

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PT. ASTRA MOTOR SILIWANGI**

Pada Bab ini berisi tentang gambaran umum tentang PT Astra selaku main dealer dan sekilas gambaran umum PT Astra Motor Siliwangi yang terdiri dari sejarah dan perkembangan perusahaan, visi, misi, lokasi perusahaan, bidang usaha, struktur perusahaan, sumber daya manusia, serta pembeli pengguna Honda Supra X 125 CW (*Cast Wheel*). Dengan adanya gambaran secara umum dari PT Astra dan Astra Motor Siliwangi ini kita dapat mengetahui arti perusahaan tersebut. Adapun data yang dihimpun adalah berdasarkan *company profile* dari Astra Motor dan PT Astra Motor Siliwangi.

#### **2.1 Sejarah dan Perkembangan Astra**

PT Astra International Inc didirikan pada tanggal 20 Februari 1957 oleh pengusaha bernama Drs. Tjia Kian Tie dan William Soerjadjaya yang pada awalnya sebuah perusahaan kecil yang bergerak pada bidang pertanian. Pada tanggal 11 Juni 1957 didirikan anak perusahaan Astra yang bernama PT Astra International Honda Sales Operation (HSO). Nama Astra berasal dari nama seorang putri dewi matahari yang merupakan dewi terakhir yang menarik diri ke Angkasa dan bersinar sebagai bintang virgo dengan memiliki nama Astrea atau Astra. Para pendiri perusahaan berharap dengan memilih nama ini maka perusahaan akan langsung dalam cita-cita dan mempunyai proyek yang cerah di masa yang akan datang.

PT Astra International Honda Sales Operation (HSO) bertempat di Jalan Yos Sudarso Sunter 1 Jakarta Utara 14350. Sejalan dengan perkembangan bisnis dari masa ke masa, PT Astra International Honda Sales Operation (HSO) membuka main *dealer* sebagai distributor di berbagai area di Indonesia diantaranya :

1. Sumatra Selatan
2. Jakarta
3. Jawa Tengah
4. Yogyakarta
5. Bali
6. Bengkulu
7. Kalimantan Barat
8. Sulawesi Selatan dan Tengah
9. Nusa Tenggara Barat (NTB)
10. Papua

Selain memiliki 10 wilayah pemasaran diatas, PT Astra International Honda Sales Operation (HSO) juga membuka *Showroom (Sales Outlet)* sepeda motor Honda di berbagai kota besar di seluruh Indonesia.

PT Astra Honda Motor (AHM) merupakan pelopor industri sepeda motor di Indonesia yang didirikan pada tanggal 11 Juni 1971 dengan nama awal PT Federal Motor, karena mayoritas sahamnya di miliki oleh PT Astra International. Pada saat itu, PT Federal Motor hanya merakit, sedangkan komponen dan *part* yang

dibutuhkan di impor dari Jepang dalam bentuk CKD (*Completely Knock Down*). Tipe sepeda motor yang pertama kali diproduksi Honda adalah tipe bisnis yaitu S90Z yang memiliki mesin 4 tak dengan kapasitas mesin 90cc. Jumlah produksi pada tahun pertama selama 1 tahun hanya sebesar 1500 unit, akan tetapi melonjak menjadi 30 ribu unit pada tahun berikutnya dan berkembang hingga saat ini. Pada saat ini sepeda motor terus berkembang teknologi maupun variannya yang menjadikan sepeda motor adalah alat transportasi andalan bagi masyarakat Indonesia.

Kebijakan pemerintah dalam hal lokalisasi komponen otomotif mendorong PT Federal Motor memproduksi berbagai komponen sepeda motor Honda pada tahun 2001 melalui beberapa anak perusahaan, diantaranya adalah PT Honda Federal (1974) yang memproduksi komponen dasar sepeda motor Honda seperti rangka, roda, knalpot dan sebagainya, PT Showa Manufacturing Indonesia (1979) yang memproduksi peredam kejut atau *shockbreaker* untuk suspensi sepeda motor Honda, PT Honda Astra Manufacturing (1984) yang memproduksi mesin sepeda motor serta PT Federal Izumi Mfg. (1990) yang secara khusus memproduksi piston. Sejalan dengan perkembangan kondisi ekonomi dan tumbuhnya pasar sepeda motor terjadi perubahan komposisi kepemilikan saham di pabrik sepeda motor Honda pada tahun 2000. Pada saat itu PT Federal Motor dan beberapa anak perusahaan di merger menjadi satu dengan nama PT Astra Honda Motor (AHM), yang komposisi kepemilikan sahamnya menjadi 50% milik PT Astra International Tbk dan 50% milik Honda Motor Co. Japan.

