

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan

PT.INDOMOBIL TRADA NASIONAL - NISSAN merupakan salah satu anak cabang perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang sudah menggunakan sistem *e-business* untuk mendukung proses bisnisnya. Penggunaan sistem *e-business* pada perusahaan otomotif merupakan kebutuhan yang sangat penting karena perusahaan ini memiliki koneksi cabang yang tersebar diseluruh Indonesia bahkan bekerjasama dengan yang ada di luar negeri sehingga sangat membantu proses penyaluran informasi dan penjualan produk ke seluruh bagian di dunia. Melalui *e-business*, PT. INDOMOBIL TRADA NASIONAL - NISSAN dapat berkolaborasi secara lebih kreatif, mengatur bisnis operasi dan sumberdaya lebih efektif, serta dapat bertahan di era saat ini dimana perubahan ekonomi sangat cepat.

Pada tahun 1969 Nissan Pertama kali masuk secara resmi ke Indonesia dengan nama Datsun melalui Agen Tunggal PT Indokarya yang didirikan oleh H. Abdul Wahab Affan bersama dengan saudara-saudaranya. Jenis kendaraan yang diproduksi pada tahun itu adalah pick up, multi purpose (jip) dan sedan dengan produksi rata-rata 750 unit/bln yang dipasarkan di Jakarta, Bandung, Semarang,

Yogyakarta, Surabaya, Bali, Lampung, Bengkulu, Palembang, Padang, Balikpapan, Ujung Pandang, Medan dan Manado.

Ditahun 1978, terjadi konflik antara PT. INDOKAYA dengan NISSAN MOTOR CO, Jepang dan MARUBENI (merupakan *trading house* dari NISSAN MOTOR CO, Jepang) yang berakhir dengan penghentian pasokan barang dan kemudian MARUBENI menyerahkan permasalahan kepada menteri perindustrian namun tidak mendapatkan tanggapan positif dari pihak PT. INDOKAYA.

Pada tahun 1981, berdirilah PT. WAHANA WIRAWAN yang merupakan salah satu perusahaan dibawah PERBABRI yang diwakil oleh Mayjen Sukardi. Keagenan tunggal Datsun kemudian diserahkan kepada PT. WAHANA WIRAWAN.

Pada tahun 1984 dibentuk perusahaan baru bernama PT Nayaka Wirawan yang berfungsi sebagai *Sole Distributor* sedangkan PT Wahana Wirawan sendiri tetap sebagai pemegang Agen Tunggal Nissan di Indonesia. Akhir tahun 1986, PT Nayaka Wirawan dijual kepada Indomobil Group dan tahun 1989 PT Nayaka Wirawan dibubarkan dan selanjutnya didirikan PT Indocitra Buana pada 23 November 1989.pada tahun 1991, Indomobil memiliki sebagian saham PT. WAHANA WIRAWAN melalui PT. INDOCITRA BUANA.

Pada 26 Agustus 1997 dengan tujuan untuk mengembangkan bisnis retailer di Nissan Group, didirikanlah PT Indomobil Trada Nasional atau disingkat dengan PT INTAN. Meskipun secara hukum perusahaan tersebut telah didirikan semenjak

tahun 1997, namun karena kondisi krisis ekonomi yang melanda Indonesia secara umum, PT Indomobil Trada Nasional baru aktif beroperasi pada Januari 2000.

Pada 1 November 1999, PT Indobuana Autoraya resmi bergabung dengan Nissan Group. Pendirian PT Indobuana Autoraya melengkapi struktur perusahaan dalam group Nissan Ssangyong menjadi sebagai berikut :

- PT Wahana Wirawan sebagai Agen Tunggal dan Pemegang Merk Nissan
- PT Indocitra Buana sebagai *Sole Distributor* Merek Nissan
- PT Indomobil Trada Nasional sebagai *Sales Operation (Retailer)*
- PT Indobuana Autoraya sebagai Agen Tunggal dan Pemegang Merk SsangYong.

Namun kerjasama ini berakhir setelah pihak Nissan Jepang menjadi pemegang saham mayoritas dan pengelolaan bisnis SsangYong dijalankan oleh Indomobil Volvo pada Oktober 2001.

Pada tahun 2000, PT Indomobil Trada Nasional mengkhususkan diri pada jenis usaha perdagangan kendaraan bermotor baik *New Cars* maupun *Used Cars*, *Accessories Shop*, maupun bengkel perwakilan Nissan. Kantor cabang yang dimiliki PT Indomobil Trada Nasional yaitu Sunter, Halim (sebagai bengkel perwakilan), MT Haryono (khusus untuk *Showroom*), Pondok Indah, Pantai Indah Kapuk, dan Kebon Jeruk (*Showroom* mobil baru dan bekas, *accessories shop*).

