

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1. Sejarah Singkat PT. Astra Internasional, Tbk-TSO Auto 2000 Cabang Cibiru Bandung**

Perusahaan ini pertama kali didirikan pada tanggal 20 Februari 1957 dengan nama PT. Astra International Incorporation (AII) oleh Bapak Drs. Tjia Kian Tie, Bapak William Soerdjaya (Tjia Kian Liong), dan Bapak E. Harman (Liem Peng Hong). Pada mulanya perusahaan ini bergerak di bidang perdagangan umum, mulai dari menjual soft drink, merek Prem Club dan juga ekspor-impor hasil bumi.

Pada tahun 1965 PT. Astra International Incorporation mengalihkan usahanya menjadi pengimpor kendaraan bermotor, alat-alat berat, dan alat-alat teknik yang dapat menunjang kebutuhan pembangunan nasional. Maka pada tanggal 25 Februari 1969 didirikan perusahaan PT. Gaya Motor yang bergerak dalam bidang perakitan kendaraan bermotor roda empat.

Pada tanggal 1 Juli 1969 PT. Astra International Incorporation mendapat pengakuan resmi dari pemerintah sebagai agen tunggal mobil merek Toyota untuk seluruh wilayah Indonesia. Sebagai kelanjutannya PT. Astra International Incorporation membentuk "*Toyota Division*" yang menangani distributor dan pemasaran kendaraan merek Toyota. Pada tahun yang sama PT. Astra Internasional Incorporation (AII) ditunjuk sebagai agen sepeda motor Honda. Dengan banyaknya bidang usaha yang dilakukan oleh PT. Astra Internasional

Incorporation (AII), maka 1970 perusahaan membangun kantor pusat di Jakarta, sedangkan di Bandung digunakan sebagai kantor Cabang.

Pada tahun 1971 didirikan perusahaan baru dengan nama PT. Toyota Astra Motor (TAM) yang merupakan patungan antara PT. Astra International Incorporation dengan *Toyota Motor Company* (TMC). PT. Toyota Astra Motor ini kegiatannya yaitu mengimpor mobil-mobil merek Toyota dalam keadaan *Completely Knock Down* (CKD) dari Jepang, kemudian dirakit di PT. Multi Astra serta menyalurkan pada dealer-dealer utama di Indonesia. Sehingga status agen tunggal Toyota untuk seluruh Indonesia dialihkan kepada PT. Toyota Astra International Incorporation sejak itu berubah menjadi penyaluran utama.

Tahun 1973, PT. Astra International Incorporation ditunjuk sebagai agen tunggal untuk produk-produk Daihatsu, dengan demikian Toyota Astra Motor tidak hanya memasarkan kendaraan merek Toyota saja tetapi juga kendaraan merek Daihatsu, sehingga status *Toyota Division* diubah menjadi *Motor Vehicle Division*.

Karena perkembangan yang semakin pesat, maka pada tanggal 1 Januari 1976 didirikan PT. Astra Motor Sales (AMS) berdasarkan Akta Notaris Kartini Mulyadi, S.H. No.195 tanggal 30 Juli 1975 dan No.52 tanggal 10 Oktober 1975. Sejak saat itu PT. Astra Motor Sales menjadi penyalur utama mobil merek Toyota dan memiliki puluhan kantor cabang.

Selanjutnya pada bulan Maret 1990, PT. Astra Motor Sales telah menjual sahamnya (*go public*) terhadap masyarakat, dan pada saat bersamaan PT. Astra

Motor Sales yang berada di Jl. Asia Afrika No.125 Bandung diubah menjadi PT.

All Toyota Divisions.

Dan pada tanggal 19 Februari 1991, berdasarkan Akta Notaris No.43 yang dibuat oleh Ny. Indirani Soepojo, S.H. PT. All Toyota Division berubah menjadi PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation Cabang Bandung atau yang lebih dikenal dengan nama AUTO 2000. AUTO 2000 ini merupakan tempat penjualan resmi Authorized Main Dealer bagi kendaraan merek Toyota yang berkantor pusat di Jl. Gaya Motor III No.3 Jakarta 14330.