Saat ini PT Astra Honda Motor memiliki 3 fasilitas pabrik perakitan, pabrik pertama berlokasi Sunter, Jakarta Utara yang juga berfungsi sebagai kantor pusat. Pabrik kedua berlokasi di Pegangsaan Dua, Kelapa Gading, serta pabrik ketiga yang sekaligus pabrik yang paling maju teknologinya berlokasi di kawasan MM 2100 Cikarang Barat, Bekasi yang beroperasi sejak tahun 2005.

Dengan keseluruhan fasilitas ini PT Astra Honda Motor saat ini memiliki kapasitas produksi 3 juta unit sepeda motor per-tahunnya untuk permintaan sepeda motor di Indonesia yang terus meningkat. Salah satu puncak prestasi yang berhasil diraih PT Astra Honda Motor adalah pencapaian produksi ke 20 juta pada tahun 2007. Prestasi ini merupakan prestasi pertama yang berhasil diraih oleh industri sepeda motor di Indonesia bahkan untuk tingkat ASEAN. Secara dunia pencapaian produksi motor Honda 20 juta unit merupakan peringkat ketiga setelah pabrik motor Honda di Cina dan India.

Guna menunjang kebutuhan serta kepuasan pelanggan sepeda motor Honda, saat PT Astra Honda Motor didukung oleh 1.600 showroom dealer penjualan yang diberi kode H1, 3.800 layanan service atau bengkel AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) dengan kode H2, serta 6.500 gerai suku cadang atau H3, yang siap melayani jutaan pengguna sepeda motor Honda di seluruh Indonesia.

Industri sepeda motor saat ini merupakan suatu industri yang besar di Indonesia. Karyawan PT Astra Honda Motor saja saat ini berjumlah sekitar 13.000 orang, di tambah 130 vendor dan supplier serta ribuan jaringan lainnya,

yang kesemuanya ini memberikan dampak ekonomi berantai yang luar biasa. Keseluruhan rantai ekonomi tersebut diperkirakan dapat memberikan kesempatan kerja kepada sekitar 500 ribu orang. PT Astra Honda Motor akan terus berkarya dalam menghasilkan sarana transportasi roda 2 yang menyenangkan, aman dan memenuhi kebutuhan sehari-hari yang di harapkan oleh masyarakat Indonesia.

## **2.2 Visi, Misi, Falsafah, Tujuan dan Motto PT Astra International Tbk-Honda**

### **2.2.1 Visi dan Misi PT Astra International Tbk-Honda**

Dalam rangka mencapai tujuannya, setiap perusahaan pasti memiliki suatu visi dan misi. Visi merupakan arahan dalam menjalankan perusahaan sehingga dengan berpegang pada visi tersebut akan mempermudah untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan misi adalah mandat yang harus dilakukan untuk mencapai visi perusahaan. Hal tersebut berarti bahwa misi merupakan langkah strategis yang diambil perusahaan dalam rangka mencapai visi PT Astra International Tbk, yang bergerak dalam distribusi dan *retailer* sepeda motor Honda beserta suku cadangnya dan menyediakan layanan purna jual serta produk-produk yang berhubungan dengan sepeda motor Honda memiliki visi dan misi yang ingin dicapai, yaitu:

Visi:

- Menjadi *main dealer* dan *retailer* sepeda motor Honda Terbaik kepada konsumen Indonesia.

- Menjadi salah satu perusahaan dengan pengelolaan terbaik di Asia Pasifik dengan penekanan pada pertumbuhan yang berkelanjutan dengan pembangunan kompetensi melalui pengembangan sumber daya manusia, struktur keuangan yang solid, kepuasan pelanggan dan efisiensi.
- Menjadi perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial serta ramah lingkungan.

Misi:

- Menjadi *retailer* pilihan konsumen dan *main dealer* terbesar di Indonesia.

PT Astra Motor Honda Siliwangi Semarang sebagai sebuah perusahaan yang mengutamakan pelanggan dengan rangkaian produk dan layanan kualitas. Merebut *market share* di wilayah Semarang Barat dan Kota Semarang pada umumnya sebagai market leader Honda.

### **2.2.2 Falsafah PT. Astra International Tbk-Honda**

PT Astra International Tbk-Honda mempunyai falsafah “BERES” yaitu “*Be Reliable and Respectful*”, dimana dalam falsafah tersebut terdiri dari:

- Keandalan
- Kenyamanan
- Kemudahan
- Kepercayaan
- Keakraban
- Kesediaan membantu
- Keintiman

- Kedekatan pribadi

Falsafah tersebut diterapkan dalam kebijakan manajemen yaitu selalu memiliki ambisi dan energitas, menghargai teori, mengembangkan ide-ide baru dan menggunakan waktu dengan efektif dan efisien. Menikmati pekerjaan dan saling terbuka dengan satu sama yang lain, selalu berusaha menjaga keharmonisan kinerja tim, serta selalu mengingat pentingnya riset dan kerja keras.

