BAB II

GAMBARAN UMUM PT. NASMOCO KALIGAWE DAN RESPONDEN PENELITIAN

2.1 Deskripsi PT. Nasmoco Kaligawe

2.1.1. Sejarah dan Perkembangan PT. Nasmoco Kaligawe

PT. Nasmoco didirikan pada tanggal 1 Mei 1966 oleh keempat *founding fathers* PT. New Ratna Motor. Perusahaan ini merupakan anak perusahaan PT. New Ratna Motor dan bergerak dalam usaha dagang kendaraan roda empat produksi Toyota. Selain itu, perusahaan ini juga menyediakan jasa *after sales*¸ yaitu *Spare Parts, Services,* serta *Body and Painting* bagi para pelanggannya.

Kesamaan visi, cara pandang serta kebulatan tekad dari Bapak Agustinus Hardjo Budi (alm.), Bapak Hadi Soejanto (alm.), Bapak Bambang Budi Hariono (alm.) dan Bapak H. Zoebaidi Maksoem menghasilkan kesepakatan untuk mendirikan PT. Ratna Dewi Motor pada tanggal 15 April 1961. Buah kebulatan tekad para beliau, telah menjadikan mereka sebagai empat orang yang paling penting dan berpengaruh didalam proses awal terbentuknya PT. Ratna Dewi Motor.

Pada awalnya perusahaan bertindak sebagai *dealer* dari NV. Honas Jakarta untuk wilayah penjualan di Jawa Tengah dan DIY. Kemudian sekitar tahun 1965, perusahaan mengontrak bangunan di Jalan MH. Thamrin 14-16, Semarang, yang digunakan sebagai ruang pamer dan bengkel. Dengan adanya tempat baru ini, diharapkan semua pelayanan kepada konsumen dapat berjalan lancar dan

memuaskan. Pada tanggal 1 Mei 1966 PT. Ratna Dewi Motor mendirikan PT. Nasmoco, yaitu anak perusahaan yang difungsikan sebagai *dealer* penjualan kendaraan-kendaraan Toyota dari PT. Ratna Dewi Motor.

Mulai tahun 1965 sampai 1969, PT. Ratna Dewi Motor Company banyak mengimpor kendaraan Toyota dalam bentuk *Semi Knock Down* (SKD), yaitu mengimpor kendaraan Toyota dalam bentuk bagian-bagian mobil, misalnya: pintu mobil, kursi, kaca, AC, *sound* mobil, dan lainnya, sehingga setelah sampai di Indonesia, hanya tinggal merakitnya. Kendaraan tersebut, antara lain: Pick-Up, Toyota 8000, Hilux, dan Land Cruiser.

Pada tahun 1970, untuk ketiga kalinya kendaraan Toyota berpindah dari PT. Gaya Motor ke PT. Astra International Inc. Toyota. Riwayat PT. Ratna Dewi Motor Company melaju dengan datangnya Tuan Z. Kagoma sebagai perwakilan Toyota Motor Thailand Co. Ltd. Dorongan diberikan pada PT. Ratna Dewi Motor untuk melakukan investasi yang besar, mengingat akan bertambah besarnya pemasaran kendaraan Toyota di Indonesia.

Seiring dengan berkembangnya usaha, pada tanggal 1 April 1972, PT. Ratna Dewi Motor Company menempati gedung baru di Jalan Pemuda 72 Semarang. Pada tanggal 30 Agustus 1972 perusahaan tersebut ditunjuk sebagai *dealer* utama resmi (*Authorized Toyota Main Dealer*) PT. Toyota Astra Motor (TAM) untuk wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk membuat perusahaan lebih responsif serta menciptakan dinamisasi berorganisasi, PT. Ratna Dewi Motor Company pada tanggal 22 Desember 1973 mengubah nama menjadi PT. New Ratna Motor (NRM).

Pada mulanya PT. New Ratna Motor didirikan khusus untuk menangani penjualan kendaraan merek Toyota saja, tetapi mengingat peningkatan penjualan kendaraan serta tuntutan *customer* akan pemeliharaan sangat tinggi, maka dirikanlah pelayan purna jual (*after sale service*) dengan cara *door to door* karena pada saat itu perusahaan belum memiliki perlengkapan yang lengkap. Tetapi seiring dengan berjalannya waktu, penggunaan bangunan di Jalan Pemuda, Semarang sebagai *show room* yang dilengkapi bengkel dengan suku cadang yang lengkap mempermudah pekerjaan *after sales service.* Lokasi tersebut merupakan cikal bakal berdirinya PT. Nasmoco Pemuda Semarang. Dalam melakukan pelayanan ini perusahaan mendapatkan bantuan dari Toyota Motor Sales Division Do, Ltd., Nagayo.

Ditambah dengan bantuan PT. Toyota Astra Motor, maka PT. New Ratna Motor semakin berkembang. Oleh karena itu, NRM berkeinginan mendirikan perwakilan diberbagai kota di Jawa Tengah dan DIY. Pada tahun 1974 hingga sekarang, NRM telah mengembangkan usahanya dengan mendirikan banyak *dealer* di Jawa Tengah dan DIY.

