

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT. NASMOCO KARANGJATI**

#### **MOTOR**

##### **2.1 Sejarah PT. Nasmoco Karangjati**

PT. Nasmoco Karangjati Motor (Nasmosco Karangjati) resmi beroperasi pada tanggal 28 maret 2014. Diresmikan oleh Johny Darmawan, President Directur PT. TAM (Toyota Asrta Motor) beserta Bupati Kab. Semarang (Mundjirin), Kalpores Semarang (AKBP Agus Berlianto Pangaribuan), dan jajaran Direksi Nasmoco Grup. Berada dibawah jaringan PT New Ratna Motor sebagai authorized Toyota Dealer untuk wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, Nasmoco Karangjati siap melayani pemilik dan pengguna kendaraan Toyota khususnya yang berada di Kabupaten Semarang.

PT New Ratna Motor untuk mengembangkan jaringan bisnisnya. Melalui Nasmoco Karangjati, PT New Ratna Motor berharap untuk dapat memperluas bisnisnya sekaligus menjangkau costumer kendaraan Toyota di wilayah Kabupaten Semarang. Hal tersebut merupakan peluang mengingat pasar mobil di Kabupaten Semarang belum banyak digarap competitor lain.

PT. Nasmoco Karangjati Motor beralamat di jalan Soekarno Hatta Km.26, Karangjati, Bergas, Kabupaten Semarang. Nasmoco Krangajati hadir demi kemudahan dan kenyamanan bagi pemilik dan pemakai kedaraan

Toyota di wilayah Kabupaten Semarang dan sekitarnya agar tidak perlu lagi datang ke Nasmoco Semarang maupun Nasmoco Salatiga. Dibangun diatas lahan seluas 9.500 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 5.500 m<sup>2</sup> Nasmoco Karangjati memiliki ruang showroom yang luas, lounge yang eksklusif dan nyaman serta dilengkapi pula dengan ruang bermain anak.

PT. Nasmoco Karangjati dilengkapi dengan 21 stall *general repair* termasuk didalamnya adalah 5 stall khusus Toyota Dyna dengan kapasitas penerimaan 106 unit per hari. Terdapat juga 26 stall *body & cat* yang didukung dengan *Toyota Production System (TPS) Line* yang memungkinkan perbaikan *Express Body Paint* 6 jam.

Nasmoco Karangjati juga dilengkapi teknologi *Water Based Paint System*, teknologi ini merupakan teknologi cat dan proses pengecatan yang tidak mengandung thinner yang berbahaya, melainkan menggunakan air sebagai bahan dasarnya sehingga menghasilkan kualitas cat yang lebih bagus dan ramah lingkungan. Selain itu juga tersedia armada *Nasmoco Emergency Assistance (NEA)* yang siap melayani pelanggan setia Nasmoco dan Toyota di rumah atau apabila mengalami kerusakan di jalan raya.

## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

### **2.2.1 Visi**

Mejadi pelaku bisnis dibidang otomotif yang profesional, berkualitas dan sebagai pemimpin di era global.

### **2.2.2 Misi**

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

Penjabaran dari misi perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan yang loyal terhadap karyawan akan dapat memberikan kesejahteraan yang baik bagi karyawan untuk bekerja dan menghidupi keluarganya.
2. Dengan karyawan yang puas, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan guna menjalin hubungan yang panjang dan saling menguntungkan. Dengan menempatkan pelanggan pada posisi pelayanan yang terbaik dan memberikan produk yang terbaik pula, kita akan membuat pelanggan loyal terhadap perusahaan dan sawah ladang kita.
3. Dengan pelanggan yang loyal, perusahaan kita akan dapat memberikan pengembalian atas investasi mereka yang ditanamkan dalam perusahaan tersebut. Pengambilan dari investasi yang wajar pada akhirnya akan meningkatkan kemampuan perusahaan.

### **2.3 Catur Marga Nasmoco**

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

### **2.4 Kebijakan Strategis Perusahaan**

Perusahaan memahami bahwa kunci keberhasilan ini tidak terlepas dari peran seluruh karyawan. Oleh karena itu, perusahaan memandang SDM merupakan asset penting bagi kemajuan perusahaan. Kebijakan strategis pengelolaan dan pengembangan asset SDM menekankan pada peningkatan profesionalisme karyawan yang memiliki standar kompetensi yang tinggi, serta memiliki kepekaan terhadap totalitas kepuasan pelanggan.