### **2.2.3 Tujuan dan Motto Perusahaan**

Tujuan dari PT. Astra International Tbk-Honda adalah sebagai berikut:

- Memperbesar omset penjualan
- Menyerap tenaga kerja dari luar sehingga mengurangi jumlah pengangguran.
- Membantu masyarakat dalam melatih tenaga kerja yang potensial.

Sehingga dapat disimpulkan tujuan PT. Astra International Tbk-Honda adalah “Sejahtera Bersama Bangsa” dengan moto “Bekerja Keras Untuk Mencapai Kemakmuran”

## **2.3 Struktur Organisasi dan Job Description PT. Astra International Tbk-Honda**

Organisasi adalah suatu alat untuk mencapai tujuan dimana tujuan tersebut tidak bisa dicapai sendiri melainkan bersama-sama dengan orang lain. Struktur organisasi merupakan unsur yang sangat penting dalam mengelola manajemen perusahaan terkait dengan tujuan pendirian perusahaan tersebut. Struktur

organisasi harus disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan perusahaan. Suatu perusahaan yang baik memiliki sistem kerja yang teratur dan mempunyai susunan organisasi yang baik.

### **2.3.1 Struktur Organisasi PT. Astra International Tbk-Honda**

Struktur organisasi merupakan mekanisme formal dimana suatu organisasi dikelola. Struktur organisasi kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan dimana fungsi-fungsi, bagian-bagian ataupun posisi orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi.

Bentuk-bentuk organisasi secara skematis (Sutarto,1989:180) :

A. Ditinjau dari jumlah pucuk pimpinan

#### 1) Bentuk Tunggal

Organisasi yang pucuk pimpinannya ada ditangan seseorang.

#### 2) Bentuk Jamak

Organisasi yang pucuk pimpinannya ada ditangan beberapa orang sebagai satu kesatuan.

B. Ditinjau dari saluran wewenang

#### 1) Bentuk Jalur



Organisasi yang wewenang dari pucuk pimpinan dilimpahkan kepada satuan-satuan organisasi dibawahnya dalam semua bidang pekerjaan, baik pekerjaan pokok maupun pekerjaan bantuan.

2) Bentuk Fungsional

Organisasi yang wewenang dari pucuk pimpinan dilimpahkan kepada satuan-satuan organisasi dibawahnya dalam bidang pekerjaan tertentu, pimpinan tiap bidang berhak memerintah kepada semua pelaksana yang ada sepanjang menyangkut bidang kerjanya.

3) Bentuk jalur dan staff

Organisasi yang wewenang dari pucuk pimpinan dilimpahkan kepada satuan-satuan organisasi dibawahnya dalam semua bidang pekerjaan, baik pekerjaan pokok maupun pekerjaan bantuan, dan di bawah pucuk pimpinan atau pimpinan suatu organisasi yang memerlukan diangkat pejabat yang tidak memiliki wewenang komando tetapi hanya dapat memberikan nasehat tentang bidang keahlian tertentu.

4) Bentuk fungsional dan jalur

Organisasi yang wewenang dari pucuk pimpinan dilimpahkan kepada satuan organisasi dibawahnya dalam bidang pekerjaan tertentu, pimpinan tiap bidang kerja berhak memerintah kepada semua semua pelaksana yang ada sepanjang menyangkut bidang kerjanya, dan dibawah pucuk pimpinan atau pimpinan

satuan diangkat pejabat yang tidak memiliki wewenang komando hanya dapat memberikan nasehat tentang bidang keahlian tertentu.