Perjalanan jaringan Nasmoco berkembang cukup signifikan mewarnai bisnis otomotif di daerah Jawa Tengah dan DIY. Satu per satu gedung, fasilitas dan jaringan bisnis dibangun untuk melayani kebutuhan konsumen akan kendaraan, khususnya mobil. Adapun *dealer-dealer* yang telah didirikan adalah sebagai berikut:

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. HaryonoNo.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
23. PT.. Nasmoco Demak, Jl. Raya Demak Kudus km 4 Kab. Demak

2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Perusahaan

Menjadi pelaku bisnis dibidang otomotif yang profesional, berkualitas dan menjadi pemimpin di era globalisasi.

b. Misi Perusahaan

Meningkatkan profesionalisme karyawan dengan berbasiskan teknologi modern untuk memberikan totalitas kepuasan pelanggan dan menghasilkan keuntungan optimal bagi pemegang saham, terus berupaya meningkatkan kesejahteraan karyawan, serta ikut berperan dalam kepedulian lingkungan dan sosial.

c. Catur Marga

- Perusahaanku adalah sawah ladangku.
- Pembaharuan untuk kemajuan harus kulakukan.
- Hari ini saya harus lebih baik dari pada kemarin.
- Kemajuan perusahaan adalah kesejahteraan bagi karyawan.

d. Budaya Perusahaan

PT. Nasmoco Kaligawe juga memiliki budaya organisasi yang diringkas dalam slogan “GREAT” yang berisi sebagai berikut :

- Give delight experience

  Memberikan pelayanan melebihi yang diharapkan dengan menunjukkan kepedulian, bersikap responsif untuk membantu dan berorientasi kepada pelanggan.

- Respect for others

  Membangun kerjasama yang saling bersinergi dengan komunikasi terbuka, memberikan apresiasi dan berempati terhadap sesama.

- Excelent performance

  Menunjukkan kinerja terbaik dengan optimis, kerja keras dan fokus pada pencapaian target kerja.

- Always be professional

  Bekerja dengan selalu menunjukkan kompetensi terbaik, berintegritas tinggi, berkomitmen, dan penuh tanggung jawab.

- Take action to improve

  Mengambil tindakan untuk melakukan perbaikan secara terus-menerus dengan selalu berpikiran terbuka, terus belajar dan inovatif.

2.1.3. Logo Perusahaan

Setiap perusahaan pasti mempunyai logo, logo perusahaan biasanya berfungsi sebagai tanda pengenal dari perusahaan. berikut ini merupakan logo dari PT. Nasmoco Kaligawe :

Gambar 2.1.
Logo PT. Nasmoco Kaligawe

Sumber: PT. Nasmoco Kaligawe, 2018

2.1.4. Lokasi Perusahaan

Lokasi perusahaan adalah tempat dimana suatu perusahaan didirikan. Lokasi ini sangat penting artinya bagi suatu perusahaan, sebab menjadi salah satu faktor kelangsungan hidup perusahaan. Pemilihan lokasi perusahaan ini diperhitungkan dengan seksama mengingat pentingnya lokasi guna menunjang aktivitas suatu perusahaan. Penentuan lokasi yang strategis mendukung peningkatan laba dan kelancaran operasional perusahaan.

PT. Nasmoco Kaligawe Semarang dibangun diatas tanah seluas 11.945 m2, memiliki gudang atau tempat penyimpanan suku cadang produk Toyota untuk Jawa Tengah dan DIY dari PT. New Ratna Motor, Jl. Pemuda No. 72 Semarang. Lokasi PT. Nasmoco Kaligawe berada di Jalan Raya Kaligawe Km. 5 Semarang dipilih dengan alasan sebagai berikut:

a. Perluasan Bangunan Industri

Kaligawe merupakan daerah industri yang dibuat pemerintah karena jauh dari pemukiman penduduk, sehingga perluasan bangunan industri selanjutnya

tidak akan mengalami banyak kesulitan dalam penyediaan tanah. Sedangkan PT. Nasmoco Kaligawe Semarang sendiri areanya terluas dan terbesar dibandingkan dengan cabang-cabang lainnya, sehingga memungkinkan untuk digunakan sebagai tempat persediaan kendaraan dan pengembangan usaha lainnya.

b. Fasilitas Transportasi

Penyediaan fasilitas transportasi merupakan hal yang sangat penting bagi kelancaran dan kemudahan usaha. PT. Nasmoco Kaligawe berlokasi sangat strategis, dalam artian mudah dicapai dengan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi.

c. Tersedianya Tenaga Kerja

Pemilihan lokasi usaha mempertimbangkan kemudahan dalam mendapatkan tenaga kerja yang diinginkan. Karena berada dlokasi industri, banyak tenaga kerja yang tertarik untuk bekerja di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang. Daerah pemukiman juga banyak terdapat disekitar bangunan Nasmoco Kaligawe.

d. Minat Konsumen

Lokasi PT. Nasmoco Kaligawe berada dikawasan industri, sehingga memungkinkan banyaknya konsumen yang berminat untuk membeli produk dan jasa yang ditawarkan, khususnya jasa perbaikan (*service*) dan penyediaan *spare part* kendaraan merek Toyota.