Perusahaan juga mengajak segenap karyawan menajdi filosofi perusahaan sebagai pengangan moral di segala aktivitas kerja mereka. Dengan filosofi ini seluruh karyawan akan merasakan bahwa kesuksesan perusahaan akan mempengaruhi kesejahteraan mereka sehingga meningkatkan rasa memiliki perusahaan dengan terus memberikan kontribusi kinerja yang baik dari hari ke hari demi kemajuan diri dan perusahaan.

Perusahaan selain berkonsentrasi mengembangkan bisnis juga bertekad untuk terlibat aktif dalam kepedulian terhadap lingkungan dan sosial merupakan bagian dari aktualisasi perusahaan dalam meraih cita-cita bisnis,

memberikan kesejahteraan pada karyawan, sekaligus mampu memberikan manfaat luas bagi masyarakat pada umumnya.

## **2.5 Pengembangan Bisnis Perusahaan**

Perkembangan perusahaan diatur dan dilakukan PT. New Ratna Motor sebagai kantor pusat PT. New Ratna Motor melalui jaringan Nasmoco Group telah memiliki 15 cabang/dealer dengan layanan penjualan unit kendaraan, servis dan penyediaan *Spare Part* (VSP-Vehicles) Servis dan Partisi) yang tersebar di hampir seluruh kota-kota besar di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **2.6 Bidang Usaha dan Wilayah Pemasaran Bidang Usaha**

### **2.6.1 Bidang usaha**

PT. Nasmoco Karangjati Motor merupakan perusahaan yang bergerak di beberapa bidang usaha, diantaranya:

#### **2.6.1.1 Penjualan Mobil (*Vehicles Division*)**

Divisi penjualan pada PT. Nasmoco Karangjati Motor menangani penjualan kendaraan merk Toyota untuk wilayah Jawa Tengah dan DIY. System penjualan kendaraan Toyota PT. Nasmoco Karangjati Motor dapat dilakukan secara tunai (*cash sales*) maupun kredit (*Credit sales*). Adapun jenis kendaraan yang dijual oleh PT. Nasmoco Karangjati Motor adalah sebagai berikut:

- a. Toyota Corolla Altis
- b. Toyota Crown

- c. Toyota Carmy
- d. Toyota Land Cruiser
- e. Toyota Vios
- f. Toyota Kijang Innova
- g. Toyota Avanza
- h. Toyota Fortuner
- i. Toyota Yaris
- j. Toyota Hi Lux
- k. Toyota Alphard
- l. Toyota Rush
- m. Toyota Agya
- n. Toyota Calya
- o. Toyota Sienta

#### **2.6.1.2 Penjualan Suku Cadang (*Spare Part*)**

PT. Nasmoco Karangjati Motor selain melakukan penjualan kendaraan Toyota, juga menjual suku cadang kendaraan Toyota dengan system penjualan tunai dan kredit. Sedangkan penjualannya sama, yaitu melalui pemesanan. Penjualan suku cadang kendaraan Toyota ini bertujuan memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam memperoleh suku cadang yang asli (*Original*) dan sewaktu- waktu dibutuhkan. Sehingga pelanggan akan bertambah dan perusahaan akan dapat meningkatkan keuntungan.

### **2.6.1.3 Pemeliharaan dan Servis**

Divisi bengkel PT. Nasmoco Karangjati Motor melayani servis dan pemeliharaan kendaraan Toyota baik kendaraan pelanggan maupun bukan pelanggan. Pemeliharaan dan servis ini, juga bertujuan memberikan kemudahan kepada pelanggan maupun calon pelanggan akan merasa yakin melakukan pembelian kendaraan Toyota. Divisi ini dipimpin oleh seorang kepala divisi yang notabene melaksanakan dan merumuskan kebijakan after sales servis kendaraan Toyota.

### **2.6.2 Wilayah Pemasaran**

Perusahaan ini merupakan kepanjangan dari main dealer PT. New Ratna Motor yang memberikan kemudahan bagi para peminat mobil merk Toyota yang berada di wilayah Semarang dan sekitarnya.