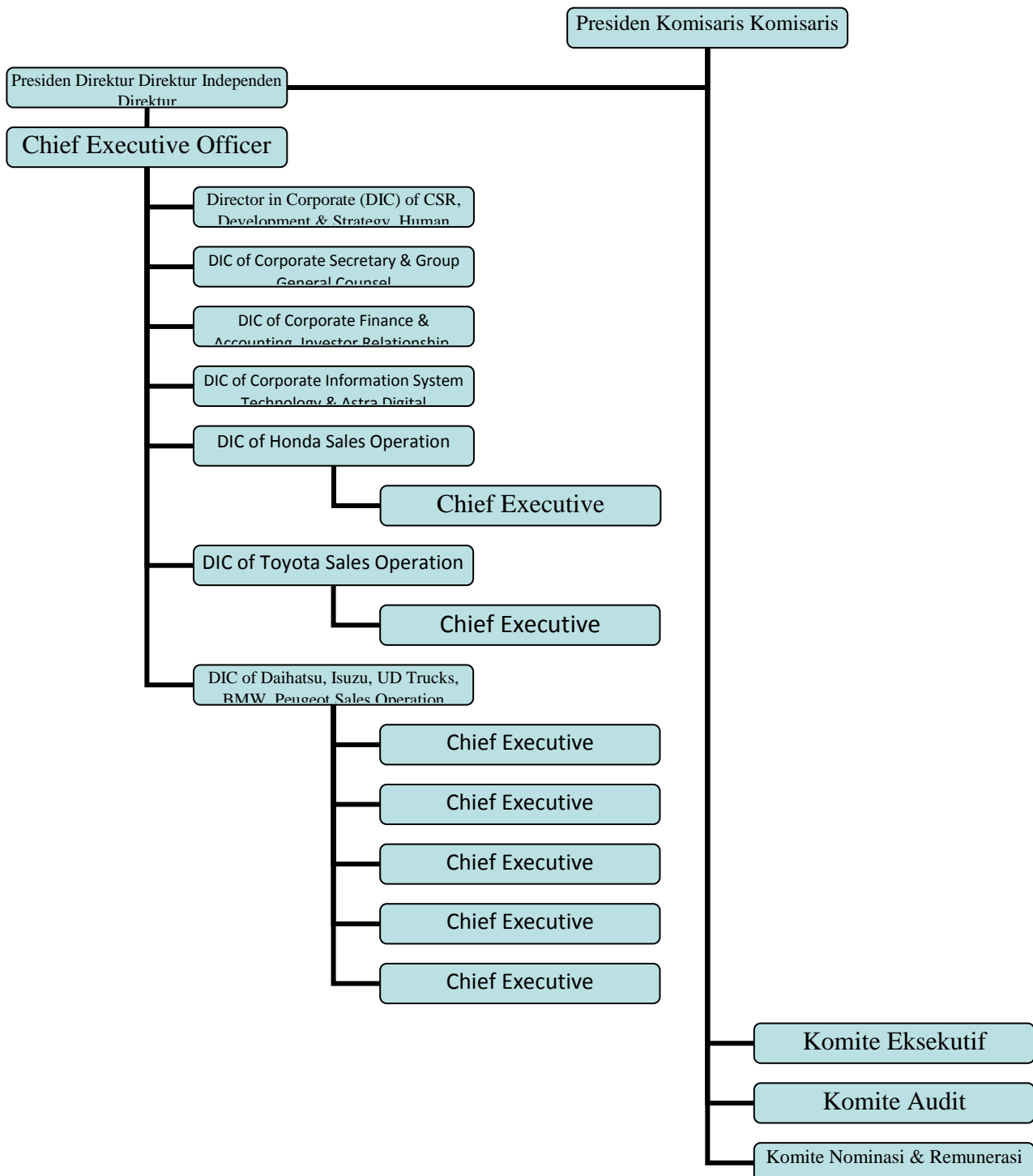
5) Bentuk fungsionalis dan jalur

Organisasi yang wewenang dari pucuk pimpinan dilimpahkan kepada satuan organisasi dibawahnya dalam bidang pekerjaan tertentu, pimpinan tiap bidang kerja berhak memerintah semua pelaksana yang ada sepanjang menyangkut bidang kerjanya, tiap-tiap satuan pelaksana ke bawah memiliki wewenang dalam semua bidang kerja.

6) Bentuk jalur, fungsional dan staff

Organisasi yang wewenang dari pucuk pimpinan dilimpahkan kepada satuan organisasi dibawahnya dalam bidang pekerjaan tertentu, pimpinan tiap bidang kerja berhak memerintah semua pelaksana yang ada sepanjang menyangkut bidang kerjanya, tiap-tiap satuan pelaksana ke bawah memiliki wewenang dalam semua bidang kerja dan dibawah pucuk pimpinan atau pimpinan bidang diangkat pejabat yang tidak memiliki wewenang komando tetapi hanya dapat memberikan nasehat tentang bidang keahlian tertentu.

**Gambar 2.1**  
**Struktur Organisasi PT Astra International Tbk – Honda**



*Sumber: PT Astra International Tbk – Honda, 2017*  
*<https://www.astra.co.id/About-Astra/Astra-Organization-Structure>*

Berdasarkan gambar bagan 2.1 dapat dilihat bahwa struktur organisasi PT. Astra Internasional Tbk-Honda ditinjau dari jumlah pucuk pimpinan menggunakan bentuk tunggal dimana pucuk pimpinan dipegang oleh satu orang. Ditinjau dari saluran wewenangnya menggunakan bentuk fungsional dan jalur dimana organisasi yang wewenang dari pucuk pimpinan dilimpahkan kepada satuan-satuan organisasi dibawahnya dalam bidang pekerjaan tertentu, pimpinan tiap bidang kerja berhak memerintah kepada semua pelaksana yang ada sepanjang menyangkut bidang kerjanya.

