

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat Perusahaan**



Gambar 2.1.1 Logo PT. Wahana Artha Ritelindo

Grup Wahana Artha memulai bisnisnya pada tahun 1972 sebagai distributor regional sepeda motor Honda wilayah Jakarta dan Tangerang. Seiring berjalannya waktu, Grup Wahana Artha telah berkembang menjadi kelompok jasa sepeda motor terbesar dan paling terintegrasi di Indonesia. Selain menjadi Main Dealer, Grup Wahana Artha juga menyediakan jasa penyewaan sepeda motor, trucking dan logistik, penjualan ritel sepeda motor Honda, purna jual dan suku cadang ke konsumen serta pembiayaan kredit dan customer retention management. Pada tahun 2011, Grup Wahana Artha mengembangkan bisnis hospitality dengan memiliki Hotel Amaris Padjajaran yang merupakan salah satu hotel terbaik di kota Bogor. Saat ini, Wahana memiliki 7 hotel yang sudah beroperasi tersebar di seluruh Indonesia, mulai dari Palembang di Sumatera sampai ke timur di Banyuwangi, Jawa Timur.

PT Wahanaartha Ritelindo (WARI) adalah dealer resmi sepeda motor Honda, melayani penjualan sepeda motor Honda dan layanan purna jual. WARI atau yang lebih dikenal dengan Wahana Honda, memulai bisnisnya pada tanggal 6 Agustus 1972, yaitu empat dealer besar sepeda motor Honda bergabung menjadi PD Union

Jaya dan dipercaya oleh PT Astra International Honda Division untuk menjadi Main Dealer sepeda motor Honda wilayah Jakarta dan Tangerang yang beroperasi pertama kali di Jalan Gedong Panjang.

Pada tahun 1975 PD Union Motor berubah menjadi PD Union Jaya Motor dan memulai bisnis mobil Honda sebagai Dealer Resmi. Di tahun 1983 PD Union Jaya Motor direstrukturasi menjadi dua entitas bisnis yang terpisah, yaitu PT Wahana Makmur Sejati (WMS) sebagai Main Dealer sepeda motor Honda dan PT Pro Union Indo Jaya (PUIJ) sebagai dealer resmi untuk sepeda motor dan mobil.

Dengan bertumbuhnya bisnis, di tahun 1991 WMS pindah ke alamat saat ini di Jalan Gunung Sahari Raya No. 32. Untuk memperingati ulang tahun ke-25 di tahun 1997, pemegang saham memutuskan untuk menggunakan Wahana Artha sebagai nama grup untuk mengkonsolidasikan semua layanan sepeda motor terkait perusahaan kami. Wahana mendirikan WOM Finance untuk mendukung penjualan kredit sepeda motor. WOM Finance adalah perusahaan pembiayaan sepeda motor JV dengan Bank Tiara Asia. Tahun 2005 menjadi tahun yang bersejarah bagi WOM Finance, menyadari keahlian dan dana terbatas, kami mengundang Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) sebagai mitra kami di WOM Finance dan merubah WOM Finance menjadi perusahaan publik. Di tahun 1997, Wahana juga membuka cabang baru di Kelapa Gading dan Ciputat. Satu tahun berikutnya, di tahun 1998 Wahana menambah cabang baru di Kalimantan, ditengah krisis ekonomi Asia memukul keras industri sepeda motor. Penjualan merosot tajam dari 120.000 unit/tahun menjadi 15.000 unit/tahun.

Wahana Honda sejak tahun 1997 menggunakan nama PT WahanaArtha Harsaka sebagai Dealer Resmi Sepeda Motor Honda dan sekaligus sebagai induk perusahaan dari Wahana Artha Grup. Seiring dengan perkembangan perusahaan maka Wahana Honda yang sebelumnya merupakan divisi penjualan sepeda motor Honda secara langsung ke konsumen (Ritel) dari PT WahanArtha Harsaka, dikembangkan menjadi perusahaan baru dengan nama PT Wahanaartha Ritelindo

pada tahun 2011 untuk memfokuskan perusahaan di bisnis ritel sepeda motor Honda dan berkantor pusat di Jalan Gatot Subroto KM 8, Manis Jaya, Jatiuwung – Jatake, Tangerang.