Selain PT. Nasmoco Karangjati Motor, PT. New Ratna Motor juga mendirikan cabang-cabang yaitu :

1. PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.
2. PT. Nasmoco Pemuda di Semarang.
3. PT. Nasmoco Majapahit di Semarang.
4. PT. Nasmoco Salatiga.
5. PT. Nasmoco Solo Baru di Solo.
6. PT. Bengawan Abadi Motor di Solo.
7. PT. Nasmoco Purwokerto.
8. PT. Sumber Bahtera Motor di Yogyakarta.

9. PT. Sumber Motor Sakti di Yogyakarta.
10. CV. Surya Indah Motor di Kudus.
11. CV. Candra Motor di Tegal
12. PT. Nasmoco Magelang
13. PT. Nasmoco Cilacap
14. PT. Candra Pratama di Pekalongan
15. PT. Nasmoco Karangjati Motor

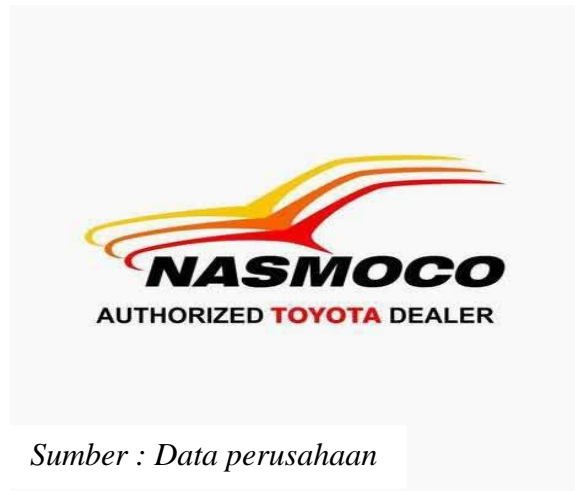
Tetapi PT. Nasmoco Karangjati Motor itu sendiri memiliki wilayah pemasaran di daerah Kabupaten Semarang dan sekitarnya. Wilayah tersebut merupakan daerah pemasaran kendaraan Toyota, penjualan spare part, serta servis kendaraan Toyota.

## **2.7 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 atau 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.

