

BAB II

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Berdirinya PT Nasmoco

PT Nasmoco adalah perusahaan otomotif yang tidak hanya berfokus pada penjualan unit mobil saja melainkan juga pada pelayanan purna jual yaitu jasa bengkel (perbaikan kendaraan) dan *spare part* (penyedia suku cadang). PT Nasmoco Pemuda berdiri pada tanggal 1 Mei 1996 yang merupakan anak perusahaan PT New Ratna Motor. PT New Ratna Motor didirikan atas dasar kesamaan visi, cara pandang serta kebulatan tekad dari Bapak AH. Budi (alm), Bapak Hadi Soejanto (alm), Bapak Bambang Budi Hariono (alm) dan Bapak H. Zoebaidi Maksoem menghasilkan kesepakatan untuk mendirikan PT Ratna Dewi Motor pada tanggal 15 April 1961 yang merupakan cikal bakal PT Ratna Motor.

Seiring dengan perkembangan usaha ini, pada tanggal 1 April 1972 PT Ratna Dewi Motor *Company* menempati gedung baru di Jl. Pemuda 72 Semarang dan pada tanggal 30 Agustus 1972 PT Ratna Dewi Motor *Company* ditunjuk sebagai *dealer* utama PT Toyota Astra Motor untuk wilayah Jawa Tengah-DIY. Untuk membuat perusahaan lebih responsif serta menciptakan dinamisasi berorganisasi PT Ratna Dewi Motor *Company* mengubah nama menjadi PT New Ratna Motor pada tanggal 22 Desember 1973.

Pada tahun 1974 PT New Ratna Motor mulai mengembangkan usahanya dengan mendirikan *dealer-dealer* cabang di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. PT New Ratna Motor sampai sekarang telah mendirikan 22 cabang Toyota dengan layanan penjualan, bengkel, dan penyediaan suku cadang (*VSP-Vehicle Servis and Parts*), dan nama Nasmoco sendiri merupakan singkatan dari *New Asiatik Motor Company* dan termasuk dalam anak perusahaan PT New Ratna Motor.

B. Perjalanan Jaringan Nasmoco

PT Nasmoco sampai sekarang PT New Ratna Motor telah memiliki 22 cabang Toyota yang melayani penjualan mobil (*sales*), perbengkelan (*service*), dan penyediaan suku cadang (*vehicle spare parts*). Berikut ini merupakan perjalanan jaringan Nasmoco dari tahun ke tahun hingga menjadi 22 (dua puluh dua) cabang:

- 1961: Perjalanan direksi PT Ratna Dewi Motor dimulai dari bangunan di Jl. MH. Thamrin.
- 1972: PT Ratna Dewi Motor memiliki keinginan untuk menawarkan Jasa Pelayanan Purna Jual (pelayanan bengkel dan suku cadang) di samping jasa penjualan unit. Maka pada tahun 1964 menempati bangunan di Jl. MH. Thamrin 14-16, Semarang untuk membuka *Showroom*, Bengkel dan Penjualan Suku Cadang. Seiring dengan berkembangnya usaha, pada tanggal 1 April 1972, PT Ratna Dewi Motor menempati gedung baru di Jl. Pemuda 72, Semarang. Lokasi gedung tersebut tidak terlepas dari bantuan pemilihan tempat yang ideal oleh Mr. Z. Koyama, Representative Director Toyota Motor Thailand, CO., Ltd.
- 1974: Berdirinya cabang baru di Yogyakarta diawali dengan diresmikannya CV Mataram yang terletak di Jl. Sala 163, Yogyakarta pada 22 Mei 1974. Dan berganti nama setelah beberapa tahun kemudian menjadi PT Sumber Bahterah Motor di Jl. Raya Magelang, Yogyakarta KM 7, hingga sekarang. CV Bengawan Motor, Solo (PT Bengawan Abadi Motor) Dealer Toyota untuk daerah Karasidenan Surakarta didirikan di atas tanah seluas 3.800 m² yang mulai digunakan pada 7 September 1974.
- 1976: Lahirnya CV Jati Motor, *dealer* Toyota untuk daerah Karasidenan Pati didirikan di Jl. AKBP Kusumadya, Kudus. Diresmikan penggunaanya pada 21 Oktober 1976. Kini berubah menjadi CV Surya Indah Motor.
- 1977: PT Nasmoco Kaligawe diresmikan penggunaanya pada 20 Agustus 1977 dan berdiri di atas tanah seluas 12.000 m² di Jl. Raya Kaligawe KM 5. *Dealer* ini melayani pembelian Toyota di Karasidenan Semarang.