Wahana Honda yang telah memiliki pengalaman di bisnis sepeda motor lebih dari 45 tahun, selalu memberikan pelayanan prima kepada seluruh konsumennya. Wahana Honda saat ini telah memiliki 34 cabang baik itu H123, H1 maupun H23 yang tersebar di Jakarta, Tangerang, Medan, Palembang, Bandung, Yogyakarta, Kupang, Kotamobagu dan Gorontalo. Saat ini Dealer Wahana Honda tidak hanya melayani penjualan unit, spare part dan service, tetapi juga menjual Aksesoris dan Apparel Honda.

Dalam menjual sepeda motor Honda kepada para konsumennya, Wahana Honda bersaing dengan dealer lain dengan menawarkan pelayanan yang prima. Seperti halnya, kebijakan no tips, kepastian point service dalam Layanan BeST (Berikan Service Terbaik).

Pada tahun 2013, Group Wahana Artha menjadi pemegang lisensi resmi franchise 'Kyochon', restoran ayam goreng terbesar di Korea. Saat ini, Kyochon memiliki 11 outlet dan akan terus bertambah di seluruh Indonesia. Kyochon Indonesia perkuat layanan delivery di area Jakarta dan Tangerang guna berikan kemudahan konsumen nikmati beragam menu.

Strategi ekspansi bisnis Wahana akan selalu berfokus pada populasi kelas menengah Indonesia yang sangat besar, usia muda dan produktif. Dengan menyediakan produk dan layanan kelas dunia, Wahana akan menjadi salah satu grup perusahaan ritel terkemuka di Indonesia.

Tidak hanya menjalankan lini bisnis komersial, kepedulian kepada sesama dan lingkungan dilakukan secara terus menerus. Menginjak usia ke-50 tahun pada 2022 dengan semangat 'Gift of Love" Wahana berikan manfaat yang sebesar besarnya

kepada masyarakat luas yang membutuhkan melalui Wahana Responsibility. Kegiatan ini merupakan kolaborasi aksi sosial Corporate Social Responsibility di bawah payung Yayasan Wahana Artha dan Sustainability Department.

### **2.1.2 Visi Misi**

Dalam mencapai tujuannya, PT Wahanaartha Ritelindo menciptakan Visi dan Misi yang akan menjadi panduannya dalam melaksanakan operasional Perusahaan yaitu :

#### **A. Visi**

Wahana Artha Group ingin menjadi grup perusahaan yang terus berkembang, memanfaatkan pasar Indonesia kelas menengah yang tumbuh cepat, dengan menawarkan produk dan layanan kelas dunia, dan dipercaya oleh mitra

bisnis dan pemangku kepentingan. menjadi pemimpin dalam industri ritel dengan menghadirkan pengalaman belanja yang tak tertandingi kepada pelanggan. Mereka mungkin ingin menciptakan lingkungan yang ramah pelanggan, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dan juga melibatkan perluasan jangkauan bisnis mereka dan menjadi merek yang dikenal secara luas atas kualitas produk dan layanan mereka

Dengan misi ini diharapkan bahwa PT Wahanaartha Ritellindo bisa menjadi pemimpin dalam industri sepeda motor dengan menyediakan produk-produk berkualitas tinggi dan layanan pelanggan yang unggul, menciptakan reputasi sebagai tujuan utama bagi konsumen yang mencari sepeda motor terbaik dan layanan perbaikan yang handal.

Memperluas jaringan distribusi mereka sehingga mereka dapat mencapai lebih banyak pelanggan potensial di berbagai wilayah. Hal ini bisa mencakup pembukaan cabang-cabang baru mengingat bahwa PT Wahanaartha Ritelindo sudah memiliki cabang di berbagai daerah antara lain Jakarta, Tangerang, Medan, Palembang, Bandung, Yogyakarta,

Gorontalo, Kotamobagu dan Kupang, dan mungkin kedepannya akan bertambah seiring berkembangnya Perusahaan, dengan itu tentu diperlukan kerjasama dengan dealer-dealer lokal, atau pengembangan strategi pemasaran yang efektif.

Selanjutnya, PT Wahanaartha Ritellindo memiliki harapan untuk memperkuat hubungan dengan pemasok mereka guna memastikan pasokan sepeda motor dan suku cadang yang konsisten dan berkualitas tinggi. Dengan demikian, mereka dapat memenuhi permintaan pelanggan dengan baik dan menghindari masalah ketersediaan produk.