2.1.5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dibuat bertujuan untuk mempermudah dalam pelimpahan wewenang, tugas, dan tanggung jawab masing-masing bagian. Perusahaan membutuhkan adanya struktur organisasi secara jelas dan tepat sebagai dasar untuk mempelajari aktivitas yang sebenarnya.

Menurut pola hubungan kerja serta lalau lintas wewenang tanggung jawab, maka bentuk-bentuk organisasi itu dapat dibedakan atas:

1. Bentuk organisasi garis

   Organisasi garis adalah bentuk organisasi yang tertua dan yang paling sederhana. Penciptanya adalah Henry Fayol dari Prancis. Ciri-ciri bentuk organisasi garis ini adalah organisasi masih kecil, jumlah karyawa sedikit, pimpinan dan semua karyawan saling kenal dan spesialisasi kerja masih belum begitu tinggi

2. Bentuk organisasi fungsional

   Organisasi fungsional bermula diciptakan oleh F. W. Taylor, dimana segelintir pimpinan tidak mempunyai bawahan yang jelas, sebab setiap atasan berwenang memeberi komando kepada setiap bawahan, sepanjang ada hubungannya dengan fungsi tersebut.

3. Bentuk organisasi garis dan staff

   Pada umumnya dianut oleh organisasi besar, daerah kerjanya luas dan mempunya bidang tugas yang beraneka ragam dan rumit, serta jumlah karyawannya banyak. Penciptanya Harrington Emerson

4. Bentuk organisasi staff dan fungsional

Bentuk organisasi staff dan fungsional merupakan kombinasi dari bentuk organisasi fungsional dan bentuk organisasi garis dan staff (M. Manullang, 2011:86-87)

Bentuk struktur organsasi Perusahaan PT. Nasmoco adalah bentuk garis dan staff, artinya garis kekuasaan berjalan lurus dari atas ke bawah dan sebaliknya tanggung jawab berjalan dari bawah ke atas. Pada bentuk ini organisasi dibagi dalam satu kesatuan yang bulat pada tingkat-tingkat jenjang yang diperlukan. Wewenang puncak pimpinan mengalir secara langsung kepada para pimpinan yang memimpin satuan organisasi.

Berikut ini akan diuraikan pembagian tugas-tugas dari personil organisasi di PT. Nasmoco Kaligawe :

2.1.5.1. Branch Manager

Nama Jabatan	: Branch Manager (Department)
Nama Atasan Langsung	: Operation Manager
Koordinasi Kerja	: Manager Department
Nama Atasan Tak Langsung	: General Manager dan Managing Director
Nama Bawahan Tak Langsung	: Section Head (Supervisor, ADH, Kepala Bengkel, Kepala Part, CRC)
Tugas-tugas	:

1. Membantu Operating Manager merumuskan kebijakan perusahaan tentang targeting, budgeting, dan trategi plan dealer secara tahunan.

2. Melaksanakan dan merealisasikna targeting, budgeting dan strategi plan.
3. Melaksanakan dan memenuhi target sesuai yang ditetapkan HO (Sales, Part, Service)
4. Menyiapkan action plan tahunan dan bulanan
5. Mengatur dan monitoring pelaksanaan tugas bawahan, serta meminta pertanggung jawaban hasil kerja dari bawahan
6. Melaksanakan dan merealisasikan targeting, budgeting, dan strategi plan
7. Mengusulkan organisasi dan man power dealer yang solid (tentang kuantitas dan kualitas Man Power skill dan team work
8. Menciptakan lingungan kerja yang kondusif (disiplin, competitive, dan kebersamaan)
9. Dapat mengukur dengan baik segala kebutuhan dan keuangan perusahaan
10. Dapat memberikan nilai A/R yang positif.
11. Memelihara dan bertanggung jawab atas asset perusahaan
12. Mampu menganalisa situasi ekonomi makro yang berhubungan dengan bisnis otomotif
13. Bertanggung jawab serta melakukan pengawasan secara keseluruhan terhadap jalannya perusahaan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (SOP) dan mampu mengevaluasi. Kemudian memberikan

pertanggung jawaban setiap saat bila diminta oleh HO (PT. New Ratna Motor)

14. Memberikan laporan-laporan secara periodik ke HO (R/L, pencapaian target, dan lain-lain)
15. Mampu menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di dealer
16. Menjalin hubungan yang baik dengan pihak demi kelancaran
17. Setiap berkaitan dengan tenaga kerja selalu memberitahu ke HRD dan department yang terkait
18. Menyusun dan menyiapkan rincian tugas dan masing-masing staf dan karyawan di sectionnya untuk selanjutnya disempurnakan secara berkala/periodik sesuai dengan kondisi atau sifat pekerjaannya masing-masing karyawan.
19. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan petunjuk Branch Manager.