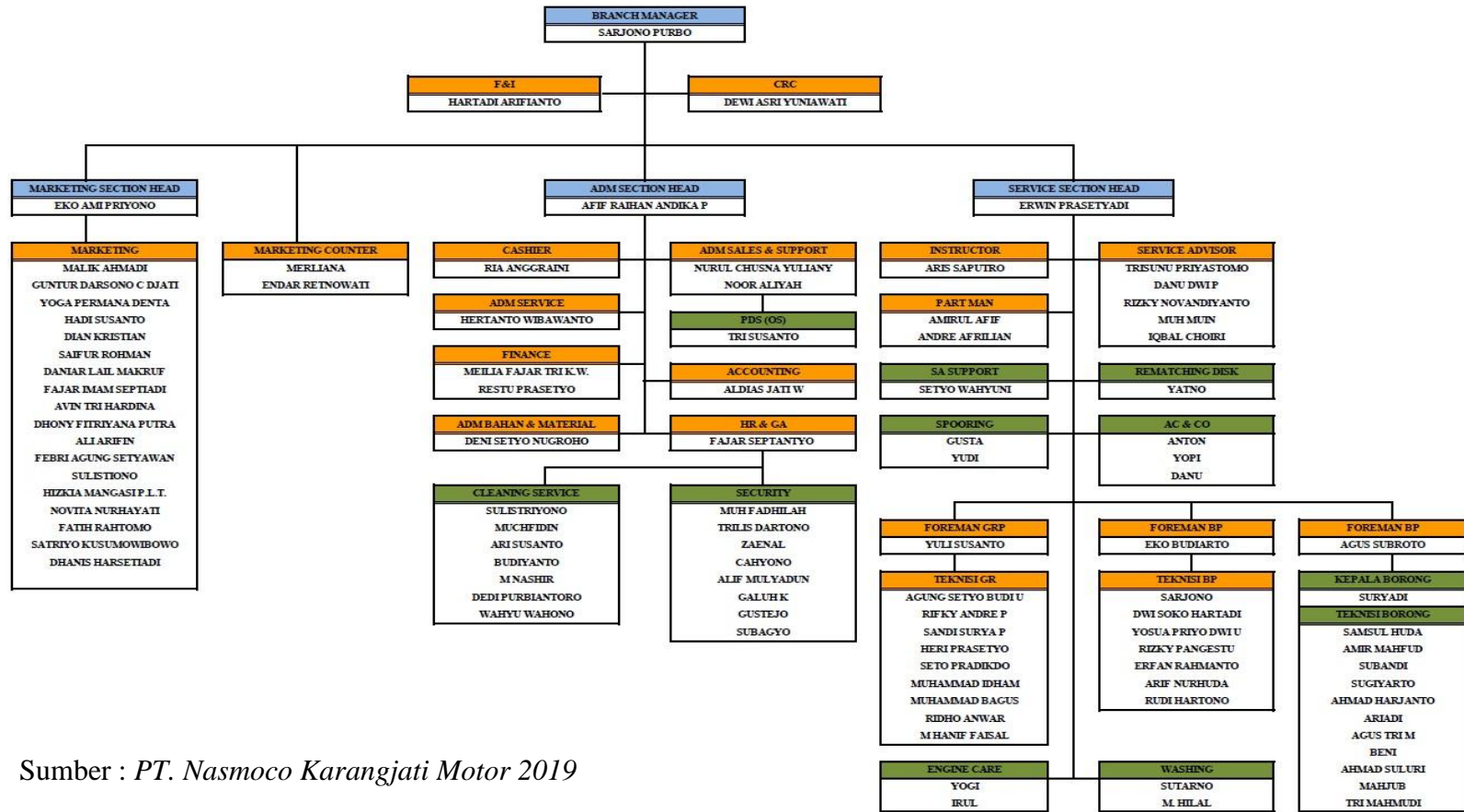
## 2.8 Struktur Organisasi Perusahaan

Pada PT. Nasmoco Karangjati Motor dipimpin oleh Branch Manager atau Kepala Cabang. Branch Manager didukung oleh tiga Divisi, yaitu Divisi sales, Divisi Administrasi dan Umum. dan Divisi Bengkel. Dimana strategi dan kebijakan bisnis dirumuskan dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam menjalankan operasinya, perusahaan memperoleh pengawasan dari Managing Director PT New Ratna Motor sebagai *Head Office* (HO) namun setiap cabang atau dealer diarahkan sebagai profit center tersendiri untuk mencapai keuntungan yang optimal.

Adapun PT. Nasmoco Karangjati Motor menganut system organisasi garis, karena semua anggota organisasi menerima perintah dari satu komando yaitu Kepala Cabang (*Branch Manager*). Struktur Organisasi PT. Nasmoco Karangjati Motor secara rinci dapat dilihat pada gambar berikut

Gambar 2.2

STRUKTUR ORGANISASI PT. NASMOCO KARANGJATI MOTOR



Sumber : PT. Nasmoco Karangjati Motor 2019

## **2.9 Job Description**

Berdasarkan Struktur organisasi PT. Nasmoco Karangjati Motor Semarang, maka pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dapat di jelaskan sebagai berikut :

### **1. Branch Manager (Kepala Cabang)**

Kepala cabang bertanggung jawab terhadap seluruh operasional cabang baik penjualan unit kendaraan, penjualan suku cadang, serta penjualan jasa servis dan keadaan perusahaan dan bertanggung jawab atas kegiatan pelaporan secara berkala ke Head Office (HO):

- a. Memberikan informasi kepada manajemen mengenai keadaan pasar sekitar cabang tentang perubahan dan perkembangan yang terjadi secara signifikan
- b. Memimpin seluruh karyawan yang ada di perusahaan dan menciptakan berbagai macam kegiatan demi tercapainya target penjualan perusahaan secara keseluruhan (Penjualan unit Kendaraan, Penjualan jasa service, dan suku cadang)
- c. Memberikan pelatihan dan melakukan pengarahan atas pelaksanaan rencana strategis perusahaan
- d. Memastikan seluruh karyawan di kantor cabang mematuhi seluruh aturan dan ketentuan perusahaan
- e. Merumuskan RAPB tahunan dan bulanan

## **2. Customer Relation Coordinator (CRC)**

Berada di bawah kepala cabang, CRC menjalankan semua tugas dan fungsi public relation (PR) atau bertindak sebagai PR sendiri.

