

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan cara menjelaskan fakta yang ada dilapangan dengan teori yang berhubungan dengan penulisan laporan akhir pada PT Tunas Dwipa Matra tentang peranan tenaga penjual dalam meningkatkan volume penjualan sepeda motor Honda. Dalam analisis ini, penulis menggunakan konsep teori manajemen pemasaran untuk membahas permasalahan yang ada, khususnya yang berhubungan dengan peranan tenaga penjual.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah data yang berasal dari laporan, catatan, dokumen dan studi pustaka yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya dan buku, serta literature yang relevan dalam penelitian yang dapat ditanggung jawabkan baik yang didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Penulisan melakukan pengambilan data dari berbagai cara, hal ini dilakukan untuk memperoleh data dan fakta yang ada pada PT Tunas Dwipa Matra, untuk memperoleh data dan fakta yang dibutuhkan penulis adalah:

1. *Library Research*, diperoleh dengan cara mengumpulkan data dan mempelajari buku-buku yang terkait dengan laporan ini.
2. *Field Research*, diperoleh dengan cara berdasarkan keterangan langsung dari perusahaan yang menjadi objek penelitian yaitu:
 - a. Observasi, yaitu dengan jalan mengadakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dengan peninjauan langsung terhadap kegiatan usaha perusahaan pada divisi teknik dan penjualan.
 - b. Interview, yaitu mengadakan wawancara tentang hal yang sangat hubungan dengan laporan ini kepada pihak perusahaan.
 - c. Pencatatan data, yaitu mengumpulkan data yang berhubungan dengan data penulisan laporan ini.
 - d. Praktek Kerja Lapangan (PKL), yaitu melakukan praktek kerja lapangan pada PT Tunas Dwipa Matra.

3.4 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan selama 2 bulan, yang terhitung mulai dari 4 Februari 2014 sampai dengan 3 April 2014 pada PT Tunas Dwipa Matra yang bertempat di JL. Raden Intan No 65 Bandar Lampung.

3.5 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan

PT Astra Honda Motor (AHM) merupakan pelopor industri sepeda motor di Indonesia. Didirikan pada 11 Juni 1971 dengan nama awal PT Federal Motor. Saat itu, PT Federal Motor hanya merakit, sedangkan komponennya diimpor dari Jepang dalam bentuk CKD (completely knock down). Tipe sepeda motor yang pertama kali di produksi Honda adalah tipe bisnis, S 90 Z bermesin 4 tak dengan kapasitas 90cc. Jumlah produksi pada tahun pertama selama satu tahun hanya 1500 unit, namun melonjak menjadi sekitar 30 ribu pada tahun dan terus berkembang hingga saat ini. Sepeda motor terus berkembang dan menjadi salah satu moda transportasi andalan di Indonesia.

Kebijakan pemerintah dalam hal lokalisasi komponen otomotif mendorong PT Federal Motor memproduksi berbagai komponen sepeda motor Honda tahun 2001 di dalam negeri melalui beberapa anak perusahaan, diantaranya PT Honda Federal (1974) yang memproduksi komponen-komponen dasar sepeda motor Honda seperti rangka, roda, knalpot dan sebagainya, PT Showa Manufacturing Indonesia (1979) yang khusus memproduksi peredam kejut, PT Honda Astra Engine Manufacturing (1984) yang memproduksi mesin sepeda motor serta PT Federal Izumi Mfg.(1990) yang khusus memproduksi piston. Seiring dengan perkembangan kondisi ekonomi serta tumbuhnya pasar sepeda motor terjadi perubahan komposisi kepemilikan saham di pabrikan sepeda motor Honda ini. Pada tahun 2001 PT Federal Motor dan beberapa anak perusahaan di merger menjadi satu dengan nama PT Astra Honda Motor, 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 ke dua berlokasi di Pegangsaan Dua, Kelapa Gading, serta pabrik ke 3 yang berlokasi di kawasan MM 2100 Cikarang Barat, Bekasi. Pabrik ke 3 ini merupakan fasilitas pabrik perakitan terbaru yang mulai beroperasi sejak tahun 2005.