Saat ini PT. Astra Internasional Toyota Sales Operation, disamping sebagai tempat penjualan resmi untuk mobil merk Toyota, PT Astra Internasional juga memberikan jasa perbaikan/perawatan kendaraan Toyota melalui *Servive Division* serta menyediakan suku cadang asli Toyota melalui Part Shop. Sebagai dealer utama, wilayah perusahaan PT Astra Internasioanl Toyota Sales Operation mencakup Sumatra (kecuali Jambi, Riau, dan Bengkulu), Jawa (kecuali Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta), Bali (kecuali NTB dan NTT).

Untuk mengembangkan usahanya, PT. Astra International Toyota Sales Operation pada tanggal 6 April 2006 didirikan kantor cabang baru di Jalan Soekarno Hatta No. 759, Bandung yaitu PT. Astra International Toyota Sales

Operation cabang Cibiru dengan luas tanah 2.680 M<sup>2</sup> yang bergerak dibidang penjualan kendaraan baru, penjualan suku cadang, dan service kendaraan.

### 2.1.1. Profil perusahaan

Adapun profil dari perusahaan tempat praktik kerja lapangan dan sekaligus sebagai objek kegiatan praktik adalah sebagai berikut :

**Table 2.1 Profil Perusahaan PT. Astra Internasional Tbk - TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru Bandung**

Nama Perusahaan	PT. Astra Internasional Tbk – TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru Bandung
Alamat Perusahaan	Jl. Soekarno Hatta No. 759, Bandung 40614, Indonesia
Telp	022-7802000
Website	<a href="http://www.auto2000.co.id">www.auto2000.co.id</a>

*Sumber : PT. Astra Internasional Tbk – TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru Bandung*



**Gambar 2.1 PT Astra Internasional Tbk – TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru Bandung**

### 2.1.2. Visi dan misi perusahaan

#### Visi Auto 2000 Cibiru

Menjadi Dealer Otomotif terbaik di Indonesia dengan proses dan pelayanan kelas dunia.

#### Misi Auto 2000 Cibiru

1. Memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan
2. Mencapai pangsa pasar nomor satu untuk TOYOTA.
3. Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan.
4. Menciptakan nilai tambah ekonomis bagi pemegang saham

### 2.1.3. Nilai Budaya

Auto 2000 memiliki budaya perusahaan yaitu budaya FIRST yang merupakan singkatan dari *Focus On Customer, Integrity, Respect for other, Strive for excellence* dan *teamwork*. Selain itu Auto 2000 juga memiliki perilaku kunci yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan oleh setiap karyawannya.

1. *Focus On Customer* (Fokus pada Pelanggan)

Selalu memberikan pelayanan yang berkesan dan melampaui harapan pelanggan dengan mengutamakan kemudahan, keakraban dan kehandalan (Ease, Personal, Reliable)

2. *Integrity*

Bekerja dengan tulus, jujur, selarasnya kata dan perbuatan sesuai dengan ketentuan perusahaan dan nilai-nilai masyarakat.

### 3. *Respect for Other*

Senantiasa menghargai keberadaan individu maupun kelompok secara obyektif, wajar, dan adil.

### 4. *Strive for Excellence*

Semangat melakukan Kaizen dan Inovasi guna mencapai kualitas kerja terbaik dan siap menghadapi perubahan.

### 5. *Teamwork*

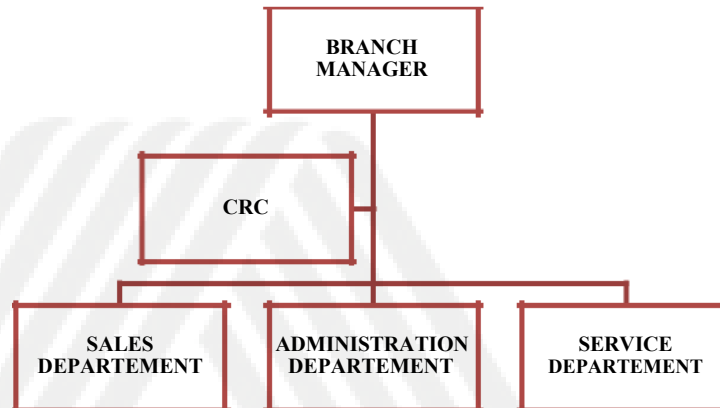
Interaksi saling melengkapi antar individu sesuai peran dan tanggung jawab guna mendorong perkembangan pribadi dan memaksimalkan kinerja.

