

## BAB II

### GAMBARAN UMUM INSTANSI

#### 2.1. Sejarah Berdirinya Isuzu Astra Motor

Isuzu di Indonesia sudah mulai dipasarkan sejak tahun 1960, produk yang paling dikenal adalah Isuzu Bison. Pada tanggal 3 Mei 1974 didirikan perseroan dengan nama PT. Pantja Motor oleh PT. Pantja Niaga bersama dengan Ir Rustam Darwis yang berkedudukan di Jakarta. Pada tanggal 6 Mei 1974 PT. Pantja Motor 100% menjadi milik PT. Pantja Niaga.

Di tahun 1998 PT. Unitras Pertama membeli 68% saham PT. Pantja Motor dan sisanya tetap menjadi milik PT. Pantja Niaga, dan pada tahun 1991 PT Astra Internasional Tbk menjadi pemilik mayoritas PT Pantja Motor dengan 75% saham yang dibeli melalui PT. Aryaloka Sentana dari PT Unitras Pertama. Di tahun yang sama Isuzu Panther TBR 52, 2300 cc Diesel Direct Injection diluncurkan ke pasar.

Pada tahun 1995, diluncurkan Isuzu Elf, 2800 cc Diesel Direct Injection, di tahun 1996 dikeluarkan Isuzu Panther TBR 54, 2500 cc Diesel direct injection dan juga Isuzu Borneo di kelas truck medium, pada tahun yang sama masuknya investor asing pada PT Pantja Motor yaitu Isuzu Motors Ltd dan itochu Corporation. Di tahun yang sama pula Isuzu menyelenggarakan laga pantura I yang membuahkan hasil 1 liter solar dapat menempuh jarak 31 km.

Di tahun 1997, PT. Pantja Motor mengeksport Isuzu Panther ke Negara Filipina dan Taiwan, dan di tahun 2000 diluncurkan Isuzu New Panther 160, 2500 cc Diesel direct injection. Tidak selang lama pada tahun 2001 Isuzu New Panther 160 Touring dikeluarkan oleh PT. Pantja Motor.

Pada tahun 2002, Isuzu kembali menyelenggarakan laga Pantura II, dengan memecahkan rekor baru 1 Liter solar untuk 33,87 km. Tahun berikutnya Isuzu menyelenggarakan laga wisata Jakarta, dengan memecahkan rekor muri dengan konvoi kendaraan sejenis ( Isuzu Panther ) terpanjang 863 unit.

Isuzu menambah jumlah Negara untuk dieksport Isuzu Panther, dengan mengirim CKD ke Negara Vietnam dan India di tahun 2005. Pada tahun 2007, laga wisata Surabaya diselenggarakan dengan jumlah peserta 1.022 kendaraan Isuzu Panther. Pada tahun ini juga Isuzu mencanangkan sebagai tahun untuk *commercial vehicle* . Pada tahun 2007 gedung head office Isuzu diresmikan dan seluruh kegiatan dipindahkan di gedung baru.

Akhirnya pada tahun 2008, penandatanganan DTS ( *Deed of Transfer Shares* ) dilaksanakan pada tanggal 4 Februari 2008, saham yang dilepas PT. Arya Kharisma kepada Isuzu Motor Ltd sebanyak 14.88%, sehingga komposisi saham berubah menjadi PT. Arya Kharisma ( Astra Internasional ) 44.94%, Isuzu Motors Ltd 44.94%, dan PT PPI sebanyak 10.12%. Pada 14 April 2008, melalui RUPS maka diputuskan nama PT. Pantja Motor berubah menjadi PT. Isuzu Astra Motor.

### **2.1.1. Visi Isuzu Astra Motor**

PT. Isuzu Astra Motor mempunyai visi untuk menjadi distributor dan retailer terkemuka dengan pertumbuhan yang berkesinambungan serta memaksimalkan nilai-nilai stakeholder.