Tugas wewenang CRC sebagai berikut:

- a. Membantu Branch Manager merumuskan kebijakan perusahaan tentang *targeting, budgeting*, dan strategi *plan dealer*.
- b. Bertanggung jawab serta melakukan pengawasan terhadap seluruh karyawan menjalankan CSI (Customer Service Indeks).
- c. Menyusun dan memberikan laporan ke Toyota Astra Motor (Label sent) untuk TVSDS dan TPSS (sales dan after sales) dua kali sebulan
- d. Menjadi fasilitator dan koordinator penanganan komplain di cabang dan membuat laporan serta menganalisa komplain yang terjadi untuk perbaikan di masa depan.

## **3. F&I (Finance & Inters) Specialist**

Mempunyai tugas melakukan *follow up* terhadap customer mobil yang membeli secara kredit dan melakukan penagihan customer mobil yang mengambil kredit kepada pihak *leasing*.

## **4. Sales Division**

### **a) Supervisor Sales & Supervisor GSO**

Mempunyai tugas-tugas antara lain :

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 dealer* di bagiannya.
3. Melaksanakan dan memnuhi target di bagiannya sesuai yang ditetapkan HO dan dealer.
4. Mengevaluasi pencapaian dari target penjualan yang ditetapkan.
5. Meningkatkan market dan market share di wilayahnya.
6. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan salesman dan sales counter.
7. Melakukan pemeriksaan piutang pelanggan.
8. Mengadakan rapat rutin dibagiannya.

**b) Salesman & Salesman GSO**

Mempunyai tugas-tugas antara lain :

1. Menawarkan unit mobil ke calon pembeli.
2. Menangani penjualan secara langsung kepada pembeli.
3. Mengatur penerimaan mobil dari perusahaan hingga sampai ketangan pembeli.
4. Membuat dan menyerahkan laporan harian atas kegiatan penjualan supervisor.

**c) Sales Counter**

Mempunyai tugas-tugas antara lain:

1. Melayani dan memberikan keterangan-keterangan yang diperlukan setiap calon pembeli yang datang langsung ke showroom dengan sebaik-baiknya.
2. Mencatat semua keluhan pelanggan termasuk back order atau urgent order.
3. Membuat laporan harian penjualan.

## **5. Administration Division**

### **a. Administration Division Head (ADH)**

Tugas dan wewenang antara lain :

1. Melakukan koordinasi dan pengawasan terhadap seluruh proses administration di cabang, baik di *accounting, finance, HRD* dan *General Affair*.
2. Membina hubungan baik dengan pihak eksternal seperti perbankan pajak dan sedikit dengan pelanggan.
3. Memberikan data-data dan laporan financial yang akurat dan tepat waktu kepada pihak-pihak yang terkait terutama yang menyangka kebijakan manajemen.
4. Berwenang atau keluar masuknya kas dan bank, serta menjaga keutuhan dan keamanan seluruh aset perusahaan di cabang
5. Membantu branch manager merumuskan kebijakan perusahaan tentang *targeting, budgeting*, dan *strategi plan* dibagiannya.

6. Melaksanakan dan memenuhi target di bagiannya sesuai yang ditetapkan HO dan dealer.
7. Laporan *cash flow* bulanan.
8. Penggajian untuk karyawan dealer (menyiapkan, menghitung, mengajukan kepinpin dan membagikan).

**b. Cashier**

Memiliki tugas sebagai berikut:

1. Menerima pembayaran dari sales, service dan part.
2. Mengeluarkan uang kas dengan persetujuan ADH atau Kepala Cabang dan Kepala Seksi.
3. Mencetak gate pass untuk unit service yang sudah membayar lunas dan akan keluar dari Nasmoco.
4. Kontrol saldo kas harian, khususnya hari Jumat dan akhir bulan untuk diminimalkan sesuai kebutuhan dan disetor ke bank.
5. Pembuatan Laporan Kas dan Transaksi harian dan dilaporkan kepada ADH.
6. Kontrol bon-bon sementara. Semua bon sementara harus mendapat persetujuan ADH/Kacab, minimal Kepala Seksi (Kabeng/Supervisor).