## **2.2. Keadaan Organisasi**

### **2.2.1. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**

Struktur organisasi merupakan komponen penting suatu perusahaan. Struktur organisasi berguna untuk memberikan arah kerja yang bagi setiap individunya. Berikutnya merupakan struktur organisasi di PT. Astra International, Tbk - TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru Bandung.

Tatakerja Organisasi pada PT. Astra Internasional, Tbk-TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru Bandung adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Astra Internasional Tbk – TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru Bandung**

1. *Banch Manager* (Kepala Cabang)

Kepala Cabang memiliki beberapa Tugas yang harus dilaksanakan, antara lain : Memimpin, mengatur dan membuat strategi agar perusahaan terus berjalan dan berkembang

2. *Customer Relation Coordination* (Koordinator Layanan Pelanggan)

Koordinator Layanan Pelanggan memiliki beberapa tugas yang harus dilaksanakan, antara lain : menampung keluhan konsumen dan memberikan solusi dengan cara berdiskusi. Menedukasi karyawan apabila ada system kerja yang baru.

3. *Sales Department* (Departemen Penjualan)

Departemen Penjualan memiliki beberapa tugas yang harus dilaksanakan, antara lain : mencari dan mendapatkan konsumen dengan sebanyak-banyaknya untuk memenuhi target penjualan.

4. *Administration Departement* (Departement Administrasi)

Departemen Administrasi memiliki beberapa tugas yang harus dilaksanakan, antara lain : mengelola keuangan dan mengarsipkan berkas yang berkaitan dengan administrasi. Mengatur jalannya keluar atau masuk uang perusahaan.

5. *Service Departement* (Departemen Perbaikan)

Department Perbaikan memiliki beberapa tugas yang harus dilaksanakan, antara lain : menganalisa, mendengarkan keluhan konsumen dan memberikan solusi kepada konsumen dengan memberikan perkiraan dana dan waktu dalam melakukan service.

### **2.3. Pelaksanaan Manajemen**

Pelaksanaan manajemen di PT. Astra Internasional, Tbk-TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru Bandung berjalan sebagaimana mestinya dengan menjalankan fungsi-fungsi manajemen dengan baik. Pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang dilakukan yaitu planning, organizing, actuating dan controlling yang dilakukan dengan baik dan tersusun secara sistematis dan terencana serta penuh perhitungan.

Dengan berjalannya fungsi-fungsi manajemen yang baik di PT. Astra Internasional, Tbk-TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru Bandung maka tercipta kerjasama yang baik antar karyawan dengan penuh kedisiplinan dan kekeluargaan.



### 2.3.1. Pengertian Manajemen

Menurut **George R. Terry** dalam buku Malayu S. P. Hasibuan (2011:2), manajemen merupakan suatu proses yang khas, yang terdiri atas kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian yang dilakukan untuk melakukan serta mencapai sasaran-sasaran melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lain.

Sehubungan dengan pengertian tersebut, maka terdapat aktivitas-aktivitas khusus dalam manajemen yang merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Didalam mencapai tujuannya, manajemen melibatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang ada di perusahaan. Manajemen juga menganalisa, menetapkan tujuan atau sasaran dengan kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas yang saling dan kewajiban secara baik efektif dan efisien. Manajemen dibutuhkan selain untuk tujuan organisasi juga untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, maksudnya keseimbangan antara tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran serta kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi, seperti : pemilik, karyawan, konsumen, masyarakat dan pemerintah. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi yaitu kebutuhan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar dan efektif, yaitu kemampuan untuk

memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Tercapainya tujuan organisasi sebagian besar tergantung pada kemampuan direktur yang mempunyai keahlian dalam mengatur organisasi tersebut. Agar lebih jelas mengenai pengertian manajemen, mengutip dari salah satu ahli yaitu sebagai berikut :

Pengertian manajemen menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001:2)

**“manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujaun.”**

Sebuah perusahaan/lembaga tidak dapat berjalan lancar tanpa adanya system manajemen yang direncanakan, diorganisasikan, diarahkan dan dikendalikan sesuai dengan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Adapun penjelasan tersebut menurut (Malayu S. P. Hasibuan, 2011:91) adalah sebagai berikut :

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah fungsi dasar manajemen, karena organizing, staffing, directing dan controlling pun harus terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan ini dinamis. Perencanaan ini ditujukan kepada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian karena adanya perubahan kondisi dan situasi.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokkan dan pengatur bermacam-macam aktifitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relative didelegasikan kepada setiap individu yang melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.