Struktur organisasi merupakan unsur yang sangat penting dalam mengelola manajemen perusahaan terkait dengan tujuan pendirian perusahaan tersebut. Struktur organisasi harus disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan perusahaan. Suatu perusahaan yang baik memiliki sistem kerja yang teratur dan mempunyai susunan organisasi yang baik pula.

PT. Astra International Tbk-Honda mempunyai pimpinan induk cabang (PIC) yang dibantu staff, staff berfungsi sebagai pembantu PIC yang berada diatasnya, Tiap-tiap bagian mempunyai kepala bagian yang berwenang untuk memerintah dan mengawasi bawahannya.

### **2.3.2 Job Description PT. Astra International Tbk-Honda**

Tujuan perusahaan akan dapat tercapai dan sesuai dengan harapan jika adanya kerjasama yang baik antara pegawai dan pembagian tugas yang jelas antar bagian dalam perusahaan. Struktur organisasi menunjukkan wewenang dan tanggung jawab antar bagian dalam perusahaan. Adapun tugas, kewajiban dan

wewenang masing-masing bagian PT. Astra International Tbk-Honda adalah sebagai berikut:

1. Direktur Utama (*Brench Manager*)

Direktur utama membawahi seluruh bagian yang ada pada PT.Astra International Tbk-Honda, diantaranya adalah bagian *marketing departement, administration and finance departement, service departement, sparepart departement*. Adapun tugas, kewajiban, dan wewenang direktur utama adalah sebagai berikut:

- A. Hal-hal yang bersifat operasional perusahaan yang memegang kekuasaan penuh atau kekuasaan tertinggi di PT.Astra International Tbk-Honda.
- B. Bertanggung jawab atas kelancaran tugas dalam mengatur dan mengendalikan serta membimbing pengorganisasian karyawan.
- C. Melaksanakan keputusan untuk mencapai obyektivitas yang telah digariskan perusahaan.

2. Marketing Manager

*Marketing manager* adalah selaku orang yang harus bertanggung jawab langsung terhadap direktur utama. Membawahi bidang marketing dan promotion yang dibantu oleh 5 orang supervisor marketing yang masing-masing memegang area pemasarannya serta seorang supervisor non dealer sales dan seorang promotion supervisor. Bagian ini berkewajiban merangsang permintaan barang

yang dipasarkan dan membuat program-program penjualan. Adapun tugas, kewajiban, dan wewenang marketing manager adalah sebagai berikut:

- A. Membawahi bidang marketing dan juga promotion.
  - B. Dibantu oleh beberapa salesman/ marketing yang masing-masing memegang peranan area pemasarannya.
  - C. Berkewajiban merangsang permintaan barang yang dipasarkan.
  - D. Membuat program-program penjualan.
3. Administration and Finance

*Administration and finance* adalah selaku orang yang harus bertanggung jawab langsung terhadap direktur utama dan menangani bidang administrasi, finance, dan personalia pada PT Astra International Tbk-Honda.

4. After Sales Service Manager

Dibantu oleh 6 orang *service supervisor*. Tugas dan wewenangnya adalah dalam bidang pembentukan jaringan-jaringan bengkel pemeliharaan sepeda motor Honda, melayani *after sales service* yang dilakukan oleh mekanik dalam rangka menunjang pemasaran sepeda motor Honda.

5. Parts Manager

Dengan dibantu oleh seorang supervisor, tugas dan wewenangnya adalah dalam bidang penjualan parts sepeda motor honda ke seluruh jaringan H3. Bagian ini juga berkewajiban melakukan penjualan dengan target-target yang ditentukan

oleh pabrikan setiap bulannya masing-masing manager dibantu oleh seorang sekretaris yang bertugas membantu dan memperlancar tugas-tugas dari manager.

#### 6. HC3 Manager

HC3 adalah honda *customer care centre*, divisi yang handling komplain dari customer, juga divisi yang membantu semua karyawan HSO cabang Semarang untuk memberikan pelayanan yang terbaik, bukan hanya ke konsumen tetapi juga ke sesama rekan kerja, dengan memberikan informasi-informasi yang berhubungan dengan pelayanan. Dalam menjalankan tugasnya HC3 manager dibantu oleh seorang CRO (*Customer Relation Office*).

#### 7. Salesman

Salesman adalah selaku orang yang bertanggung jawab langsung pada marketing manager. Sebelum memasarkan produknya para salesman ini diberikan pelatihan bagaimana menjual produknya, bagaimana menarik konsumen sehingga menguasai dalam menyampaikan informasi kepada konsumen. Adapun tugas, kewajiban dan wewenangnya adalah sebagai berikut:

- A. Bertanggung jawab langsung terhadap marketing manager.
- B. Memegang peranan menjual / memasarkan sepeda motor honda sesuai area pemasarannya.
- C. Menjalankan program-program penjualan.