**c. Accounting staff**

Mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Meminta konfirmasi mengenai saldo bank.



2. Membuat jurnal memorial (seijin ADH) dan melakukan koreksi kesalahan pembukuan.
3. Bertanggung jawab atas seluruh proses pembukuan di cabang terutama jurnal memorial.
4. Membuat laporan keuangan beserta lampiran-lampiran detail kepada ADH di Kepala Cabang setiap bulannya.
5. Mengkoordinasi administrasi pembukuan penerimaan dari bank dengan kasir.

***d. Finance Staff***

Memiliki tugas antara lain:

1. Meminta konfirmasi atas saldo kepada bank.
2. Mengeluarkan untuk membayar tagihan atau setoran tunai ke pusat.
3. Menerima pembayaran dari pembeli berupa check, yang kemudian di setorkan ke rekening perusahaan.
4. Menyerahkan dokumen BPKB ke pembeli setelah di kroscek.
5. Mendampingi salesman jika ada pembeli yang minta diambil pelunasan pembayaran (jika dalam jumlah besar).

***d) Administration Sales & Administrasi Sales GSO***

Tugas administration sales yang paling utama adalah mengkoordinasi seluruh proses administrasi penjualan mobil di cabang dan memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada pihak internal maupun eksternal sesuai aturan yang berlaku dan dituangkan dalam SOP.

## **6. *Collector***

Bertanggung jawab sebagai:

1. Petugas dinas luar untuk kepentingan perusahaan, termasuk penagihan piutang bengkel dan part.
2. Membuat laporan kegiatan harian, termasuk penagihan piutang, dilaporkan ke ADH.
3. Penyiapan kebutuhan RT Perusahaan.

## **7. *Security***

Mempunyai tugas memberikan/mewujudkan keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja sesuai dengan SOP Standar Pelayanan dan Menjalankan SOP Standar Pelayanan dengan baik.

## **8. *Service Division***

### **a) *Kepala Bengkel dan Spare part***

Tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada kepala bengkel dan part adalah:

1. Mengatur dan mengkoordinasikan penerima suku cadang dari New Ratna Motor.
2. Menemukan kebijakan pemasaran *Spare part* Toyota dan pelayanan perbaikan serta pemeliharaan mobil.
3. Mengkoordinasikan kegiatan karyawan bengkel.
4. Bekerjasama dengan bagian penjualan untuk memeriksa kondisi mobil yang akan diserahkan kepada konsumen.

**b) Service Advisor (SA)**

Tugas dan bertanggung jawab yang dimiliki *Service Advisor* adalah:

1. Melayani konsumen yang akan melakukan perbaikan mobil ataupun pembelian *spare part*.
2. Memberikan informasi yang tepat dan lengkap tentang pelayanan *service* maupun produk *spare part*.
3. Menangani dan mencatat keluhan *customer service* secara langsung.

**c) Maintenance Remainder System (MRS)**

Tugas dan tanggung jawab yang dimiliki oleh MRS adalah :

1. Mempromosikan *service* berkala dan meningkatkan unit *service* berkala.
2. Meratakan unit entry bengkel melalui peningkatan *appointment rate*.
3. Mempromosikan program bengkel kepada pelanggan.

**d) Instruktur**

Seorang instruktur mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Mengkoordinasi para teknisi dan mengarahkan tugas-tugasnya.
2. Mengontrol para teknisi dalam menjalankan tugasnya.

**e) Teknisi atau mekanik**

Tugas dan tanggung jawab teknisi atau mekanik adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pekerjaan perbaikan dan penggantian *pans* mobil yang masuk bengkel. Mencatat dengan rinci pekerjaan yang dilaksanakan pada formulir yang telah tersedia.

**f) Partman**

Partman mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Mengkoordinasi keluar masuknya mobil urutan yang akan masuk ke bengkel.
2. Memindahkan mobil antrian yang akan masuk ke bengkel dan memindahkan mobil yang telah selesai dari bengkel dan memarkirkan di tempat tersedia.

**g) Foreman**

Seorang foreman memiliki tugas sebagai berikut:

1. Membawahi para teknisi dalam menjalankan tugas.
2. Mengontrol teknisi dan mendistribusikan pekerjaan serta membuat laporan hasil kerja