### 3. *Actuating* (Pengarahan)

Pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok, agar mau bekerjasama dan bekerja secara ikhlas bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian. Pengarahan adalah dimana program diimplementasikan supaya bisa dilakukan oleh seluruh pihak yang terlibat dalam sebuah organisasi. Pengarahan sebuah upaya dalam memotivasi pihak-pihak tersebut agar bisa melaksanakan tanggung jawabnya dengan kesadaran penuh dan tingkat produktifitas yang tinggi.

### 4. *Controlling* (Pengendalian)

Pengendalian dalam pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan dapat terselenggara. Pengendalian adalah upaya dalam memastikan semua kegiatan yang dijalankan bisa berjalan dengan

semestinya, sesuai tahap dan target yang telah ditetapkan walaupun ada beberapa perubahan minor yang bisa terjadi didalam lingkungan yang dihadapi.

#### **2.4. Kegiatan Usaha**

Kegiatan usaha PT. Astra Internasional, Tbk-TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru meliputi :

##### **1. Penjualan**

PT. Astra Internasional, Tbk-TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru bergerak dalam bidang bisnis penjualan, yaitu penjualan unit mobil Toyota seperti :

##### *a. Low Cost Green Car*

Adalah jenis kendaraan yang ramah lingkungan karena memiliki konsumsi bahan bakar yang rendah sehingga membuat kadar karbon menjadi rendah, selain itu harga mobil jenis ini juga relative paling murah dibandingkan dengan jenis mobil lainnya, jenis kendaraan LCGC dari Toyota adalah Agya.

##### *b. City Car*

Jenis kendaraan mobil yang memiliki ukuran body dan kapasitas lebih kecil, dapat membawa maksimal 5 orang penumpang, sehingga apabila digunakan untuk membawa barang bawaan kursi belakang harus dilipat terlebih dahulu, jenis mobil ini juga ekonomis karena hemat bahan bakar, jenis kendaraan City Car dari Toyota adalah Etios Valco

c. *Hatch Back*

Jenis kendaraan mobil yang memiliki begasi yang luas dan satu ruang dengan penumpangnya, jenis mobil ini memiliki dimensi kapasitas mesin yang lebih besar dari car. Jenis kendaraan Hatchback dari Toyota adalah Yaris.

d. *Sedan*

Jenis kendaraan yang begasinya terpisah dari kabin penumpang, jenis kendaraan ini sangat menonjolkan kenyamanan dan keelegan. Jenis kendaraan sedan dari

e. *Multi Purpose Vehicle (MPV)*

Jenis kendaraan yang nyaman digunakan bepergian dengan keluarga Karena memiliki kapasitas yang cukup luas dan dapat memuat penumpang 7 orang. Jenis kendaraan Multi Purpose Vehicle dari Toyota adalah Innova, Avanza, Nav1, dan Alpard.

f. *Sport Utility Vehicle (SUV)*

Jenis mobil yang bergaya sporty mampu memuat 5 orang, namun jenis mobil ini dilengkapi dengan jok baris ketiga sehingga dapat digunakan untuk memuat 7 orang penumpang. Jenis kendaraan Sporty Utility Vehicle dari Toyota adalah Rush, Fortuner dan Land Cruiser.

g. *Pick UP*

Jenis kendaraan pengangkut barang dengan bagasi terbuka pada divisi belakang, terdapat dua jenis pick up yaitu single cabin dan double cabin

#### *h. Truck*

Jenis kendaraan yang dirancang untuk mengangkut muatan, barang dan lain-lain. Jenis truck yang dimiliki oleh Toyota adalah Dyna.

#### *2. Service*

PT. Astra Internasional, Tbk-TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru juga merupakan bisnis dibidang jasa service dan perbaikan mobil Toyota. Macam-macam service yaitu seperti, service berkala, waranti dan jaringan bengkel. Dari service tersebut dimulai dari pergantian oli, perbaikan, service berkala dan lain-lain sesuai keluhan dan permintaan dari Customer terhadap kendaraannya.