Pada pertengahan tahun 2001 dengan telah bergabungnya Nissan dengan Renault secara Internasional, maka di Indonesia pun dijalinlah kerjasama antara Indomobil Group dalam hal ini diwakili oleh PT Auto Euro Indonesia dan Renault

Perancis untuk memasarkan kendaraan Renault di Indonesia dengan dukungan awal manajemen, jaringan pemasaran dan layanan purna jual Nissan. Saat ini struktur perusahaan Nissan adalah sebagai berikut :

- PT Nissan Motor Indonesia sebagai Agen Tunggal dan pemegang Merek Nissan
- PT Nissan Motor Distributor Indonesia sebagai *Sole Distributor* Merek Nissan
- PT Wahana Wirawan sebagai *Sales Operation* (Join penyalur)
- PT Indomobil Trada Nasional sebagai *Sales Operation (Retailer)*
- PT Auto Euro Indonesia sebagai Agen tunggal Pemegang Merek Renault

Sebagai salah satu anak cabang perusahaan, PT Indomobil Trada Nasional – Halim memiliki visi, misi dan nilai-nilai perusahaan.

Visi Indomobil Nissan

Menjadi perusahaan retail otomotif yang handal dan kompeten dalam hal kualitas pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan di Indonesia.

Misi Indomobil Nissan

- Menjual produk Nissan di Indonesia melalui seluruh cabang dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.
- Meningkatkan kualitas Karyawan, Organisasi & Teknologi Informasi.
- Menumbuh-kembangkan falsafah Profit & Harmoni.