CV Chandra Motor *dealer* Toyota untuk daerah Karasidenan Pekalongan terletak di Jl. Mertoloyo 9 Tegal dan dibangun di atas tanah seluas 3.600 m². Diresmikan pada 20 Agustus 1977.

Cikal bakal berdirinya PT Nasmoco Magelang adalah CV Rio Motor pada tanggal 20 Agustus 1977.

Sebagai cikal bakal berdirinya PT Nasmoco Purwokerto, Serayu Motor didirikan pada 7 November 1977 yang terletak di Jl. Jenderal Sudirman No. 444 Purwokerto yang berdiri pada 20 Agustus 1977.

- 1978: PT Nasmoco Cilacap, untuk mengantisipasi pembelian di daerah kerasidenan Cilacap, PT New Ratna Motor mendirikan cabang di Jl. MT. Haryono Cilacap. Cabang perusahaan ini didirikan di atas tanah seluas 12.000 m² pemakaian dimulai pada 15 April 1978. Sedangkan PT Chandra Pratama Motor, masih ditahun yang sama setelah berdiri PT Nasmoco Cilacap, di Pekalongan didirikan *dealer* baru PT Chandra Pratama Motor.
- 1980: PT Nasmoco Salatiga berdiri di Jl. Diponegoro 171 Salatiga
- 1996: PT Nasmoco Pemuda Semarang berdiri menempati Jl. Pemuda 72 Semarang pada tanggal 1 Mei 1996
- 2003: PT Nasmoco Janti berdiri menempati gedung di Jl. Ringroad Timur 58A, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta, dan PT Nasmoco Majapahit berdiri menempati gedung di Jl. Brigjend Sudiarto 426 Majapahit, Pedurungan, Semarang.
- 2005: PT Nasmoco Gombel berdiri menempati Gedung di Jl. Setiabudi 22 Semarang, dan PT Nasmoco Solo Baru berdiri menempati Gedung di Jl. Raya Solo Permai No. 1, Solo Baru, Sukoharjo.
- 2010: Pada tanggal 20 Oktober 2010, PT Nasmoco Kaligawe menempati gedung baru di lokasi yang sama yaitu di Jl. Raya Kaliawe KM 5, Semarang. Untuk mengungkapkan layanan purna jual, pada tahun 2010 didirikan Nasmoco Karanganyar (Pusat Bodi dan Cat) menempati gedung di Jl. Ring Road Mojosongo, Sroyo, Karanganyar.

- 2012: Seiring dengan perkembangannya, berdirilah Nasmoco Cabang Bantul pada tanggal 11 April 2012 di Jl. Ring Road Selatan, Taman Tirto, Bantul.
- 2014: Nasmoco Siliwangi berdiri di Jl. Jend Sudirman no. 291 Puspagawang, Semarang pada tanggal 29 Oktober 2014, Nasmoco Ringroad berdiri di Jl. Raya Ringroad Utara Mojosongo km. 9 – Jateng, Karanganyar pada tanggal 29 Oktober 2014, Nasmoco Pusat Pelayanan Dyna berdiri di Jl. Kaligawe km. 5 Semarang pada tanggal 29 Oktober 2014, dan Nasmoco Majapahit berdiri di Jl. Brigjen Sudiarto km 4,3 Pedurungan Semarang pada Tanggal 29 Oktober 2014.
- 2016: Nasmoco Pati berdiri di Jl. Raya Pati – Juwang km. 2,7 Sarirejo-Pati, Jawa Tengah pada tanggal 25 April 2016, dan Nasmoco Klaten berdiri di Jl. Raya Klaten – Solo KM. 4, Belang Wetan, Klaten 57437 pada tanggal 2 November 2016.