#### *3. Suku cadang*

PT. Astra Internasional, Tbk-TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru juga menjual berbagai part dan aksesoris untuk mobil, tergantung yang diperlukan oleh Customer, seperti : Platina (pengatur pengapian), busi, kondensor, saringan udara, oli mesin, tali kipas, saringan bakar, air ACCU, cover jok, bemper, *remote control* dan lain-lain.

## 2.5. Keadaan Lingkungan Kerja

### 2.5.1. Lingkungan Halaman

#### a. Halaman Depan

Dua halaman depan berdiri megah *ID Tower lambing* kebesaran Auto 2000 tersedianya Stall Parkir sebanyak 17 mobil 2 diantaranya untuk *stall* penerimaan *service*.

#### b. Halaman Samping

Tersedianya *stall parker* untuk *delivery* dan *stall* untuk serah terima kendaraan saat masuk.

#### c. Halaman Belakang

Terdapat ruang untuk *service plus* dan cuci kendaraan, stall parkir untuk unit baru yang baru menampung sebanyak 30 unit kendaraan, terdapat pula parkir motor karyawan yang dapat menampung 20 unit motor.

### 2.5.2. Lingkungan Showroom

Diarea showroom dapat menampung 3 unit kendaraan *display* dari berbagai type. Meja counter yang mewah siap menyambut para tamu, yang dilengkapi dengan 4 buah *AC standing* yang dapat membuat customer merasa betah dan nyaman berlama-lama di Auto 2000 Cibiru. Selain itu, terdapat pula ruang CRO yang berfungsi untuk melayani complain dan pertanyaan dari pelanggan setia Auto 2000 Cibiru.

### 2.5.3. Lingkungan Service

- a. tersedianya ruang *side advisor* yang berfungsi untuk pendaftaran kendaraan *service* dan analisis kendaraan.
- b. Ruang kasir yang nyaman untuk kegiatan semua transaksi keuangan cabang
- c. Ruang administrasi *service* yang siap mensupport operasional bengkel sehari-hari
- d. Ruang kepala bengkel yang berfungsi sebagai sentral pengelolaan operasional bengkel sehari-hari
- e. Ruang *part sales* dan *accessories* yang berfungsi sebagai penjualan suku cadang kendaraan Toyota

### 2.5.4. Lingkungan Stall Service

- a. Didukung dengan *stall service* yang luas dan megah yang dapat menampung 22 unit kendaraan
- b. Didukung pula dengan peralatan yang lengkap dan canggih seperti salah satunya
- c. *Post lift* sebanyak 11 unit salah satunya sebagai alat pendukung untuk balancing roda dan spoorring.
- d. Terdapatnya ruang material, ruang PDS, ruang perbaikan mesin dan ruang oil sebagai saran pendukung operasional.

## 2.6. Prestasi yang pernah diraih

Ada beberapa prestasi yang didapatkan oleh perusahaan Auto 2000

Cibiru, diantaranya yaitu :



**1) TOYOTA DEALER PEOPLE AWARD**

Juara pada *The Best Toyota Service Advisor* Indonesia pada tahun 2018

**2) WINNER TOYOTA SERVICE ADVISOR SKILLS CONTEST  
IN INDONESIA TOYOTA MOTOR CORPORATION**

Juara pada *Toyota Service Advisor Contest* di Indonesia

**3) TOYOTA AWARD**

penghargaan *Outlet After Sales Performance* GR Auto2000 Cibiru pada tahun 2017

**4) 3<sup>rd</sup> WINNER TOYOTA REGIONAL DEALER PEOPLE  
CONTEST**

juara 3 dalam *Toyota Regional Dealer People Contest* pada tahun 2017

**5) TOYOTA ACHIEVEMENT AWARD**

Juara 1 dalam *Best Service Advisor Contest* pada tahun 2018

**6) TOYOTA ACHIEVEMENT AWARD**

Juara 1 dalam *Best General Repair Technician* pada tahun 2017

**7) 2<sup>nd</sup> WINNER TOYOTA REGIONAL DEALER CONTEST  
(Service Advisor Category)**

juara 2 dalam *Toyota Regional Dealer People Contest, Service Advisor Category* pada tahun 2018

**8) 2<sup>nd</sup> WINNER TOYOTA REGIONAL DEALER PEOPLE  
CONTEST (General Repair Technical Category)**

Juara 2 dalam *Toyota Regional Dealer People Contest, General Repair Technical Category* pada tahun 2017, dan lain-lain.