## 8. Counter Sales

*Counter sales* adalah orang yang bertanggung jawab langsung pada *marketing manager*. Tidak jauh beda dengan salesman, para *counter sales* ini diberikan pelatihan bagaimana menjual produknya sehingga menguasai dalam menyampaikan informasi produk kepada konsumen. Adapun tugas, kewajiban, dan wewenangnya adalah sebagai berikut:

- A. Beranggung jawab langsung terhadap marketing manager.
- B. Memegang peranan menjual/ memasarkan sepeda motor honda di counter.
- C. Menjalankan program-program penjualan.

### 2.4 Bidang Usaha PT. Astra International Tbk-Honda Semarang

PT. Astra International Tbk-Honda adalah sebuah perusahaan dagang yang khusus memasarkan sepeda motor merk honda untuk wilayah semarang barat dan sekitarnya. Selain memasarkan produk honda, perusahaan ini melayani penjualan peralatan dan perlengkapan sepeda motor, service & sparepart.

Kegiatan utama yang dijadikan oleh PT. Astra International Tbk-Honda mencakup 3 bidang:

- a) Distributor

PT. Astra International Tbk-Honda merupakan agen resmi dalam penyaluran pemasaran honda ke konsumen, dimana target penjualan dan kegiatan-kegiatan operasional ditentukan oleh kantor pusat yang berada di Jakarta.



b) Service

Disamping menjual sepeda motor merek Honda, PT. Astra International Tbk-Honda juga memberikan layanan service secara lengkap kepada para konsumen baik secara gratis maupun tidak. Dengan tenaga mekanik ahli dan terpercaya dengan adanya sertifikat untuk montir yang mempunyai prestasi terbaik.

c) Penjualan Suku Cadang

Penjualan suku cadang ini dimaksudkan agar konsumen dapat dengan mudah memperoleh suku cadang asli Honda. Spare part ini langsung didatangkan dari PT. Astra International Tbk-Honda yang berkedudukan di Jakarta.

#### 2.4.1 Penjualan Sepeda Motor

PT. Astra Motor Honda Siliwangi Semarang melayani penjualan sepeda motor dengan merek honda untuk wilayah Semarang Barat dan sekitarnya. Adapun jenis-jenis sepeda motor yang di jual pada PT. Astra Motor Honda Siliwangi Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

**Jenis Motor Honda PT. Astra Motor Honda Siliwangi Semarang**

<b>Tipe</b>	<b>Jenis Produk</b>
<b>Sport</b>	Honda MegaPro FI

	Honda CBR 150R
	Honda CBR 250RR
	Honda Verza 150
	Honda Sonic 150R
	Honda CB150R Streetfire
<b>CUB</b>	Honda Blade 125 FI Drum Brake / Disc Brake
	Honda Supra X 125 FI Spoke Wheel / Cast Wheel / Helm In
	Honda Supra GTR 150
	Honda REVO Spoke Wheel / Cast Wheel
<b>MATIC</b>	Honda VARIO 110 / 125 / 150 ESP CBS
	Honda PCX 150
	Honda Scoopy
	Honda BeAT Sporty CW / CBS / CBS ISS
	Honda BeAT Pop CW / CBS / CBS ISS
	Honda BeAT Street ESP

**Sumber:** <http://www.astra-honda.com/price-list,2018>

#### **2.4.2 Penjualan Suku Cadang**

Penjualan suku cadang ini ditangani oleh bagian suku cadang (*sparepart division*) yang bertugas menjual suku cadang sepeda motor, kepada customer yang datang untuk menservis kepada motornya. Suku cadang yang dijual adalah suku cadang asli Honda dengan kualitas yang memenuhi standart perusahaan. Suku cadang yang dijual seperti shockbreaker, lampu, rantai, kampas rem, spion, oli, ban dan sebagainya.

#### **2.4.3 Bengkel Perbaikan Umum**

Yang meliputi Engine Tune Up serta perbaikan umum yang ditangani oleh bagian mekanik (*serviced devision*). Dalam hal perbaikan umum, PT. Astra Motor Honda Siliwangi Semarang tidak hanya melakukan servis tetapi juga melayani segala perbaikan yang berhubungan dengan motor dan merek honda.

#### **2.4.4 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. Astra Motor Honda Siliwangi Semarang dalam kegiatan pemasaran mempunyai pelanggan, meskipun tidak mengkhususkan pada satu segmen pasar.

Konsumen sasaran penjualan sepeda motor PT. Astra Motor Honda Siliwangi Semarang adalah semua pangsa pasar yang mencakup lapisan

masyarakat. Selain konsumen yang telah menjadi pelanggan, perusahaan juga memasuki konsumen potensial untuk meningkatkan volume penjualannya.