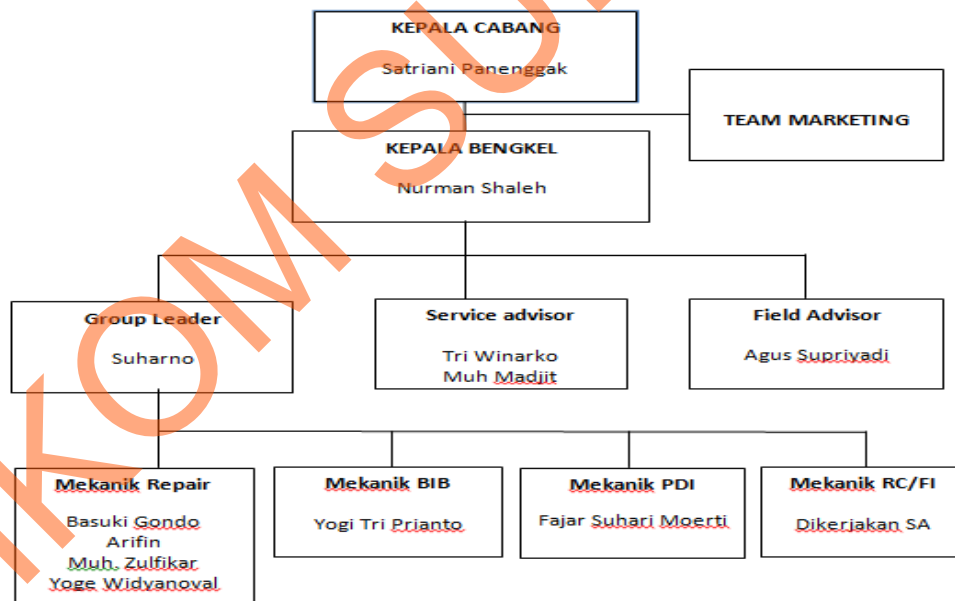
### **2.1.2. Misi PT. Astra Isuzu Motor**

PT. Isuzu Astra Motor juga memiliki misi sebagai berikut :

Melayani masyarakat Indonesia dengan menyediakan kendaraan Isuzu dan produk jasa terkait, dengan memaksimalkan nilai-nilai stakeholder yang berprinsip pada :

1. Budaya berpusat pada pelanggan.
2. Karyawan yang memiliki produktifitas dan kompetensi tinggi.
3. Proses bisnis yang kuat dan efisien
4. Etika bisnis yang baik
5. Lingkungan kerja yang nyaman dan hubungan industrial yang kondusif.

## 2.2. Struktur Organisasi PT. Astra Isuzu Cabang Hr. Muhammad Surabaya divisi Bengkel



Gambar 2.1. Struktur Organisasi Astra Isuzu Hr Muhammad Surabaya Divisi Bengkel

Tugas dan wewenang masing-masing bagian yang ada dalam struktur bagian adalah sebagai berikut :

### 1. *Workshop Head / Kepala bengkel*

Tugas utama dari Kepala bengkel meliputi :

- Membuat rencana kerja bengkel dan bertanggung jawab atas hasil penyampaian melalui proses *Plan, Do, Check, Act* (PDCA)
- Membuat dan mengontrol realisasi budget sales, Opex, Capex dan Masa persiapan pensiun (MPP)
- Menjalankan Sistem prosedur (Sisdur) dan Standard Operasional Prosedur (SOP) bengkel secara efektif, efisien dan ramah
- Mengelola secara sistematis dan mendayagunakan seluruh asset bengkel secara optimal
- Menggunakan dan mengembangkan sumber daya manusia dan sarananya untuk mencapai sasaran bengkel/ perusahaan.
- Mengawasi dan memonitor kebersihan dan keselamatan kerja sesuai dengan ketentuan *Environmental, health, safety* (EHS) .
- Melakukan Koordinasi secara Internal bengkel ( Service, Part & Admin ) maupun eksternal ( Marketing, Admin Cabang, & Service pusat ) untuk menghasilkan Teamwork yang baik.