2.1.5.2. Administrasi Section Head

Nama Jabatan : Section Head (ADH)

Nama Section : Administration

Nama Atasan Langsung : Branch Manager

Nama Atasan Tak Langsung : Manager HO, General Manager, Operation Manager

Nama Bawahan Tak Langsung: Sub Section Head, Staff

Tugas-tugas :

1. Membantu Branch Manager merumuskan kebijakan perusahaan tentang targeting, budgeting, dan strategi plan dealer secara tahunan
2. Melaksanakan dan merealisasikan taregeting, budgeting, dan strategi plan di bagiannya
3. Melaksanakan dan memenuhi target di bagiannya sesuai yang ditetapkan HO dan dealer (Sesuai Bagiannya : Sales, Part, Service)
4. Menyiapkan action plan tahunan dan bulanan di bagiannya
5. Merumuskan RAPB tahunan dan bulanan di bagiannya
6. Mengatur dan monitoring pelaksanaan tugas bawahan, serta meminta pertanggung jawaban hasil kerja dari bawahan
7. Mengusulkan organisasi dan man power bagiannya supaya solid (tentang kuantitas dan kualitas Man Power, Job Flow, dan Job Description, dan lain-lain)
8. Mendevelope Man Power skill dan team work di bagiannya
9. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif (disiplin, competitive, kebersamaan)
10. Dapat mengatur dengan baik segala kebutuhan dan keuangan perusahaan
11. Dapat memberikan nilai A/R yang positif
12. Memelihara dan bertanggung jawab atas asset perusahaan
13. Mengkoordinir dan memeriksa pembuatan laporan keuangan dan laporan pajak

14. Bertanggung jawab serta melakukan pengawasan secara keseluruhan terhadap jalannya bagiannya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (SOP) dan mampu mengevaluasi. Kemudian memberikan pertanggung jawab setiap saat bila diminta oleh Branch Manager
15. Memberikan laporan-laporan yang berhubungan dengan bagiannya secara periodik ke Branch Manager
16. Mewakili Branch Manager bila berhalangan hadir sesuai dengan wewenang yang diberikan
17. Laporan Cash Flow Bulanan
18. Pembayaran dan penagihan piutang
19. Penggajian untuk karyawan dealer (menyiapkan, menghitung, mengajukan ke pemimpin, membagikan)
20. Mampu menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di bagiannya
21. Menjalin hubungan yang baik dengan pihak luar demi kelancaran (Depnaker, Bank, Leasing)
22. Setiap berkaitan dengan tenaga kerja selalu memberitahu ke Branch Manager dengan diteruskan ke HRD HO dan departemen yang terkait
23. Menyusun dan menyiapkan rincian tugas dari masing-masing disempurnakan secara berkala/periodik sesuai dengan kondisi atau sifat pekerjaan masing-masing karyawan
24. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan petunjuk Branch Manager

2.1.5.3. Service Section Head

Nama Jabatan	: Section Head (Kepala Bengkel)
Nama Section	: Service
Nama Atasan Langsung	: Branch Manager
Nama Atasan Tak Langsung	: Manager HO, General Manager, Operation Manager
Nama Bawahan Tak Langsung	: Sub Section Head/Ass. Kepala Bengkel, Foreman, Service Advisor, Teknisi, Staff
Tugas-tugas	:

1. Membantu Branch Manager merumuskan kebijakan perusahaan tentang targeting, budgeting, dan strategi plan dealer secara tahunan
2. Melaksanakan dan merealisasikan targeting, budgeting, dan strategi plan di bagiannya
3. Melaksanakan dan memenuhi target di bagiannya sesuai yang ditetapkan HO dan dealer (Sesuai Bagiannya : Sales, Part, Service)
4. Menyiapkan action plan tahunan dan bulanan di bagiannya
5. Merumuskan RAPB tahunan dan bulanan di bagiannya
6. Mengatur dan monitoring pelaksanaan tugas bawahan, serta meminta pertanggung jawaban hasil kerja dari bawahan
7. Mengusulkan organisasi dan man power bagiannya supaya solid (tentang kuantitas dan kualitas *Man Power*, *Job Flow*, dan *Job Description*, dan lain-lain)