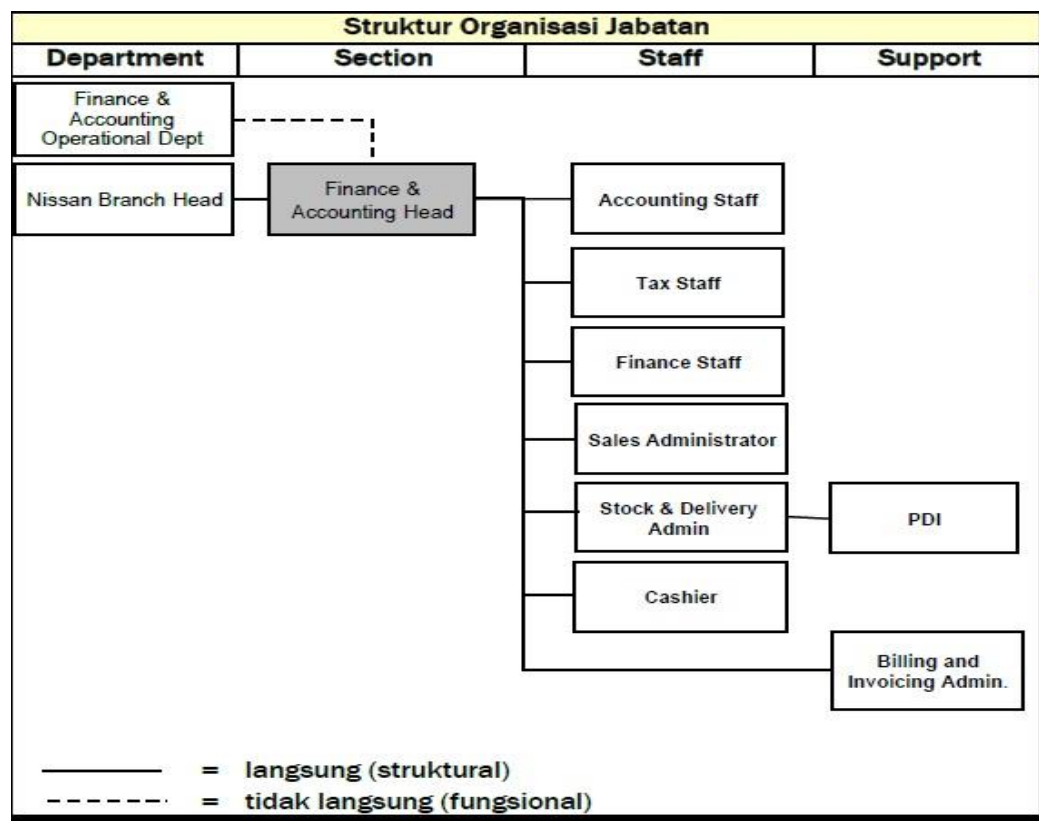
Nilai Perusahaan

- ***Integrity*** : Melakukan berbagai tindakan yang baik dan benar secara konsisten, sehingga dapat diandalkan dan dipercaya. Tindakan – tindakan itu berdasarkan pada pemahaman atas situasi yang dihadapi, tujuan, dan kepentingan serta pertimbangan kebijakan-kebijakan dan ketentuan perusahaan
- ***Responsible*** : Melakukan berbagai tindakan dengan memahami dan sadar sejak awal secara mandiri tentang tujuan, proses, batasan, larangan , hal-hal yang diperbolehkan dan bertanggung jawab secara pribadi
- ***Cooperative (Team Work)***: Menjalankan interaksi berbagai kegiatan yang saling terkait didalam perusahaan dengan sikap saling membantu demi penyelesaian tugas dan pencapaian tujuan perusahaan.
- ***Business Harmony***: Melakukan kegiatan – kegiatan usaha menguntungkan yang berorientasi pada harmonisasi (keselarasan) ketika melayani kepentingan para stakeholder
- ***Continuous Learning & Improvement***: Menemukan dan mengambil inisiatif yang bersifat praktis dan mudah diterapkan untuk menyelesaikan masalah dan melakukan berbagai perbaikan dan pengembangan kegiatan usaha.

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan (*Robbins dan Coulter, 2007:284*). Dalam menjalankan

usahanya PT Indomobil Trada Nasional – Halim memiliki struktur organisasi yang terbagi dalam beberapa bagian. Pembagian pekerjaan akan memudahkan semua elemen dalam menjalankan pekerjaan secara keseluruhan. Struktur organisasi PT Indomobil Trada Nasional – Halim dibagi menjadi 2 lini, yang pertama struktur organisasi operasional yang dilampirkan pada lampiran 8 dan yang kedua struktur organisasi untuk keuangan sebagai berikut.



Gambar II.1 Struktur Organisasi Departemen Finance and Accounting.

Sumber : Job Desk Branch Indomobil Group

Struktur organisasi yang praktikan sajikan merupakan struktur organisasi yang ditetapkan pada saat praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan. Berikut merupakan penjelasan singkat mengenai struktur organisasi PT Indomobil Trada Nasional – Halim.

1. *Workshop Head (Nissan Branch Head)*

Workshop Head mempunyai tujuan yaitu mencapai profit bengkel sesuai dengan target melalui koordinasi seluruh operasional bengkel dengan tetap menjaga kepuasan pelanggan baik dalam hal kualitas maupun biaya pelayanan (dilokasi masing-masing). Adapun tugas utama *Workshop Head* yaitu

- a. Memastikan Pencapaian profit bengkel, target unit *entry* benkel serta meningkatkan produktivitas bengkel dengan tetap memperhatikan kepuasan pelanggan.
- b. Menyetujui dokumen-dokumen penjualan (surat penjualan, delivery order, faktur penjualan, faktur pajak, dan lainnya)
- c. Memonitoring keuangan cabang
- d. Memastikan karyawan bekerja sesuai dengan standar keselamatan kerja yang berlaku
- e. Mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) kearah yang baik dengan cara mengarahkan, pelatihan dan kaderisasi
- f. Menjadi jembatan informasi antara bengkel dengan bagian lain dan juga dari bagian lain ke bengkel
- g. Memonitoring kegiatan *workshop*.

2. *Financial Accounting & Tax Head (FAD Head)*

Kepala Divisi *Finance Accounting & Tax* dipegang oleh ibu Natalia Widiastuti dimana jabatan tersebut mempunyai tujuan yaitu menghasilkan

laporan keuangan yang dapat memberikan informasi mengenai keadaan keuangan cabang dan budget control dicabang melalui koordinasi seluruh kegiatan operasional *finance and accounting*. Adapun tugas utama Kepala Divisi *Finance Accounting & Tax*, antara lain :

- a. Mengawasi pelaksanaan administrasi, penerimaan dan pengeluaran uang untuk keperluan perusahaan.
- b. Memeriksa jurnal harian yang telah di input bagian *Accounting*.
- c. Melakukan pengawasan dan memastikan adanya rencana *cash flow* mingguan baik berupa penerimaan maupun pengeluaran
- d. Melakukan control klaim kepada pihak ketiga
- e. Memastikan pembuatan laporan mingguan *Account Receivable*, laba kotor, dan stok
- f. Menghitung jamsostek dan insentif karyawan
- g. Mengontrol jurnal pembukuan dan rekonsiliasi pajak, dibuat dan disajikan dalam bentuk laporan keuangan dengan teliti, akurat, dan tepat waktu
- h. Memeriksa dan menganalisa laporan keuangan