## 1. *Workshop Supervisor*

Tugas utama dari *Workshop Supervisor* meliputi :

- Mengelola pemeliharaan fasilitas fisik bengkel ( *tools, equipment, bangunan dll*)
- Mengawasi pelaksanaan order supaya selesai tepat waktu sesuai SOP dan Sisdur
- Menjaga disiplin kerja para teknisi dan mekanik bengkel.
- Melakukan pengamatan, analisa dan tindak lanjut terhadap performance grup dan mekaniknya
- Menentukan Training dan untuk *group leader* dan mekanik di bengkel.
- Meningkatkan kerja sama dengan *service advisor* dan *service part head*
- Menjaga operasional bengkel yang bersih dan aman sesuai ketentuan *environment, Health & Safety ( EHS ) PT. Astra Internasional Tbk.*

## 2. *Service Advisor*

Tugas utama dari *Service Advisor* adalah :

- Memeriksa ulang reception check list yang dilakukan mekanik R/C
- Melayani Pelanggan, sesuai SOP yang berlaku, dengan penuh perhatian dan ramah
- Memberikan penjelasan yang jelas mengenai tatacara pengajuan warranty claim
- Melaksanakan permintaan pelanggan dalam hal perawatan atau perbaikan sesuai SOP bengkel

- Menyerahkan kendaraan yang sudah selesai dikerjakan ke pelanggan sesuai SOP bengkel

### 3. Group Leader

Tugas utama dari Group Leader adalah :

- Memeriksa analisa dari S/A sebelum PKB diserahkan kepada mekanik untuk dikerjakan
- Memberikan bimbingan secara teknis kepada mekanik dalam melakukan pekerjaan perbaikan kendaraan
- Membimbing mekanik dalam menggunakan alat kerja ( SST, Tools, Equipment, dll )
- Mengontrol dan memberi masukan kepada mekanik dalam menyelesaikan pekerjaan
- Memeriksa kelengkapan dan kebersihan peralatan yang digunakan mekanik tiap saat
- Membuat laporan teknik dan warranty claim untuk diserahkan ke Teknikal Advisor
- Membagi Tugas Kerja mekanik secara adil, sesuai dengan kualifikasi mekanik dan memeriksa hasil pekerjaan mekanik, serta ketepatan waktu mekanik
- Memutuskan penambahan flat rate untuk pekerjaan yang sulit dilakukan ataupun tidak ada petunjuk Flat Rate nya
- Mengambil bahan / suku cadang yang dibutuhkan mekanik
- Menjaga Disiplin, Semangat dan motivasi kerja mekanik bengkel

- Melakukan pengamatan, analisa & tindak lanjut terhadap performance mekanik grup
- Melakukan Pertemuan rutin dari mekanik minimal satu kali dalam satu jam ( Maks dua jam ), untuk membahas problem di bengkel terutama problem teknis.
- Meningkatkan kerjasama antar mekanik grupnya maupun mekanik grup lain
- Menjaga operasional bengkel yang bersih dan aman sesuai ketentuan EHS.

#### 4. Mekanik

Tugas pokok dari seorang mekanik adalah :

- Melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya berdasarkan PKB sesuai SOP
- Menjaga dan memelihara peralatan bengkel, tool mekanik, stall kerja dan harta bengkel lainnya
- Meminta bahan / suku cadang yang dibutuhkan dalam pekerjaan perbaikan kepada group leader
- Melapor pada Group Leader apabila ada yang harus diperbaiki diluar perintah PKB
- Menjaga kebersihan kendaraan yang belum selesai pengerjaan di bengkel
- Memeriksa ulang hasil pekerjaan berdasarkan PKB

- Memeriksa ulang seluruh kelengkapan kendaraan sesuai formulir Reception Check.

## 5. Mekanik BBI

Tugas pokok dari seorang mekanik bbi adalah :

- Mendatangi pelanggan sesuai dengan order dari Workshop Supervisor / Group Leader
- Mencatat dan menganalisa semua keluhan pelanggan secara fisik
- Memberi keterangan teknik mengenai perbaikan ( termasuk Claim )
- Membuat PKB sesuai perbaikan yang disepakati dan di tanda tangani oleh pelanggan
- Melakukan pekerjaan sebaik-baiknya sesuai dengan PKB dan dan SOP
- Menjaga kebersihan kendaraan pelanggan dengan memasang fender seat foot cover
- Memeriksa kembali hasil pekerjaan sesuai PKB
- Mengadakan test road bersama pelanggan untuk memastikan ketuntasan pekerjaan
- Membuat faktur biaya perbaikan ( NJB, NSC, NB ) Sesuai ketentuan yang berlaku
- Menerima pembayaran secara tunai dari pelanggan, lalu menyerahkan faktur biaya yang Asli kepada pelanggan
- Memelihara kebersihan dan fungsional tools, equipment, radio komunikasi dan unit BB
- Meminta/ mengambil bahan / suku cadang ke gudang bahan atau part