Cabang-cabang dari PT New Ratna Motor tersebar hampir disemua kota yang ada di Jawa Tengah dan DIY. Adapun alamat kantor cabang tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 2.1 Kantor Cabang Nasmoco

No.	Nasmoco Group	Alamat
1	PT NASMOCO CILACAP	Jl. MT. Haryono no. 81
2	PT NASMOCO JANTI	Jl. Ringroad Timur 58 A, Wonocatur Yogyakarta
3	PT NASMOCO MLATI	Jl. Raya Magelang KM. 7, Mlati, Sleman , Yogyakarta
4	PT NASMOCO BANTUL	Jl. Ringroad Selatan, Taman Tirto, Kasihan Bantul Yogyakarta
5	CV SURYA INDAH MOTOR	Jl. Raya Kudus - Pati KM 4 Ngembal Kulon Kudus
6	PT NASMOCO MAGELANG	Jl. Raya Magelang - Yogyakarta KM. 5 Mertoyudan

7	PT NASMOCO PEKALONGAN	Jl. Raya Kalibanger KM. 3 Pekalongan
8	PT NASMOCO PURWOKERTO	Jl. Gerilya Timur No. 56 Purwokerto
9	PT NASMOCO SALATIGA	Jl. Diponegoro No. 171 Salatiga
10	PT NASMOCO GOMBEL	Jl. Setiabudi No. 22 Semarang
11	PT NASMOCO MAJAPAHIT	Jl. Bridjen Sudiarto No. 426, Pedurungan, Semarang
12	PT NASMOCO PEMUDA	Jl. Pemuda No. 72 Semarang
13	PT NASMOCO KALIGAWA	Jl. Raya Kaligawe Km 5, Semarang
14	PT NASMOCO SILIWANGI	Jl. Jendral Sudirman 291 Semarang
15	PT NASMOCO UNGARAN	Jl. Soekarno Hatta Km. 26, Karangjati, Bergas , Ungaran
16	PT NASMOCO SOLO BARU	Jl. Raya Solo Permai JA No. 1 Solo Baru Madegondo-Grogol Sukoharjo
17	NASMOCO SLAMET RIYADI	Jl. Slamet Riyadi 558, Solo
18	NASMOCO RINGROAD	Jl. Ringroad Utara Mojosongo KM 9, Jaten Karanganyar
19	NASMOCO TEGAL	Jl. Martoloyo No. 113-115 Tegal
20	NASMOCO WONOSOBO	Jl. Raya Banyumas KM.3 Wonosobo
21	NASMOCO BREBES	Jl. Raya Kkampak , Wanasari Brebes
22	NASMOCO PATI	Jl. Pati- Juana Km. 27 Sarirejo Pati

C. Logo Perusahaan

Logo adalah lambang atau simbol khusus yang mewakili suatu perusahaan atau organisasi. Sebuah logo bisa berupa nama, lambang atau elemen grafis lain yang ditampilkan secara visual. Sebuah logo diciptakan sebagai identitas agar unik dan mudah dibedakan dengan perusahaan kompetitor atau pesaing. Logo merupakan sebuah visi penyampaian citra positif melalui sebuah tampilan sederhana dalam bentuk simbol.

Semakin banyaknya kompetitor dalam dunia otomotif juga memotivasi tiap perusahaan dalam membuat logo yang mudah diingat oleh masyarakat. PT Nasmoco memiliki logo perusahaan yang dapat dilihat pada Gambar 2.1 Logo perusahaan PT Nasmoco menggambarkan nama perusahaan dan brand yang dipasarkan. Berikut merupakan lambang dari PT Nasmoco:



Gambar 2.1

Logo Perusahaan Nasmoco

Selain logo perusahaan, juga terdapat logo *brand* (merek) yang menjadi brand dari perusahaan. *Brand* berfungsi sebagai identitas suatu perusahaan atau organisasi. Namun *brand* tidak hanya digambarkan dalam sebuah simbol (seperti logo), *brand* bersifat menyeluruh. Seperti halnya dengan PT Nasmoco yang menggunakan Nama TOYOTA yang merupakan merek produk yang diproduksi. Lambang dari brand PT Nasmoco dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut ini:



Gambar 2.2

Logo Toyota

Logo Toyota adalah penggambaran dari tiga buah bentuk oval dimana, bentuk oval yang pertama menggambarkan konsumen atau pengguna, oval kedua adalah komitmen Toyota untuk memuaskan dan melayani konsumen dengan baik dan menghadirkan produk terbaiknya dan bentuk oval terakhir mengandung makna berkembang teknologi dan Inovasi Toyota yang tidak terbatas. Ada hal yang menarik dari logo Toyota yang sekarang, jika diamati dengan teliti logo oval dalam Toyota ini bisa membentuk huruf Toyota.