Konsumen sasaran dari bagian service PT. Astra Motor Honda Siliwangi Semarang adalah semua pangsa pasar yang mencakup lapisan masyarakat. Namun secara umum konsumen/ pelanggan bagian service PT. Astra Motor Honda Siliwangi dibagi dalam:

1. Konsumen perusahaan, yaitu perusahaan yang menggunakan sepeda motor Honda dalam kegiatan operasionalnya.
2. Masyarakat umum, yaitu masyarakat pengguna sepeda motor Honda.

Pada konsumen perusahaan biasanya ada penawaran khusus atas pembelian sepeda motor dengan pemberian potongan harga dan pemesanan model yang diinginkan sesuai perusahaan tersebut dikarenakan biasanya perusahaan membeli dengan jumlah yang banyak. Untuk pelayanan service konsumen perusahaan pelanggan yang membeli sepeda motor PT. Astra Motor Honda Siliwangi Semarang akan menerima service gratis dan penggantian pelumas AHM Oil pada 500 Km pertama dan 2000 Km kedua, untuk 4000 Km ketiga dan 6000 Km keempat gratis hanya pada service dan beban pelumas ditanggung pemilik sepeda motor honda dan pada kilometer kelipatan 2000 selanjutnya pelanggan sudah tidak menerima service dan pelumas secara gratis, melainkan harus membayar sesuai tarif yang ditetapkan oleh perusahaan.

Untuk masyarakat umum ini baik mereka yang membeli sepeda motor baru dari PT. Astra Motor Honda Siliwangi Semarang maupun mereka yang telah memiliki sepeda motor sebelumnya akan menerima pelayanan yang sama dari bagian service perusahaan dan mendapat hak yang sama dengan komponen perusahaan.

## **2.5 Status Perusahaan dan Sistem Administrasi**

PT. Astra Motor Honda Siliwangi Semarang dilihat dari yuridis perusahaan merupakan perusahaan yang berbadan hukum dan berbentuk perseroan terbatas. Sistem administrasi menggunakan sistem sentralisasi yang artinya seluruh kegiatan yang dilakukan di kantor cabang Semarang harus dilaporkan kepada PT. Astra International Tbk-HSO Jakarta.

Semua rencana dan pelaksanaan tugas-tugas perusahaan ditentukan oleh kantor pusat, yang selalu memonitor kantor cabang dengan cara:

- Meminta berkas-berkas pembayaran seperti kwitansi, laporan bulanan, laporan tahunan maupun arsip-arsip lainnya.
- Mengadakan tinjauan langsung ke kantor cabang pada waktu tertentu. Dalam mengambil keputusan yang menyangkut maju mundurnya suatu perusahaan harus dikonsultasikan dengan kantor pusat, sedangkan yang menyangkut keputusan sehari-hari (*rutinitas*) kantor cabang diberi wewenang untuk mempertimbangkannya.

## **2.6 Identifikasi Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna dan pembeli Honda Supra X 125 CW (*Cast Wheel*) pada Astra Motor Honda Siliwangi. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini sebesar 100 orang yang telah membeli dan menggunakan Honda Supra X 125 CW pada tahun 2012 hingga tahun 2017. Identifikasi responden meliputi: Usia, Jenis Kelamin, Status Martial, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, Pendapatan dan frekuensi menggunakan Honda Supra X 125 CW dengan tahun keluaran masing-masing yang dimiliki oleh pengguna dan pembeli.

### **2.6.1 Distribusi Usia Konsumen**

Usia adalah salah satu karakteristik yang dapat mempengaruhi seseorang dalam pola pikir. Dalam penelitian ini, umur responden yang di ambil adalah sesuai dengan kriteria pemilihan sampel pada metodologi penelitian yaitu pembeli dan pengguna Honda Supra X 125 CW yang berusia minimal 18 tahun dan dapat diwawancarai. Gambaran mengenai usia responden yang diteliti dapat dilihat pada tabel dibawah:

**Tabel 2.2**  
**Distribusi Usia Responden**

<b>No</b>	<b>Usia (Thn)</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1.	20 – 29	21	21
2.	30 – 39	25	25
3.	40 – 49	45	45
4.	50 – 59	7	7
5.	> 60	2	2
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer yang Diolah 2018*

Dari data diatas pada tabel 2.3, dapat dilihat mayoritas responden pembeli sepeda motor Honda Supra X 125 terdapat pada rentang umur 40-49 tahun sejumlah 45%. Hal ini dikarenakan pada rentang umur tersebut, pembeli dan pengguna adalah orang tua yang telah memiliki pekerjaan tetap dan kemungkinan membelikan untuk anggota keluarganya. Kemudian disusul oleh rentang umur 30-39 sejumlah 25%.