- Menyerahkan hasil pembayaran ke kasir bengkel pada hari yang sama beserta bukti faktur ( NSC, NB & NJB ) untuk kasir dan Accounting cabang

## 6. Mekanik Toolsman

Tugas pokok dari seorang mekanik toolsman adalah :

- Mencatat peminjaman dan pengembalian tools / SST dari mekanik atau group leader
- Mengontrol kondisi tools, equipment dan SST secara berkala
- Mengkoordinir pemeliharaan kebersihan tools dan equipment bengkel
- Melakukan prosedur pemilihan tools, equipment dan SST secara teratur
- Mengusulkan pergantian tools, equipment
- Mengusulkan kalibrasi measurement tools ( bila masih digunakan )
- Mengusulkan pemeliharaan basic equipment sesuai jadwal dan kontrak pemeliharaan

## 7. Mekanik ( Reception Checker )

Tugas pokok dari seorang mekanik reception checker adalah :

- Melakukan pekerjaan RECEPTION CHECK sebaik-baiknya berdasarkan standar form
- Membuat laporan visual kondisi kendaraan sesuai kilometer masuk bengkel
- Membuat usulan perbaikan/repair kendaraan kepada SA sesuai kilometer masuk bengkel

- Menjaga dan memelihara peralatan bengkel, R/C kit, stall kerja dan fasilitas bengkel lainya
- Menjaga kebersihan kendaraan dan isinya, memasang fender cover, seat cover, cover steering wheel dan alas kaki

## 8. Mekanik ( Final Inspector )

Tugas pokok dari seorang mekanik reception checker adalah :

- Melakukan pekerjaan FINAL INSPECTION sebaik-baiknya berdasarkan standar form F/I
- Menjaga dan memelihara peralatan bengkel,F/I kit, stall kerja dan fasilitas bengkel lainya
- Memastikan kebersihan kendaraan dan kelengkapan isinya sesuai form R/C
- Melepaskan fender cover, seat cover, cover steering whell dan alas kaki
- Memasang F/I Tag di Spion dalam kendaraan yang selesai di final inspection

### 2.3.Kondisi Perusahaan

Kondisi perusahaan PT. Astra Isuzu cabang Hr Muhammad Surabaya khususnya divisi bengkel dari tahun ke tahun semakin berbenah , dari yang awalnya minat pelanggan untuk datang ke bengkel dan kembali di bengkel sangat rendah ditambah harga jasa yang mahal tanpa diikuti penjelasan dan layanan yang baik kepada pelanggan, maka minat pelanggan untuk kembali ke bengkel menjadi berkurang dan cenderung menurun.

Dengan berkaca pada pengalaman masa lalu maka kepala bengkel mempunyai tantangan agar menggairahkan minat pelanggan agar para pelanggan merasa senang dan mendapatkan layanan yang handal , maka berjalanya waktu pihak bengkel berkoordinasi dengan pihak cabang mulai dilakukan perubahan seperti ruang tunggu yang nyaman, adanya smoking room dan ruang baca, adanya kantin dan welcome drink serta dilakukan pendekatan secara persuasif kepada para pelanggan seperti penjelasan kerusakan dijelaskan langsung oleh mekanik yang bersangkutan, saran perbaikan atau langkah teknis yang disarankan dari Service Advisor ke pelanggan hingga konfirmasi servis pada periode perbaikan setelah kedatangan ke bengkel dan masih banyak lagi.

Berkat peningkatan yang signifikan itulah maka di bulan Juni 2013 bihak bengkel Astra Isuzu cabang Hr Muhammad mencatatkan penerimaan jasa bengkel mencapai Rp 1.000.000.000 atau 1 Miliar rupiah , hal ini merupakan pencapaian fantastis oleh cabang Isuzu Hr Muhammad Surabaya sejak berdirinya cabang ini.

STIKOM SURABAYA