Dengan keseluruhan fasilitas ini PT Astra Honda Motor saat ini memiliki kapasitas produksi 4.2 juta unit sepeda motor per-tahunnya, untuk permintaan pasar sepeda motor di Indonesia yang terus meningkat. Salah satu puncak prestasi yang berhasil diraih PT Astra Honda Motor adalah pencapaian produksi ke 40 juta pada tahun 2013. Prestasi ini merupakan prestasi pertama yang berhasil diraih oleh industri sepeda motor di Indonesia bahkan untuk tingkat ASEAN.

Untuk menunjang kebutuhan serta kepuasan pelanggan sepeda motor Honda, saat PT Astra Honda Motor di dukung oleh 1.800 showroom penjualan, 3.600 layanan service atau bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station), serta 7.550 gerai suku cadang, yang siap melayani jutaan penggunaan 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 20.000 orang, ditambah ratusan 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 setengah juta orang. PT Astra Honda Motor akan terus berkarya menghasilkan sarana transportasi roda 2 yang menyenangkan, aman dan ekonomis sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat Indonesia.

3.6 Visi dan Misi PT Tunas Dwipa Matra

A. Visi PT Tunas Dwipa Matra

Menjadi group dealer otomotif terkemuka di Indonesia melalui pelayanan terbaik bagi pelanggan.

B. Misi PT Tunas Dwipa Matra

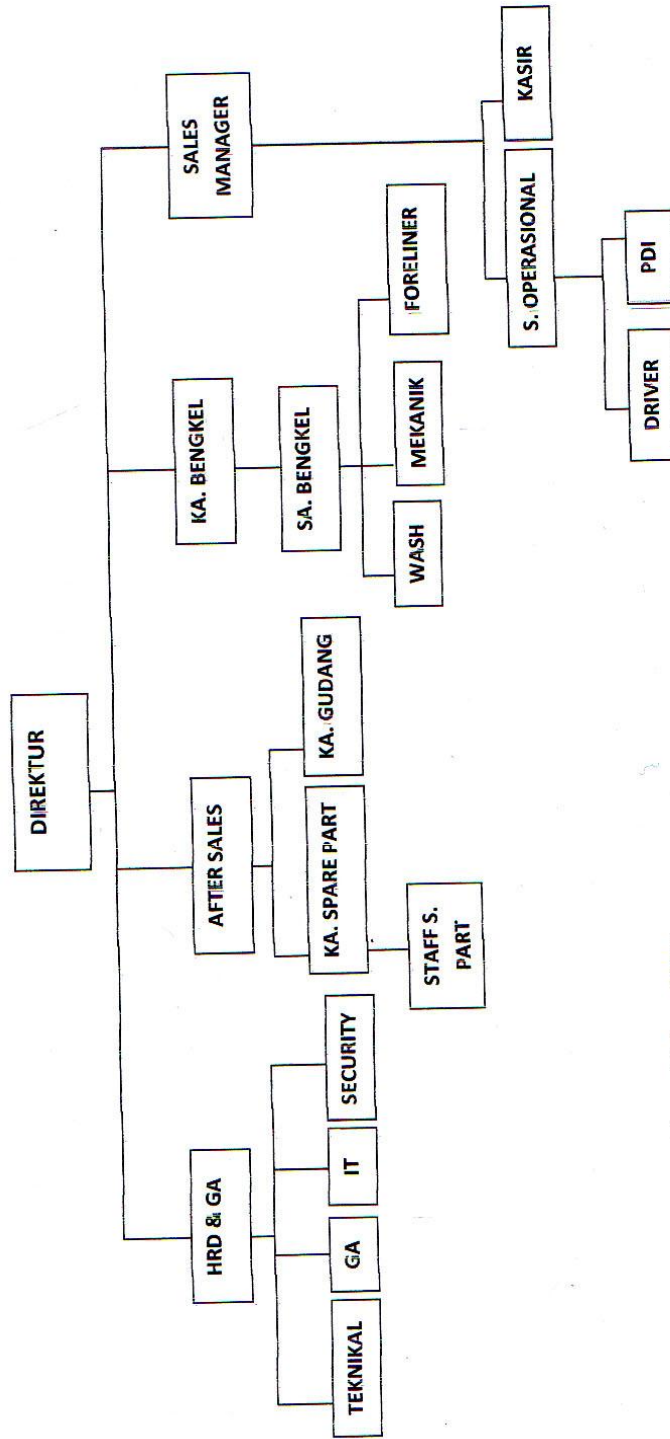
1. Memberi pelanggan pengalaman terbaik dalam pembelian dan kepemilikan kendaraan.
2. Tumbuh berkelanjutan dan menguntungkan bagi para pemegang saham melalui operasional yang efisien.
3. Membangun budaya perusahaan yang dapat meningkatkan kreatifitas individu dan kerjasama tim.
4. Menjalin kerjasama yang saling menguntungkan dengan para mitra bisnis.
5. Senantiasa membuat perbedaan yang positif kepada komunitas dan lingkungan dimanapun Tunas berada.