8. Mendevelope lingkungan kerja yang kondusif (disiplin, competitive, kebersamaan
9. Dapat mengatur dengan baik segala kebutuhan dan keuangan perusahaan
10. Dapat memberikan nilai A/R yang positif
11. Memelihara dan bertanggung jawab atas asset perusahaan
12. Mengurangi seminimal mungkin agar tidak terjadi *return job*
13. Monitoring dan evaluasi aktivitas kegiatan bengkel, dan selalu meningkatkan mutu perbaikan dan pelayanan
14. Menjaga perawatan dan keutuhan peralatan yang ada di bengkel
15. Mengusulkan kepada Branch Manager mengenai penambahan perlengkapan dan peralatan yang menunjang kelancaran kerja di bengkel
16. Bertanggung jawab atas peneriman dan pengeluaran yang berkaitan dengan bengkel
17. Memperhatikan kebutuhan Training Karyawan
18. Bertanggung jawab serta melakukan pengawasan secara keseluruhan terhadap jalannya bagiannya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (SOP) dan mampu mengevaluasi. Kemudian memberikan pertanggung jawab setiap saat bila diminta oleh Branch Manager
19. Memberikan laporan-laporan yang berhubungan dengan bagiannya secara periodik ke Branch Manager

20. Mewakili Branch Manager bila berhalangan hadir sesuai dengan wewenang yang diberikan
21. Mengadakan rapat rutin di bagiannya (pertemuan dengan Foreman, SA, Teknisi)
22. Mampu menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di bagiannya
23. Menjalin hubungan yang baik dengan pihak luar demi kelancaran (Fleet User, Instansi, dan lain-lain)
24. Setiap berkaitan dengan tenaga kerja selalu memberitahu ke Branch Manager dengan diteruskan ke HRD HO dan departemen yang terkait
25. Menyusun dan menyiapkan rincian tugas dari masing-masing disempurnakan secara berkala/periodik sesuai dengan kondisi atau sifat pekerjaan masing-masing karyawan
26. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan petunjuk Branch Manager

2.1.5.4. Part Section Head

Nama Jabatan	: Section Head (Kepala Part)
Nama Section	: Part
Nama Atasan Langsung	: Branch Manager
Nama Atasan Tak Langsung	: Manager HO, General Manager, Operation Manager
Nama Bawahan Tak Langsung	: Sub Section Head, Staff
Tugas-tugas	:

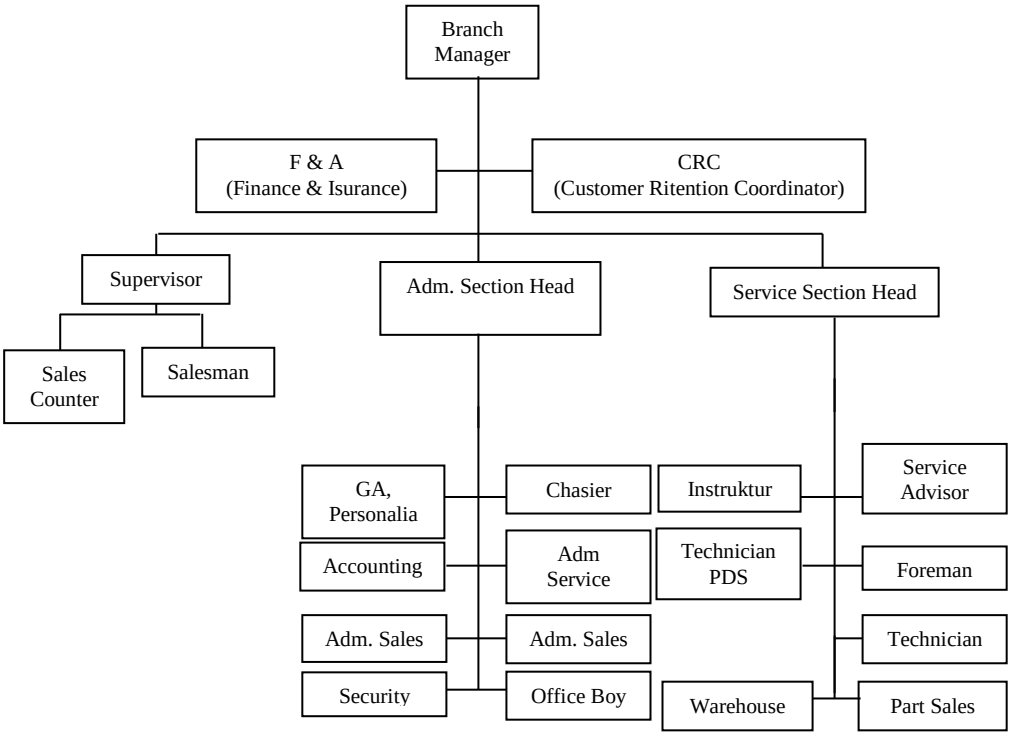
1. Membantu Branch Manager merumuskan kebijakan perusahaan tentang targeting, budgeting, dan strategi plan dealer secara tahunan
2. Melaksanakan dan merealisasikan taregeting, budgeting, dan strategi plan di bagiannya
3. Melaksanakan dan memenuhi target di bagiannya sesuai yang ditetapkan HO dan dealer (Sesuai Bagiannya : Sales, Part, Service)
4. Menyiapkan action plan tahunan dan bulanan di bagiannya
5. Merumuskan RAPB tahunan dan bulanan di bagiannya
6. Mengatur dan monitoring pelaksanaan tugas bawahan, serta meminta pertanggung jawaban hasil kerja dari bawahan
7. Mengusulkan organisasi dan man power bagiannya supaya solid (tentang kuantitas dan kualitas Man Power, Job Flow, dan Job Description, dan lain-lain)
8. Mendevelope Man Power skill dan team work di bagiannya
9. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif (disiplin, competitive, kebersamaan)
10. Dapat mengatur dengan baik segala kebutuhan dan keuangan perusahaan
11. Dapat memberikan nilai A/R yang positif
12. Memelihara dan bertanggung jawab atas asset perusahaan
13. Mengatur penjualan TOP dan mengantisipasi harga serta kompetitor dan TOP ke customer