3. *Accounting & Tax Staff*

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab *Accounting & Tax Staff*:

- a. Melakukan control *Account Receivable* dan *Account Payable* baik unit atau WS
- b. Menyusun laporan keuangan

- c. Memonitoring laporan mutasi stok, dan penyampaian laporan pajak
- d. Menginput pajak baik PPn, PPh, bukti potong rekonsiliasi pajak dan pelaporannya (SPP maupun SPT masa) ke KPP
- e. Melakukan pembukuan untuk melakukan tutup bulan, dan juga mengontrol *General Ledger, Account Payable, Account Receivable*, pajak maupun laba kotor unit dan persediaan.
- f. Melakukan tugas pelaporan keuangan bulanan untuk disajikan dengan teliti dan akurat serta tepat waktu
- g. Memastikan stok opname *sparepart* yang dilakukan oleh *partman* dan disaksikan perhitungannya atau pengecekan oleh tim FA berlangsung dengan baik.

4. Finance Staff (Treasury Staff)

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab *Treasury Staff*:

- a. Melakukan penginputan *Account Receivable* dan *Account Payable* perusahaan tiap bulannya
- b. Melakukan pelaporan *cash flow* perusahaan terhadap tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh *Cashier*
- c. Memeriksa fisik kas kecil dan kas besar
- d. Memastikan semua tagihan yang ada sudah terbayar sesuai dengan jatuh temponya
- e. Melakukan pembayaran dari tagihan-tagihan perusahaan
- f. Melakukan reimbursement pada saldo-saldo bank yang sudah limit

5. *Cashier*

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab *Cashier*:

- a. Melayani seluruh pembayaran dari customer
- b. Melakukan rekonsiliasi antara buku kas umum dan saldo fisik uang yang terdapat di kas
- c. Bertanggungjawab atas pemasukan dan pengeluaran kas diperusahaan.

6. *HRD – General Affair*

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab *HRD – General Affair*:

- a. Membuat program kerja terutama mengenai jadwal perekrutan tenaga kerja baru dan jadwal pelatihan keterampilan
- b. Melakukan administrasi dokumen biaya lain – lain perusahaan
- c. Membuat anggaran biaya dari program kerja
- d. Mengevaluasi prestasi karyawan
- e. Menanggapi dan menyelesaikan masalah yang timbul seputar kepegawaian

7. *Sales Supervisor*

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab *Sales Supervisor*:

- a. Merencanakan dan mengkoordinir seluruh kegiatan penjualan, promosi dan distribusi barang
- b. Menentukan target penjualan dan pendapatan jasa
- c. Menetapkan kebijakan dan prosedur penjualan/pemasaran produk

- d. Menentukan cara pembayaran
- e. Menyusun anggaran penjualan dan promosi
- f. Mengadakan penilaian terhadap hasil usaha yang telah dilakukan sebagai dasar untuk melakukan perencanaan kembali guna pengembangan kegiatan pemasaran dan penjualan berikutnya

8. *Workshop*

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab *Workshop Staff*:

- a. Mengatur seluruh kegiatan bengkel
- b. Memutuskan pemberian klaim kepada pelanggan sesuai dengan aturan yang ditetapkan
- c. Bertanggung jawab atas perkembangan bengkel
- d. Bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan
- e. Mengelola dan mengawasi suku cadang yang dimiliki perusahaan.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan umum yang dilakukan oleh PT Indomobil Trada Nasional – Halim yaitu memberikan pelayanan *service* untuk mobil Nissan, Datsun dan Renault. Setiap kegiatan di perusahaan ini tercatat dalam sistem, yaitu *Dealer Management System* (DMS) yang menghubungkan antara satu divisi ke divisi lainnya sehingga memudahkan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan bagi pegawai yang berkepentingan (tersaji pada lampiran 9). Pada cabang Halim tidak ada kegiatan penjualan unit mobil namun hanya memberikan pelayanan *service* kepada para

konsumen. Berikut adalah pelayanan *workshop/service* yang diberikan kepada customer dari perusahaan:

1. Mencatat *Service Appointment / Booking Service*

Pelanggan yang berniat melakukan *service* atas kendaraannya harus membuat *ppointment service* maksimal 1 hari sebelum kedatangan kepada bagian *Costumer Relation (CRO)*. Hal ini untuk mempermudah CRO untuk mengatur waktu bagi pelanggan lain yang ingin melakukan *service* kendaraannya. CRO akan mencatat keluhan pelanggan kedalam *history card* yang ada di form *appointment service*. Kemudian *booking service* dari pelanggan akan dicatat kedalam *appointment control log*. Bagian CRO akan memberikan daftar dan nomor pelanggan ke *security* pada sore hari agar pelanggan yang sudah melakukan *appointment* atau *booking service* dapat didahulukan.

