasi kekeliruan pada saat membuat invoice.

2.9 Hak dan Kewajiban PT Nasmoco Siliwangi

Hak merupakan sesuatu yang mutlak dimiliki seseorang, dengan hak yang dimilikinya seseorang dapat mewujudkan apa yang menjadi keinginan dan kepentingannya. Sedangkan kewajiban merupakan hal yang harus dikerjakan atau dilaksanakan. Antara hak dan kewajiban harus berjalan seimbang, artinya seseorang tidak boleh terus menuntut hak tanpa memenuhi kewajiban. Dengan demikian PT Nasmoco Siliwangi Semarang memiliki hak dan kewajiban yang dimiliki dan harus dilaksanakan oleh perusahaan maupun karyawan sebagai berikut:

- a. Perusahaan maupun karyawan yang mempunyai kepentingan dengan adanya peraturan perusahaan ini, baik isi maupun maknanya, berkewajiban untuk mematuhi dan mentaati semua ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perusahaan ini.
- b. Perusahaan dan karyawan berkewajiban memelihara dan menjaga tegaknya tata tertib perusahaan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas demi menjaga tingkat kualitas, produktivitas dan pelayanan yang optimal.
- c. Pengusaha mempunyai hak untuk memimpin dan melaksanakan kebijaksanaan perusahaan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Karyawan mempunyai hak untuk menerima upah sesuai dengan pekerjaannya.

2.10 Fasilitas Kantor

Fasilitas merupakan sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, salah satu faktor penting yang mempengaruhi dan kinerja produktifitas pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan pelanggan. PT Nasmoco Siliwangi senantiasa meningkatkan fasilitas kantor dalam rangka memberikan kenyamanan bagi Pelanggan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi para pegawainya.

PT Nasmoco Siliwangi telah menyediakan fasilitas-fasilitas dalam rangka mewujudkan pelayanan yang memuaskan pelanggan maupun kinerja pegawainya sebagai berikut:

1. Tersedia 24 stall perbaikan dan perawatan kendaraan terdiri dari 22 General Repair dan 2 Express Maintenance.
2. Memiliki layar lebar yang bisa digunakan untuk menampilkan berbagai informasi, maupun berbagai merk Toyota yang dipasarkan.
3. Fasilitas mobil simulator, yakni mobil yang dapat digunakan bagi pelanggan yang ingin merasakan mengemudi secara virtual dengan konsep permainan.
4. Dealer dilengkapi private room, ruang tunggu yang dilengkapi perangkat wi-fi dan ruang bermain untuk anak-anak, semua dibuat nyaman mungkin.
5. Fasilitas makan siang gratis dikantin bagi pelanggan yang service mobil diatas jam makan siang, jam 12.00.
6. Ruang kerja yang nyaman dan dilengkapi peralatan kerja yang memadai untuk menunjang kinerja pegawai.
7. Penggunaan Nasmoco Integrated System (NIS) dengan hak akses sesuai dengan bagiannya masing-masing.

2.11 Kegiatan Usaha dan Kinerja Usaha PT Nasmoco Siliwangi

2.11.1 Kegiatan Usaha

Untuk memberikan total pelayanan kepada pelanggan PT New Ratna Motor melalui jaringan Nasmoco Group tidak hanya focus pada penjualan unit

mobil melainkan juga pada layanan purna jual yaitu jasa bengkel (perbaikan kendaraan) dan *sparepart* (penyediaan suku cadang), Nasmoco kredit, Nasmoco Proteksi dan Nasmoco Rental akan memberikan kemudahan serta kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi dengan kami untuk memiliki ataupun menikmati kendaraan Toyota.

2.11.2 Kinerja Usaha

Kinerja kami dalam memasarkan Toyota di wilayah Jawa Tengah dan Yogyakarta sangat membanggakan terutama dalam kurun waktu 5 tahun akhir ini. Puncaknya pada tahun 2005 kami dapat mencapai penjualan terbaik dengan membukukan retail 11.500 unit dengan *market share 31,2% service*.

2.12 Layanan Pelanggan dan Sumber Daya manusia

2.12.1 Layanan Pelanggan PT Nasmoco Siliwangi

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan kami, budaya mau dan mampu memberikan pelayanan merupakan keharusan bagi setiap pribadi PT New Ratna Motor dan Nasmoco Group. Kemauan dan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan membuahkan suatu pengakuan dengan kami mendapatkan apresiasi. Namun demikian kami sadar bahwa apresiasi bukan merupakan tujuan melainkan kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan dari pelayanan tersebut.

2.12.2 Sumber Daya Manusia PT Nasmoco Siliwangi

PT New Ratna Motor dan Nasmoco Group memandang penting peran SDM dalam memberikan kontribusi bagi kesuksesan bisnis perusahaan sehingga pengelolaan dan pengembangan aset sumber daya manusia merupakan bagian dari langkah strategis dalam upaya mencapai visi dan misi perusahaan.

Program-program pengelolaan dan pengembangan SDM didasarkan pada standar kompetensi yang dibutuhkan untuk dapat bersaing dalam iklim bisnis yang kompetitif. Salah satu komitmen terhadap pengembangan SDM diwujudkan dengan adanya *Training Center* sebagai pusat pengembangan kompetensi (*Skill, Knowledge & Attitude*) dan dilengkapi dengan sarana prasarana pendukung

dalam proses belajar dan mengajar. Proses pengembangan SDM yang dilakukan secara berkesinambungan dengan komitmen yang tinggi, mampu memberikan hasil yang menggembirakan.