14. Mengontrol month stock dan meningkakan Service Rate minimal sama dengan target
15. Mengembangkan pemasaran part, dan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan bengkel
16. Mengontrol W/O bengkel agar tidak ada keterlambatan pekerjaan karena part
17. Bertanggung jawab serta melakukan pengawasan secara keseluruhan terhadap jalannya bagiannya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (SOP) dan mampu mengevaluasi. Kemudian memberikan pertanggung jawab setiap saat bila diminta oleh Branch Manager
18. Memberikan laporan-laporan yang berhubungan dengan bagiannya secara periodik ke Branch Manager
19. Memeriksa dan menganalisa statistik dari pembelian dan penjualan part
20. Mewakili Branch Manager bila berhalangan hadir sesuai dengan wewenang yang diberikan
21. Mengadakan rapat rutin di bagiannya
22. Mampu menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di bagiannya
23. Menjalin hubungan yang baik dengan pihak luar demi kelancaran (Fleet User, Instansi, dan lain-lain)
24. Setiap berkaitan dengan tenaga kerja selalu memberitahu ke Branch Manager dengan diteruskan ke HRD HO dan departemen yang terkait

25. Menyusun dan menyiapkan rincian tugas dari masing-masing disempurnakan secara berkala/periodik sesuai dengan kondisi atau sifat pekerjaan masing-masing karyawan
26. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan petunjuk Branch Manager

Struktur organisasi perusahaan PT. Nasmoco Kaligawe dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 2.2.
Struktur Organisasi PT. Nasmoco Kaligawe



Sumber: PT. Nasmoco Kaligawe, 2018

2.2. BIDANG USAHA DAN DAERAH PEMASARAN

2.2.1. Bidang Usaha

PT. Nasmoco Kaligawe adalah sebuah perusahaan dagang yang khusus memasarkan kendaraan merk Toyota untuk wilayah Kota Semarang. Selain memasarkan produk, perusahaan ini merupakan salah satu dealer resmi yang melayani penjualan peralatan dan perlengkapan mobil, *Service & Sparepart, Body Repair & Body Painting*.

Adapun jenis-jenis usaha yang dijalankan oleh PT. Nasmoco Kaligawe adalah :

2.2.1.1. Penjualan Mobil

PT. Nasmoco Kaligawe melayani penjualan kendaraan merk Toyota untuk wilayah Kota Semarang. Adapun jenis-jenis mobil yang dijual di PT. Nasmoco Kaligawe adalah :

1. Sedan
   - ✓ Toyota Yaris
   - ✓ Toyota New Camry
   - ✓ Toyota Vios
   - ✓ Toyota New Corolla Altis
   - ✓ Toyota Avanza
   - ✓ Toyota Etios Valco
   - ✓ Toyota Agya
2. Minibus
   - ✓ Toyota Rush

- ✓ Toyota Fortuner
- ✓ Toyota New Avanza
- ✓ Toyota Innova

3. Pick Up Kijang
   - ✓ Toyota Hi Lux
4. Truck
   - ✓ Toyota New Dyna

2.2.1.2. Penjualan Suku Cadang

Penjualan suku cadang ini ditangani oleh bagian suku cadang (*sparepart divison*) yang bertugas menjual suku cadang kendaraan bermotor, baik pada customer yang datang ke dealer untuk menservis mobilnya, maupun menawarkan suku cadang dan peralatan mobil lainnya ke toko-toko.

2.2.1.3. Bengkel Perbaikan Umum

Aktivitas pada bengkel perbaikan umum ini meliputi *Engine Tune Up* serta perbaikan umum, yang ditangani oleh bagian mekanik (*serviced division*). Dalam hal perbaikan umum, PT. Nasmoco Kaligawe tidak hanya menerima mobil dengan merk Toyota saja, tetapi juga merk-merk mobil yang lain.

2.2.1.4. Bengkel *Body Repair & Body Painting*

Express Maintenance (EBP) adalah layanan perbaikan *body* dan *repair* dibengkel resmi Toyota yang prosesnya cepat (9 jam) dimulai dari tanda tangan order pekerjaan sampai kendaraan siap diserahkan ke pelanggan. Dengan menerapkan sistem TPS Line (*Toyota Production System*), maka perbaikan *body*

repair untuk tipe kerusakan ringan (*Light Repair*) dapat diperbaiki hanya dengan waktu 9 jam.