3.7 Bidang Usaha Perusahaan Secara Garis Besar

1. Distributor Sepeda Motor Honda, penjualan sepeda motor Honda secara tunai dan penjualan sepeda motor Honda secara kredit melalui kerja sama dengan pihak leasing
2. Distributor resmi spare part motor Honda
3. Jasa service dan reparasi resmi motor Honda
 - a. Ganti Oli
 - b. Service Motor
 - c. Body Repair

Gambar 2. Struktur Organisasi Pada PT Tunas Dwipa Matra

STRUKTUR ORGANISASI
PT TUNAS DWIPA MATRA



Sumber: PT Tunas Dwipa Matra Tahun, 2014

Struktur menggambarkan hubungan karyawan satu dengan yang lainnya secara keseluruhan, artinya ada penentuan, pengelompokan serta pengaturan dari berbagai macam aktivitas yang dianggap perlu untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi yang digunakan oleh PT Tunas Dwipa Matra adalah struktur organisasi fungsional yaitu mengelompokkan fungsi-fungsi yang sama atau kegiatan-kegiatan yang sejenis untuk membentuk suatu tujuan organisasi-organisasi.

3.8 Pengertian Organisasi

Dalam suatu perusahaan organisasi dapat diartikan sebagai perpaduan dari beberapa rangkaian kerja sama untuk mencapai tujuannya, oleh karena itu organisasi yang baik adalah organisasi yang dapat menciptakan sistem kerja sama dalam pencapaian tujuannya.

Pengertian organisasi dalam arti statis adalah setiap gabungan yang bergerak ke arah tujuan secara bersama-sama dengan kata lain dapat diistilahkan sebagai struktur organisasi. Sedangkan organisasi dalam arti dinamis adalah proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, pembatasan tugas-tugas atau tanggung jawab serta wewenang dan penetapan hubungan antar unsur organisasi sehingga memungkinkan orang dapat bekerjasama dengan seefektif mungkin untuk mencapai tujuan organisasi.

Struktur organisasi sangat penting bagi perusahaan dan sebagai pedoman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerja yang ada sesuai dengan keputusan manajemen. Struktur organisasi juga menggambarkan kepengurusan dan

kepemimpinan dalam suatu perusahaan untuk memperlihatkan aktifitas wewenang yang dijalankan sehingga dapat diketahui departemen mana yang perlu dilakukan penyesuaian agar baik dan lancar sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Struktur organisasi dapat lebih jelas apabila digambarkan dalam suatu bagan struktur organisasi.

3.8.1 Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Pegawai PT Tunas Dwipa Matra

Seluruh pegawai PT Tunas Dwipa Matra dilengkapi dengan uraian tugas, kewewenangan memutuskan pengeluaran, dan jasa lain. Selain itu pegawai bertanggung jawab kepada kepala bagian, sedangkan kepala bagian bertanggung jawab kepada pemilik perusahaan (*owner*).