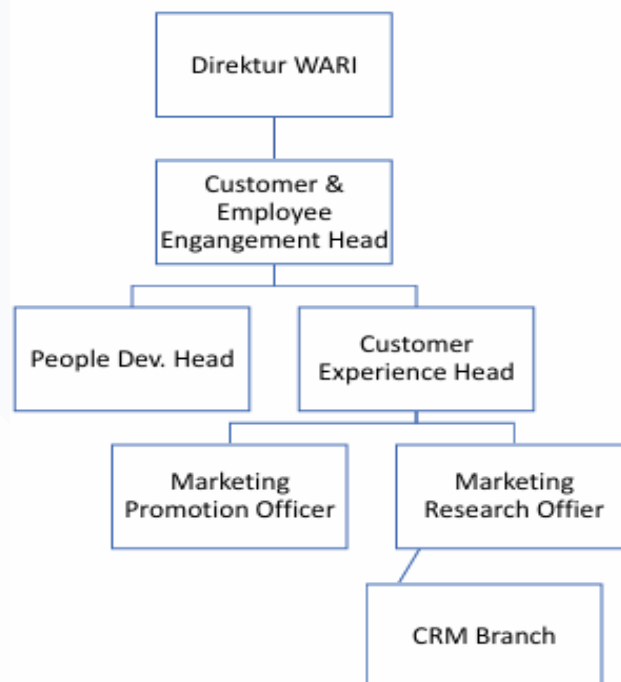
Perusahaan memiliki komitmen untuk meningkatkan layanan purna jual mereka. Mereka juga ingin memastikan bahwa pelanggan merasa didukung dan terlayani dengan baik setelah pembelian, baik itu melalui perawatan rutin, perbaikan, atau bantuan darurat.

## B. Misi

Dalam melaksanakan kegiatannya, PT Wahanaartha Ritellindo menghormati dan menepati janji kepada pelanggan dengan kerendahan hati, kesantunan, dan rasa hormat dan mengutamakan kepercayaan dan berharap dapat mencapai kesejahteraan Bersama dengan mitra bisnis dan para pemangku kepentingan, dan juga berkomitmen untuk menjalankan praktisi usaha berkelanjutan untuk masa depan Perusahaan yang lebih baik

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

PT Wahanaartha Ritelindo memiliki beberapa struktur divisi yang saling terhubung dipekerjaan divisi masing demi mencapai tujuan Perusahaan Bersama, dan berikut adalah struktur keseluruhan dari PT Wahanaartha Ritelindo, dan struktur dari HO ( Head Office )



Gambar 2.1 Struktur dari keseluruhan cabang

Struktur organisasi perusahaan PT Wahanaartha Ritelindo sangat penting karena memberikan kerangka kerja yang jelas dan terstruktur untuk mengelola semua aspek operasional dan strategis perusahaan. Pertama-tama, struktur organisasi ini membantu dalam pembagian tugas dan tanggung jawab di antara berbagai unit dan tingkatan manajemen. Dengan demikian, setiap anggota tim tahu persis apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana mereka berkontribusi terhadap tujuan perusahaan secara keseluruhan.

Dan berikut adalah penjelasan beberapa Struktur Organisasi PT Wahanaartha Ritelindo :

### **1. Direktur Utama**

Sebagai pemimpin tertinggi PT Wahanaartha Ritelindo, Direktur memegang peran sentral dalam mengatur arah strategis perusahaan dan mengambil keputusan penting yang memengaruhi operasi dan pertumbuhan bisnis. Direktur bertanggung jawab atas pengembangan visi dan misi perusahaan serta merumuskan strategi jangka panjang untuk mencapai tujuan tersebut. Mereka berkolaborasi dengan dewan direksi dan pemangku kepentingan lainnya untuk menetapkan arah strategis yang tepat yang akan membantu perusahaan mencapai kesuksesan jangka panjang.

### **2. Customer Employee Engagement Head**

Customer Employee Engagement Head di PT Wahanaartha Ritelindo memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan keterlibatan dan kepuasan pelanggan serta karyawan. Mereka bertanggung jawab untuk merancang dan mengimplementasikan strategi yang dirancang khusus untuk memperkuat koneksi antara karyawan dan pelanggan. Ini melibatkan pengembangan program-program pelatihan dan pengembangan karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan pelayanan pelanggan.