Nasmoco Auto Paint Center terus meningkat kualitas perbaikannya dengan teknologi dan teknik-teknik perbaikan mutakhir didukung dengan fasilitas terbaik demi kepuasan pelanggan. PT. Nasmoco Kaligawe menyadari bahwa kendaraan roda empat milik *costumer* bukan hanya sebagai armada yang dapat digunakan untuk bepergian saja, akan tetapi sebagai cerminan kebanggan pemilik yang mana harus tampil prima baik *interior* maupun *exterior* (body). Untuk itulah PT. Nasmoco Kaligawe membuka layanan *Body and Paint* yang mana dapat menerima berbagai merek mobil selain Toyota, apabila kendaraan *costumer* mengalami kecelakaan dan lecet maka PT. Nasmoco Kaligawe akan memperbaikinya sehingga kembali seperti kondisi semula dan tetap nyaman dikendarai.

Bagaimanapun kondisi kendaraan *costumer* ketika masuk bengkel *body and paint*, PT. Nasmoco Kaligawe menjamin kendaraan keluar dalam kondisi halus tanpa lecet seperti layaknya kendaraan baru keluar dari *showroom* dan PT. Nasmoco Kaligawe memberikan garansi 6 bulan (terhitung sejak penyerahan kendaraan) untuk pengerjaan *body and paint*.

2.2.2. Konsumen dan Daerah Pemasaran

Setiap kegiatan penjualan tidak terlepas dari adanya konsumen atau pelanggan. Keberhasilan perusahaan pun berorientasi pada kepuasan konsumen, disamping perusahaan juga mengharapkan laba dari penjualannya. Demikian juga PT. Nasmoco Kaligawe, dalam kegiatan pemasaran mempunyai pelanggan,

meskipun tidak mengkhususkan pada satu segmen pasar. Konsumen sasaran penjualan mobil PT. Nasmoco Kaligawe adalah semua pangsa pasar yang mencakup lapisan masyarakat menengah ke atas selain konsumen yang telah menjadi pelanggan, perusahaan juga memasuki konsumen potensial untuk meningkatkan volume penjualannya.

Daerah yang dijangkau khusus wilayah Kota Semarang, Kudus, Purwodadi, dan Demak. Penetapan daerah pemasaran tersebut tidak boleh dilanggar, artinya PT. Nasmoco Kaligawe dilarang memasarkan mobil Toyota diluar daerah-daerah yang sudah ditentukan. Pelanggaran wilayah pemasaran akan dikenakan sanksi sebesar Rp 2.000.000,00 (dua juta Rupiah), karena dengan pelanggaran wilayah berarti telah memasuki daerah pemasaran dealer Toyota lain.

2.3. KETENAGAKERJAAN

2.3.1. Tenaga Kerja

Tenaga kerja atau karyawan PT. Nasmoco Kaligawe terdiri dari karyawan pelaksana dan pengawas atau supervisor. Adapun uraian jumlah tenaga kerja di PT. Nasmoco Kaligawe adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

Jumlah Karyawan di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang

NO.	DEPARTEMEN	JABATAN	Jumlah
I	**Branch Manager**		1
II	**Section Head**		
		Administration (ADH)	1
		Marketing (Supervisor)	5
		Service (Kepala Bengkel)	1
		Part (Kepala Part)	1

NO.	DEPARTEMEN	JABATAN	Jumlah
III	**Marketing**		
	Marketing Counter		
		Marketing Counter Senior	2
		Marketing Counter Executive	1
		Marketing Counter Junior	
		Marketing Counter Trainee	
	Marketing (All Type)		
		Marketing Senior	1
		Marketing Executive	12
		Marketing Junior	16
		Marketing Trainee	
	Marketing (Dyna)		
		Marketing Senior Dyna	2
		Marketing Executive Dyna	6
		Marketing Junior Dyna	18
		Marketing Trainee Dyna	1
IV	**Administration**		
		Staff Accounting	1
		Staff Finance	3
		Cashier	1
		Collector	1
		Adm. Sales, stock & PDS	3
		Adm. Service	2
		Adm. Part	1
		Personalia & GA	1
		Special Judgement	3
		Security	6
		Office Boy	
		Driver	
V	**C R C**		
		Customer Relation Coord.	1
VI	**F & I**		
		F&I	1
VII	**Service GRP**		
		Ass. Kepala Bengkel	1
		Instruktur	1
		Service Advisor	11
		Control Room	
		Foreman	5

NO.	DEPARTEMEN	JABATAN	Jumlah
		Tehnical Leader	1
		Technician	28
		Technician PDS	1
		Technician THS	2
		Technician Magang	
		Tool Keeper	1
		Washing & Lubing	
	Service BR / BP		
		Ass. Kepala Bengkel BP	1
		Instruktur BP	1
		Service Advisor BP	8
		Control Room BP	1
		Foreman BP	11
		Tehnical Leader BP	
		Technician BP	27
		Technician Magang BP	
		Tool Keeper BP	1
		Washing & Lubing BP	
VIII	**Parts**		
		Partsman	4
		Parts Counter	
		Parts Sales	2
		Parts Warehouse	
		TOTAL	**199**