3.8.2 Deskripsi Jabatan

Deskripsi jabatan dari struktur organisasi pada PT Tunas Dwipa Matra dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Direksi

Direksi adalah tingkat manajemen teratas yang terdiri dari presiden direktur, direktur utama, asisten direktur, dan internal control yang bertugas memimpin dan menyelenggarakan koordinasi dalam pelaksanaan tugas karyawan. Direksi juga mempunyai tugas untuk membuat dan melaksanakan program untuk menunjang pencapaian target dari segi penjualan unit, service, ataupun penjualan spare part. Dan melakukan evaluasi hasil kerja sales counter, direct sales, dan group customer tiap minggu.

2. HRD (*Human Resource Development*)

HRD (*Human Resource Development*) mempunyai tugas untuk merencanakan dan mengkoordinasi pekerjaan-pekerjaan yang ada dibagian HRD yang meliputi;

- a. Rekrutmen dan seleksi karyawan
- b. Merencanakan perubahan gaji karyawan
- c. Pengangkatan dan pengajuan proposal gaji karyawan
- d. Pembuatan kontrak kerja karyawan
- e. Penempatan dan training karyawan baru
- f. Mengawasi pelaksanaan kerja bawahan di departemen HRD
- g. Penyusunan job desripsi dan struktur organisasi

3. Kasir

- a. Membuka kas
- b. Menerima uang setoran hasil penjualan sepeda motor
- c. Melakukan pembayaran sesuai dengan slip setoran yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang
- d. Membukukan pemasukan dan pengeluaran kas ke perusahaan
- e. Mengelola arsip dan dokumen yang berkaitan dengan kasir
- f. Bertugas sebagai bendahara perusahaan

4. Sales Operasional

- a. Memeriksa stock sepeda motor
- b. Mengupdate harga OTR (On The Rode) sepeda motor
- c. Mengecek perlengkapan-perengkapan sepeda motor

- d. Membuat laporan pengeluaran dan penerimaan sepeda motor
- e. Mencapai target penjualan sepeda motor baik unit maupun tipe

5. Sales Counter

- a. Membentuk kepercayaan pelanggan terhadap performance perusahaan dan kualitas unit sepeda motor yang akan dijual
- b. Menebak kebutuhan pelanggan dan membantu memilihkan unit sepeda motor yang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen
- c. Menjawab pertanyaan pelanggan dan melayani complain dari konsumen dengan baik
- d. Menginformasikan kualitas unit sepeda motor sampai dengan cara perawatannya kepada pelanggan

6. Kepala Spare Part (Suku Cadang)

- a. Memeriksa stock persediaan spare part yang tersedia digudang
- b. Membuat laporan pemesanan suku cadang kepada suplayer

7. Gudang

- a. Membuat laporan barang keluar setiap hari
- b. Mengecek penerimaan dan pengeluaran sepeda motor
- c. Mempersiapkan sepeda motor yang akan dikirim

8. Kepala Mekanik

- a. Bertanggung jawab atas hasil kerja mekanik
- b. Bertanggung jawab terhadap follow up problem teknik yang timbul
- c. Membina jajaran stafnya untuk mencapai standar kualifikasi jabatannya

9. Mekanik

- a. Bertanggung jawab terhadap problem teknik yang timbul dan mengikuti training yang berkaitan dengan pekerjaannya
- b. Bertanggung jawab atas kualitas hasil kerjanya

10. Driver

- a. Memeriksa kondisi dan mempersiapkan kendaraan sebelum digunakan
- b. Menerima informasi dari staf mengenai jadwal kegiatan driver
- c. Mengirim sepeda motor konsumen yang sudah dipesan

11. PDI

- a. Mengecek kondisi sepeda motor sebelum dikirim kepada konsumen
- b. Memasang dan memeriksa suku cadang yang dipasang disepeda motor

12. Security

- a. Menjaga keamanan didalam perusahaan secara menyeluruh
- b. Melaksanakan tugas sesuai dengan penempatan tugas masing-masing
- c. Memeriksa setiap kendaraan yang keluar masuk perusahaan