2. Menerima Pendaftaran *Service*

Pelanggan yang datang ke area *Workshop*, diterima oleh *service Advisor (SA)*. Apabila pelanggan sudah melakukan *appointment* dan sudah memberikan jenis keluhannya, maka SA memberikan form *service* kepada pelanggan dan pelanggan akan mengecek form *service* yang sudah diberitahukan 1 hari sebelumnya. Setelah itu SA dapat langsung melakukan *test drive* apabila dibutuhkan. Untuk pelanggan yang tanpa melakukan *booking* terlebih dahulu, pelanggan akan mengambil nomor antrian yang disediakan lalu pelanggan melaporkan keluhan kepada SA agar dicatat semua keluhannya dan SA melakukan *test drive* untuk memastikan keluhan

tersebut. SA akan memeriksa data-data pelanggan, dengan membuka *history card* untuk pelanggan lama atau melakukan input baru untuk pelanggan yang belum pernah *service* di bengkel yang bersangkutan. Lalu SA akan menghitung estimasi biaya, *part* yang dibutuhkan dan lama waktu kemudian memberikan informasi tersebut kepada pelanggan.

3. Membuka *Work Order*

Service Advisor akan memasukkan data pelanggan apabila ada pelanggan baru, atau perubahan data pelanggan pada master pelanggan lama termasuk cek nomor akun, piutang dan lain-lain. Lalu SA akan membuka *work order* sesuai keluhan pelanggan dan memberitahukan kepada pelanggan.

4. Proses *Service* Kendaraan Pelanggan

Dokumen WO dan *History Card* akan diberikan kepada bagian *Foreman*. *Foreman* akan menunjuk mekanik yang akan mengerjakan *service* dan memberikan *history card* pelanggan kepada mekanik agar mekanik dapat mengetahui *service* apa yang dibutuhkan oleh kendaraan pelanggan. Mekanik akan meminta *supply slip sparepart* kepada *Foreman*. Setelah itu mekanik memberikan *supply slip sparepart* kepada bagian *Sparepart* apabila ada penggantian *sparepart* pada kendaraan pelanggan setelah itu mekanik melakukan *service* kendaraan.

5. Pencetakan Faktur

Setelah pelanggan menerima informasi dari *Foreman* bahwa pekerjaan *service* telah selesai dilaksanakan. Kemudian pelanggan harus memeriksa kesesuaian item yang ditagih dengan dokumen pendukungnya. *Foreman* akan mengumpulkan dokumen pendukung untuk proses pencetakan faktur WO. Untuk dokumen WO sudah termasuk pekerjaan warranty claim atau free service, dilakukan input data di program secara lengkap agar proses klaim dapat segera terealisasi.

Setelah menerima persetujuan bahwa proses *warranty claim* atau *free service* diterima, dilanjutkan dengan membuat faktur. Apabila sesuai, faktur penjualan dan pajak standar dicetak dan meminta tanda tangan faktur tersebut ke *Head Workshop* yang ditunjuk sesuai surat kuasa penandatanganan faktur pajak.

6. Menyerahkan Faktur dan Lampiran ke Kasir

Head Workshop menyerahkan lampiran faktur yang berisi dokumen WO, faktur pajak, faktur penjualan, buku *service*, STNK ke bagian kasir. Setelah kasir menerima lampiran faktur dari *Head Workshop*, maka pelanggan melakukan pembayaran ke kasir atas *service* kendaraan yang telah dilakukan.

7. Laporan

Kasir akan membuat laporan *Workshop* untuk *Finance* dan setelah itu *Finance* akan membuat laporan perbulannya dan mengirimkan laporan bulanan *Workshop* ke *Finance & Accounting Head (FAD)* untuk diperiksa

dan ditandatangani oleh FAD dan *Workshop Head* setelah itu bagian Finance mengirimkan laporan kepada kantor pusat.

8. Lain-lain

Service Advisor akan memberikan saran/nasihat yang professional dalam hal perbaikan/perawatan kendaraan kepada pelanggan.