Sumber : PT. Nasmoco Kaligawe, 2018

2.3.2. Kompensasi Kerja

Kompensasi yang berlaku di PT. Nasmoco Kaligawe dan yang diperoleh oleh karyawan sebagai balas jasa atas kerja mereka adalah:

a. Gaji pokok

Gaji pokok diperoleh tiap bulan

b. Insentif

Uang insentif akan diberikan apabila karyawan bekerja lebih dari standar yang ditetapkan perusahaan.

c. Potongan Diskon

Potongan diskon yang ditetapkan oleh perusahaan yang diperuntukkan untuk konsumen juga dapat dijadikan sebagai tambahan insentif asal potongan diskon tersebut sisa.

d. Uang Makan

Seluruh karyawan di PT. Nasmoco Kaligawe memperoleh uang makan yang berbentuk tempat bekel yang isinya nasi, lauk, sayur, dan buah. Jadi PT. Nasmoco Kaligawe telah bekerja sama dengan catering untuk menyediakan makan siang setiap harinya. Menu makan tersebut sama mulai dari satpam, mekanik, bahkan sampe level *Branch Manager.*

e. Jamsostek (Jaminal Sosial Tenaga Kerja)

Seluruh karyawan di PT Nasmoco Kaligawe memperoleh Jamsostek akan tetapi besaran *premi* tidak sama disesuaikan dengan jabatan karyawan. Jamsostek wajib diperoleh oleh seluruh karyawan PT. Nasmoco Kaligawe yang mana telah diatur di Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992. Apabila PT. Nasmoco Kaligawe tidak memberikan Jamsostek kepada seluruh karyawannya, maka ijin pendirian PT. Nasmoco Kaligawe akan dicabut oleh Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Kemenakertrans).

f. Cuti

g. Promosi Jabatan.

2.3.3. Standar Kerja

Standar kerja merupakan panduan atau acuan bagi para karyawan dalam bekerja. Standar kerja yang berlaku di PT. Nasmoco Kaligawe yang diperuntukkan untuk seluruh karyawan adalah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seluruh karyawan juga diwajibkan memakai name tag setiap harinya selama jam kerja, baik sales tersebut berada dikantor maupun berada diluar kantor. Standar kerja yang lain yang harus perhatikan khusus untuk divisi sales adalah potongan diskon yang harus diberikan oleh pembeli, besaran potongan diskon yang sales berikan disesuaikan dengan kemampuan finansial pembeli.

2.3.4. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik melingkupi pewarnaan, ventilasi, pencahayaan, keamanan, dan sebagainya. Sedang lingkungan kerja non fisik melingkupi hubungan sesama karyawan, dan hubungan karyawan dengan pimpinan.

Lingkungan kerja di PT. Nasmoco Kaligawe sudah berjalan dengan baik terutama kebersihan dikarenakan PT. Nasmoco Kaligawe sudah bekerja sama dengan perusahaan penyedia *cleaning service*. Lingkungan kerja yang selanjutnya adalah kebisingan, berhubung tempat servis berada dibelakang maka tingkat kebisingan sangat rendah sehingga para konsumen yang menunggu mobilnya selama *service* dapat menunggu dengan nyaman diruangan yang telah disediakan, dan karyawan PT. Nasmoco Kaligawe juga dapat bekerja dengan nyaman.

2.4. Identitas Responden

2.4.1. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Identitas responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 2.2. di bawah ini:

Tabel 2.2.

Umur Responden

No	Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20 sd 25	6	6.00
2	26 sd 30	17	17.00
3	36 s/d 40	40	40.00
4	41 s/d 45	13	13.00
5	46 s/d 50	12	12.00
6	>50	12	12.00
Jumlah		100	100,00

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berumur 36 s/d 40 tahun sebanyak 40 orang atau 40%, dan minoritas responden, yaitu berumur 20 s/d 25 tahun, yaitu sebanyak 6 orang atau 6%.

2.4.2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3. di bawah ini:

Tabel 2.3.

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	62	62,00
2	Perempuan	38	38,00
	Jumlah	100	100,00

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2018

Tabel di atas menjelaskan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (62 orang atau 62%), sedangkan minoritas responden berjenis kelamin perempuan (38 orang atau 38%).

2.4.3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 2.4. di bawah ini:

Tabel 2.4.

Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMP	8	8,00
2	SMA	43	43,00
3	DIII	11	11,00
4	Sarjana	38	38,00
	Jumlah	100	100,00

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2018

Tabel 2.4. menjelaskan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA (43 orang atau 43%), sedangkan minoritas responden berpendidikan SMP (8 orang atau 8%).