Warna logo Toyota yang merah jika diteliti menurut psikologi warna merah melambangkan *passion*, energi, dan kesan berani sedangkan warna Putih pada ketiga ovalnya melambangkan kemurnian, kebersihan, dan netralitas. Dalam tulisan Toyota, produsen Toyota menggunakan *font Helvetica Bold* yang terkesan netral.

D. Visi, Misi, Catur Marga dan Nilai Budaya PT Nasmoco

a) Visi

Menjadi pelaku bisnis di jaringan otomotif yang profesional, berkualitas dan sebagai pemimpin pasar di era global.

b) Misi

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

c) Catur Marga

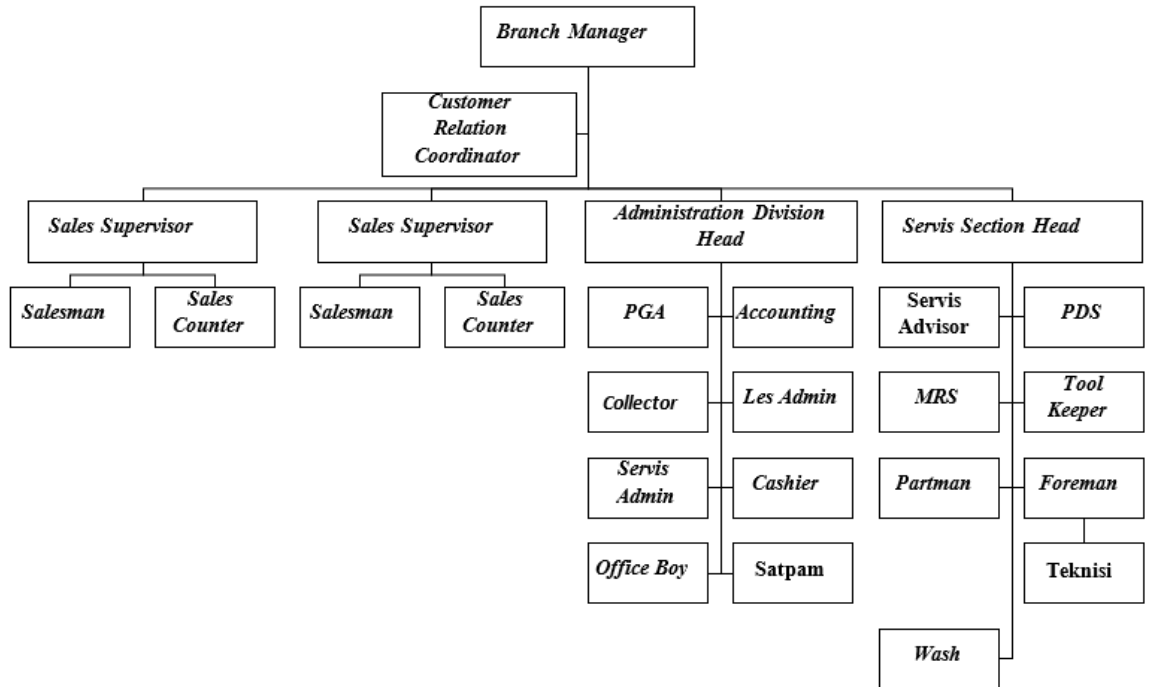
- Perusahaanku adalah sawah ladangku.
- Pembaharuan untuk kemajuan harus kulakukan.
- Hari ini saya harus lebih baik dari pada kemarin.
- Kemajuan perusahaan adalah kesejahteraan bagi karyawan.

d) Nilai Budaya Perusahaan

1. Apel Pagi sebelum bekerja yang berisi doa pagi, saling sapa, pengumuman dan menyanyikan Mars Nasmoco.
2. Setiap awal bulan diadakan apel akbar yang dihadiri oleh PT New Ratna Motor dan PT Nasmoco Pemuda.
3. Lebih mengutamakan *reward* atau penghargaan bagi karyawan yang berprestasi daripada *punishment* atau hukuman bagi karyawan yang melanggar peraturan.
4. Berorientasi pada kepuasan pelanggan.
5. Jika ada masalah segera di *follow up* atau ditindaklanjuti untuk mencari solusinya.
6. Komunikasi dengan intensitas tinggi untuk mengurangi *miss understanding*.

E. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan

a) Struktur Organisasi



Gambar 2.3

Struktur Organisasi PT Nasmoco

b) Deskripsi Jabatan

1. *Branch Manager* (Kepala Cabang)

Bertanggung jawab penuh terhadap semua kegiatan cabang, meliputi:

- Menetapkan kebijakan operasional perencanaan dan pengembangan usaha.
- Menetapkan ketentuan-ketentuan, peraturan-peraturan dan pengembangan di bidang operasional untuk unit-unit yang berada di lingkungan cabang.
- Melaporkan serta menyusun strategi dan program pelaksanaan operasional perusahaan di tingkat cabang.

- Melaporkan pertanggungjawaban atas seluruh kegiatan cabang, termasuk usaha pembinaan, pengembangan dan penyelenggaraan unit di lingkungan cabang.

2. *Customer Relation Coordinator (CRC)*

Tugas dan tanggung jawab:

- Menganalisa laporan indeks kepuasan pelanggan untuk dipresentasikan hasilnya ke seluruh bagian terkait.
- Membuat program perbaikan di cabang sekaligus mengevaluasinya.
- Merawat data pelanggan pembelian mobil Toyota.
- Memotivasi rekan kerja untuk melakukan pelayanan, baik internal maupun eksternal secara prima.
- Berwenang untuk memastikan seluruh karyawan agar benar-benar menjalankan program *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* yang sudah ditanamkan perusahaan.
- Memfollow-up pelanggan *sales* dan *after sales* dalam rangka peningkatan nilai *CSI dealer*.

3. *Finance and Insurance (F & I)*

Bertanggung jawab terhadap:

- Mengontrol kredit mobil
- Menyebarkan paket kredit yang diterima dari *leasing* melalui *Head Office (HO)*.
- Memastikan *Down Payment (DP)* kredit konsumen.
- Membuat tagihan pencairan ke *leasing*.
- Membuat laporan yang ditentukan oleh *Head Office (HO)*.
- Membuat *event* kolaborasi *leasing* dengan *dealer*.

4. *Sales Supervisor (Kepala Penjualan)*

Bertanggung jawab terhadap:

- Penjualan kendaraan.
- Peningkatan *market share* serta pemasaran di wilayahnya.

- Pengkoordinasian, pengawasan serta pemberian motivasi terhadap *salesman*.

Bagian ini membawahi:

a. *Salesman*

Tugas dan tanggung jawab:

- Menangani penjualan secara langsung kepada pembeli.
- Membina dan mencari pelanggan.
- Mengatur penerimaan mobil dari perusahaan hingga sampai ke tangan pembeli.

b. *Sales Counter*

Tugas dan tanggung jawab:

- Menjual kendaraan dan melayani konsumen yang datang ke *dealer*.
- Memberikan keterangan yang diperlukan oleh konsumen dengan sebaik-baiknya.

5. *Administration Division Head (ADH)* Tugas dan tanggung jawab:

- Mengkoordinir dan mengawasi seluruh proses administrasi di cabang baik itu pembukuan, keuangan dan personalia.
- Membantu kegiatan kepala cabang dalam merumuskan kebijakan perusahaan tentang target yang akan diraih, penyusunan anggaran perusahaan serta strategi pemasaran perusahaan setiap periode (tahunan).
- Memberikan jaminan kelancaran administrasi kepada pelanggan sesuai dengan aturan dalam *Standar Operation Procedure (SOP)*.
- Memberikan data-data dan laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu kepada pihak-pihak terkait (internal dan eksternal), terutama yang menyangkut dengan kebijakan manajemen.
- Berwenang atas arus keluar masuk kas dan bank.