### **2.6.2 Jenis Kelamin**

Jenis kelamin akan mempengaruhi dalam menentukan keputusan transaksi, dimana terdapat perbedaan aktivitas antara laki-laki dengan perempuan dalam kehidupan sehari-hari. Jenis kelamin dari 100 orang responden yang diteliti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.3**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki – laki	69	69
2.	Perempuan	31	31
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2018*

Berdasarkan data pada tabel 2.5 dapat dilihat bahwa pembeli sepeda motor Honda Supra X 125 CW pada dealer Astra Motor Siliwangi mayoritas responden didominasi oleh pembeli yang mempunyai jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 69%, sedangkan pembeli jenis kelamin perempuan sebesar 31%.

### 2.6.3 Status Marital Responden

Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden, diketahui mengenai status marital responden. Gambaran mengenai status marital dapat dilihat pada tabel 2.6 berikut ini:

**Tabel 2.4**  
**Status Marital Responden**

No	Status Marital	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kawin	72	72
2.	Belum Kawin	28	28
3.	Janda	0	0
4.	Duda	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018*



Berdasarkan data pada tabel 2.6 dapat dilihat bahwa pembeli sepeda motor Honda Supra X 125 CW Astra Siliwangi mayoritas responden didominasi oleh pembeli yang sudah menikah yaitu sebesar 72%, sedangkan pembeli yang belum menikah sebesar 28%.

#### 2.6.4 Distribusi Pendapatan Responden

Pendapatan responden bagi yang sudah memiliki pekerjaan disebut dengan gaji atau upah yang diterima untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Berikut ini merupakan data mengenai pendapatan 100 responden beraneka ragam yang dapat dilihat pada tabel 2.7 dibawah ini:

**Tabel 2.5**  
**Distribusi Pendapatan Responden**

No	Pendapatan	Jumlah	Persentase (%)
1.	≤Rp.1.000.000	8	8
2.	>Rp.1.000.000 – Rp.2.500.000	10	42
3.	>Rp.2.500.000 – Rp.4.000.000	27	27
4.	>Rp.4.000.000 – Rp.6.500.000	42	42
7.	>Rp.6.500.000 – Rp.8.000.000	5	5
8.	>Rp.8.000.000	8	8
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2018*

Berdasarkan data pada Tabel di atas, diketahui bahwa mayoritas pendapatan responden berjumlah kategori Rp. 4.000.000 - Rp. 6.500.000 per bulan dengan persentase sebanyak 42 persen. Hasil tersebut dapat dijelaskan

bahwa sebagian besar responden adalah para pegawai dan pekerja yang telah memiliki penghasilan sendiri.

### 2.6.5 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden

Tinggi rendahnya pendidikan akan mempengaruhi cara berpikir gaya hidup dan jenjang status sosial. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka kemungkinan pendapatan semakin tinggi pula, hal tersebut akan berakibat pada meningkatnya gaya hidup dan status sosial. Meningkatnya gaya hidup dan status sosial seseorang akan berpengaruh pada pembelian sepeda motor untuk mencukupi kegiatan sehari-harinya. Latar belakang pendidikan responden dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel 2.6**  
**Distribusi Pendidikan Terakhir Responden**

No	Status Marital	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tamat SD	0	0
2.	Tamat SMP	5	5
3.	Tamat SMA	15	15
4.	Akademi/Diploma	31	31
5.	Sarjana	37	37
6.	Pasca Sarjana	12	12
7.	Lain-Lain	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2018*

Berdasarkan pada tabel diatas dapat di lihat bahwa pembeli dan pengguna Honda Supra X 125 CW mayoritas adalah sudah menyelesaikan pendidikan setingkat akademi/diploma dan sarjana (S1) dikarenakan pada tingkatan tersebut

pada umumnya sudah memiliki penghasilan dan mampu untuk membeli produk Honda Supra X 125 CW.

### 2.6.6 Distribusi Pekerjaan Responden

Pekerjaan adalah kegiatan utama yang dilakukan oleh manusia untuk mendapatkan upah atau uang yang digunakan untuk memenuhi hidupnya. Berikut adalah data mengenai pekerjaan utama atau profesi responden yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.7**  
**Distribusi Pekerjaan Responden**

No	Status Marital	Jumlah	Persentase (%)
1.	POLRI	3	3
2.	TNI	5	5
3.	PNS	29	29
4.	Pegawai Swasta	23	23
5.	Wiraswasta	26	26
6.	Pelajar/Mahasiswa	12	12
7.	Lain-Lain	2	2
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2018*

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat sebagian besar dari pembeli dan pengguna Honda Supra X 125 seperti PNS, Pegawai Swasta, Wiraswasta. Dapat disimpulkan bahwa para pembeli dan pengguna adalah seseorang yang telah memiliki penghasilan sendiri untuk membeli produk sepeda motor Honda Supra X 125.