Selain itu, Customer Employee Engagement Head memainkan peran utama dalam membangun budaya perusahaan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Mereka bekerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan pelanggan yang berkualitas tinggi dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Ini dapat mencakup pengembangan nilai-nilai perusahaan yang menempatkan pelanggan sebagai prioritas utama dan memotivasi karyawan untuk berpartisipasi aktif dalam memberikan pengalaman pelanggan yang luar biasa.

### **3. People Development Head**

People Development Head di PT Wahanaartha Ritelindo memiliki peran sentral dalam mengelola pengembangan sumber daya manusia (SDM) perusahaan. Tugas utama mereka termasuk merancang dan mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan. Ini mencakup pelatihan dalam berbagai bidang seperti keterampilan manajemen, komunikasi, kepemimpinan, dan teknis sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

### **4. People Customer Experience Head**

Customer Experience Head di PT Wahanaartha Ritelindo memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan bahwa pengalaman pelanggan di seluruh perusahaan adalah yang terbaik. Mereka bertanggung jawab atas perancangan, implementasi, dan pemantauan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, Customer Experience Head bekerja untuk menciptakan pengalaman yang positif dan memuaskan untuk setiap interaksi pelanggan dengan perusahaan.

Selain itu, Customer Experience Head juga terlibat dalam analisis data dan umpan balik pelanggan untuk mengidentifikasi area-area di mana perbaikan diperlukan. Mereka memantau metrik kinerja seperti tingkat kepuasan pelanggan, NPS (Net Promoter Score), dan CSAT (Customer Satisfaction Score) untuk mengevaluasi efektivitas strategi mereka dan mengidentifikasi peluang untuk inovasi dan perbaikan lebih lanjut. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk terus meningkatkan layanan mereka dan menjaga keunggulan kompetitif dalam pasar yang kompetitif.



Customer Experience Head juga bekerja sama dengan berbagai departemen dan unit di seluruh perusahaan untuk memastikan bahwa kebijakan dan prosedur yang ada mendukung pengalaman pelanggan yang positif. Mereka berkolaborasi dengan tim pemasaran, operasi, dan layanan pelanggan untuk memastikan konsistensi dan kesesuaian dalam semua aspek interaksi dengan pelanggan. Dengan demikian, Customer Experience Head memainkan peran yang krusial dalam membentuk citra perusahaan dan memastikan kesetiaan pelanggan jangka panjang.

#### **5. Marketing Research Officer**

Customer Marketing Research Officer Head di PT Wahanaartha Ritelindo memiliki peran yang penting dalam memahami pasar dan kebutuhan pelanggan. Mereka bertanggung jawab atas pengumpulan, analisis, dan interpretasi data pasar yang relevan untuk membantu perusahaan membuat keputusan strategis yang didukung oleh bukti. Dengan melakukan penelitian pasar yang cermat, mereka dapat mengidentifikasi tren industri, preferensi pelanggan, dan peluang-peluang baru yang dapat dimanfaatkan Perusahaan pada pemahaman yang mendalam tentang pasar dan pelanggan.

#### **6. Marketing Promotion Officer**

Marketing Promotion Officer di PT Wahanaartha Ritelindo, berperan untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi berbagai strategi promosi dan pemasaran perusahaan. mereka bertanggung jawab atas pengembangan program promosi yang efektif untuk meningkatkan kesadaran merek, menarik pelanggan baru, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Ini melibatkan identifikasi saluran promosi yang tepat, pengembangan materi promosi yang menarik, dan koordinasi dengan tim pemasaran internal dan eksternal untuk memastikan keberhasilan kampanye.

## **7. Customer Relationship Management Branch**

Cabang Customer Relationship Management (CRM) di PT Wahanaartha Ritelindo memiliki peran sentral dalam menjaga hubungan yang kuat dengan pelanggan perusahaan. Mereka bertanggung jawab atas pengelolaan interaksi langsung dengan pelanggan, baik itu melalui saluran komunikasi seperti telepon, email, atau media sosial. Tim CRM bekerja untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, memberikan dukungan yang berkualitas, dan menangani pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan efisien.