Bagian ini membawahi:

a. Personalia dan Urusan Umum (*Personal and General Affair*)

Tugas dan tanggung jawab:

- Menangani masalah kepegawaian dan sumber daya manusia.
- Mengelola dan mengawasi administrasi dan rumah tangga secara fisik.
- Menunjang kegiatan operasional perusahaan berdasarkan rencana kerja dan anggaran perusahaan serta masalah-masalah umum perusahaan.

b. Akuntansi (*Accounting*)

Tugas dan tanggung jawab:

- Melaksanakan fungsi pembukuan dan keuangan di cabang.
- Membuat dan memberikan laporan yang akurat, benar dan tepat waktu sesuai jatuh tempo yang sudah ditentukan.
- Mengkoordinasi administrasi pembukuan penjualan dengan staf administrasi penjualan, pembukuan layanan purna jual, suku cadang dan pembukuan penerimaan kas dan bank dengan kasir.

c. *Collector*

Tugas dan tanggung jawab:

- Melakukan penagihan piutang.
- Bertanggung jawab terhadap piutang yang berasal dari penjualan kredit kendaraan, *spare part* dan bengkel.

d. Administrasi Support

Tugas dan tanggung jawab:

- Proses Administrasi Penjualan
 - Membuat rekapitulasi datayang terkait dengan penjualan, kebutuhan ordering, dan plan jualan.

- Mengumpulkan data penjualan terkait dengan kebutuhan untuk RSSP
- Mengumpulkan data yang berkaitan dengan *breakdown* target per type dan per unit.
- Mengelola data stock: Membuat rekapiulasi stock yang tersedia *breakdown* by warna dan type unit.
- Mengelola database *customer*
- Support aktivitas marketing
- Aktivitas lain: Support data-data pendukung yang berkaitan dengan proses kaizen di area *sales*.

e. Administrasi Penjualan (*Sales Administration*)

Tugas dan tanggung jawab:

- Bertanggung jawab atas seluruh proses administrasi penjualan mobil cabang dan mengawasi pemakaian *form* SPK (Surat Pesanan Kendaraan).
- Mengumpulkan SPK valid untuk diproses lebih lanjut dan memproses SPK valid untuk diajukan dalam MDP (*Month Delivery Plan*) cabang.
- Mengontrol posisi *stock* mobil cabang.
- Berwenang untuk meminta kepada pembeli agar melengkapi semua dokumen yang diperlukan dan menyerahkan STNK, BPKP dan plat nomor kepada pelanggan.

f. Administrasi Servis (*Servis Administration*)

Tugas dan tanggung jawab:

- Bertanggung jawab terhadap pengelolaan sistem administrasi khusus servis.
- Berwenang mencetak *service invoice*.
- Membuat laporan penjualan harian servis.
- Berwenang untuk menerbitkan faktur pajak untuk penjualan servis.

g. Kasir (*Cashier*)

Tugas dan tanggung jawab:

- Menerima, mencatat dan menginput ke program computer semua transaksi tunai dari customer.
- Mengeluarkan uang untuk biaya operasional maupun non operasional perusahaan yang sudah diotorisasi yang berwenang.
- Mengeluarkan kas bon yang sudah diotorisasi ADH atau kepala bagian yang berwenang dalam waktu 2 x 24 jam, selebihnya harus di *follow up*.
- Menyetorkan uang ke bank dengan menghubungi petugas bank.
- Meminta laporan dari administrasi *servis* dan *parts* setelah *cut off*, kemudian disamakan dengan *Invoice* yang diterima.
- Merekap semua bukti kas masuk dan bukti kas keluar lalu menyesuaikan dengan nominal fisik uang.
- Membuat laporan harian kas yang berisi rincian penerimaan kas, pengeluaran kas, kas bon serta hasil *stock opname* setiap harinya.
- Melakukan *stock opname* kas.

h. *Office Boy*

Tugas dan tanggung jawab:

- Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian lingkungan perusahaan.
- Membantu administrasi menagih tagihan-tagihan dari penjualan bengkel dan suku cadang kredit.
- Membantu mengirimkan surat-surat atau dokumen-dokumen ke kantor pusat ataupun ke pihak eksternal.
- Memberikan pelayanan ke pelanggan sewaktu-waktu jika dibutuhkan.
- Merawat keutuhan inventaris kantor.

i. Satpam

Tugas dan tanggung jawab:

- Bertanggung jawab atas keamanan seluruh aset perusahaan, menjaga situasi dan kondisi perusahaan selalu dalam kondisi kondusif.
- Bertindak tegas jika ada sesuatu yang dirasa mengancam situasi dan kondisi di lingkungan perusahaan.
- Menjaga kebersihan di halaman depan perusahaan, memonitor semua unit mobil yang keluar masuk di lingkungan perusahaan dan mengatur parker mobil atau motor karyawan, *customer* dan tamu.

6. Kepala Bengkel (*Servis Section Head*)

Tugas dan tanggung jawab:

- Mengontrol kegiatan konsultan perusahaan.
- *Follow-up All Program* Toyota Astra Motor (TAM) dan *Head Office* (HO).
- Evaluasi kegiatan *7 Step*.
- Menerima *complain* pelanggan.
- Mengontrol pelaksanaan *Customer Retention*.
- Mengontrol pencapaian target pelayanan.
- Mengontrol *Man Power Servis*.
- Mengevakuasi dan memperbaiki sistem pelayanan servis.

Bagian ini membawahi:

a. Servis Advisor (SA)

Tugas dan tanggung jawab:

- Mengimplementasikan 6 step pada setiap kendaraan pelanggan.
- Menerima keluhan dan menganalisa kerusakan kendaraan.
- Mengestimasi biaya dan waktu perbaikan kendaraan.
- Membuat servis yang lengkap disertai dengan keluhan pelanggan.

- Memonitor perkembangan pekerjaan.
 - Menginformasikan apabila ada perkembangan di luar servis *order* kepada pelanggan.
 - *Follow-up* 3-4 hari selesai perbaikan.
- b. *Technical Pre-Delivery Servis (PDS)*
- Tugas dan tanggung jawab:
- Merencanakan *Man Power* dan mengontrol anggaran.
 - Mengontrol aset perusahaan serta membuat laporan bulanan dan mengkoordinasikannya kepada Kepala Bagian.
 - Memproses *warranty claim*.
- c. *Maintenance Reminder System (MRS)*
- Tugas dan tanggung jawab:
- Mempromosikan program servis berkala dan meningkatkan servis berkala.
 - Meratakan unit *entry* bengkel melalui peningkatan *appointment rate*.
 - Mempromosikan program bengkel kepada pelanggan.
 - Mengingatkan pelanggan apabila sudah memasuki saatnya melakukan servis.
- d. *Tool Keeper*
- Tugas dan tanggung jawab:
- Menjaga dan merawat *Special Servis Tool (SST)* dan perlengkapannya.
 - Membuat laporan harian daftar peminjaman SST.
 - Membuat laporan bulanan daftar SST dan peralatan.
 - Membuat laporan kehilangan SST dan perlengkapannya.
- e. *Partman*
- Tugas dan tanggung jawab:
- Melayani permintaan *parts* sesuai dengan SOP.
 - Memonitor ketersediaan *spare part*.

- Bertanggung jawab terhadap pengelolaan sistem administrasi khusus *part*.
- Berwenang untuk mencetak *part Invoice* atau *supply slip*.
- Membuat laporan penjualan harian *part*.

f. *Foreman* (Mandor)

Tugas dan tanggung jawab:

- Mengkoordinasikan pekerjaan teknisi.
- Mengontrol dan mengarahkan pekerjaan teknisi.
- Menerapkan SOP pada teknisi.
- Memonitor pekerjaan teknisi.
- Memastikan pekerjaan selesai sesuai dengan janji penyerahan.
- *Bertanggung jawab atas hasil pekerjaan teknisi dalam kelompoknya.*

Bagian ini membawahi: Teknisi

Tugas dan tanggung jawab:

- Melakukan perbaikan sesuai dengan *Work Order* atau *Servis Order*.
- Bekerja berdasarkan kerja tim.
- Melaporkan kepada mandor apabila terjadi masalah di lapangan.
- Menjaga dan merapikan sarana yang ada di bengkel.
- Menjaga kebersihan dan perlengkapan kendaraan yang diperbaiki.
- Melaporkan kepada mandor apabila ada tambahan *order*.

g. *Wash*

Tugas dan tanggung jawab:

- Mempersiapkan kondisi kendaraan sebelum diserahkan kepada pelanggan.
- Mengontrol bagian-bagian kendaraan sesuai dengan kelayakan yang ada sebelum sampai ke tangan pelanggan.