

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Wahana Ritelindo

Pada gambar 2.1 terdapat logo Perusahaan dari PT Wahanaartha Ritelindo, yang dikenal juga sebagai Wahana Honda, merupakan dealer resmi untuk penjualan sepeda motor Honda dan penyedia layanan purna jual. Perusahaan ini memulai operasionalnya pada 6 Agustus 1972, ketika empat dealer besar sepeda motor Honda bersatu untuk membentuk PD Union Jaya. PD Union Jaya kemudian dipercaya oleh PT Astra International Honda Division untuk menjadi dealer utama sepeda motor Honda di area Jakarta dan Tangerang, dengan lokasi operasional pertamanya di Jalan Gedong Panjang.

Pada tahun 1975, PD Union Motor berganti nama menjadi PD Union Jaya Motor dan memperluas bisnisnya ke penjualan mobil Honda sebagai dealer resmi. Lalu pada tahun 1983, perusahaan ini melakukan restrukturisasi menjadi dua entitas terpisah: PT Wahana Makmur Sejati (WMS) sebagai dealer utama sepeda motor Honda dan PT Pro Union Indo Jaya (PUIJ) untuk penjualan sepeda motor dan mobil.

Dengan perkembangan bisnis yang pesat, pada tahun 1991, WMS pindah ke lokasi baru di Jalan Gunung Sahari Raya No. 32. Dalam rangka merayakan ulang

tahun ke-25 pada tahun 1997, pemegang saham memutuskan untuk menyatukan semua layanan sepeda motor di bawah nama Wahana Artha sebagai grup perusahaan. Untuk mendukung penjualan kredit sepeda motor, Wahana mendirikan WOM Finance, yang merupakan perusahaan pembiayaan sepeda motor bekerja sama dengan Bank Tiara Asia. Momen signifikan terjadi pada tahun 2005 ketika WOM Finance menjadi perusahaan publik setelah bermitra dengan Bank Internasional Indonesia Tbk (BII).

Wahana juga membuka cabang baru di Kelapa Gading dan Ciputat pada tahun 1997, diikuti dengan cabang di Kalimantan pada tahun 1998, meskipun pada waktu itu industri sepeda motor sedang terpengaruh oleh krisis ekonomi Asia, yang menyebabkan penjualan turun drastis dari 120.000 unit per tahun menjadi 15.000 unit.

Sejak tahun 1997, Wahana Honda beroperasi dengan nama PT WahanaArtha Harsaka sebagai dealer resmi sepeda motor Honda dan menjadi induk dari Wahana Artha Grup. Pada tahun 2011, Wahana Honda berkembang menjadi perusahaan baru yang bernama PT Wahanaartha Ritelindo, dengan fokus pada bisnis ritel sepeda motor Honda dan berkantor pusat di Jalan Gatot Subroto KM 8, Manis Jaya, Jatiuwung – Jatake, Tangerang. Dengan pengalaman lebih dari 45 tahun dalam industri sepeda motor, Wahana Honda selalu berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada konsumennya. Saat ini, Wahana Honda telah memiliki 34 cabang yang tersebar di berbagai kota seperti Jakarta, Tangerang, Medan, Palembang, Bandung, Yogyakarta, Kupang, Kotamobagu, dan Gorontalo. Selain penjualan unit dan suku cadang, dealer ini juga menawarkan aksesoris dan apparel Honda. Dalam bersaing dengan dealer lain, Wahana Honda mengedepankan pelayanan yang prima dengan kebijakan no tips dan kepastian point service melalui program Layanan BeST (Berikan Service Terbaik).

Layanan BeSt Showroom:

- **Kepastian**
 - Penyelesaian Dokumen
 - Waktu Pengiriman

- Pengiriman Unit 100% telah di PDI
- Kelengkapan dan keaslian aksesoris
- **Transparansi**
 - Harga
 - Proses Indent
 - No Tips
- **Extra**
 - Jam operasional yang lebih Panjang
 - Gratis Honda Loyalty Card (VIP Card – Jakarta, Tangerang)

Layanan BeSt Bengkel:

- **Kepastian**
 - Keaslian Suku Cadang
 - Ketersediaan Suku Cadang
 - Garansi Service
 - 100% Mekanik Bersertifikasi dan Terlatih
- **Transparansi**
 - Harga Suku Cadang
 - Harga Jasa Service
 - No Tips
- **Extra**
 - Jam operasional lebih panjang (buka hari minggu dan sampai malam)
- **Additional Service**
 - Booking Service
 - Service Ringan 35 menit
 - Konsultasi Teknik Gratis
 - Diskon Ulang Tahun
 - Happy Hour
 - Bantuan Pertolongan Darurat (Wahana HELP)

- Servis Kunjung (SEMOK - SErvice MOtor Keliling)

2.1.1 Visi Misi

Adapun visi dan misi dari Wahana Artha Group yaitu:

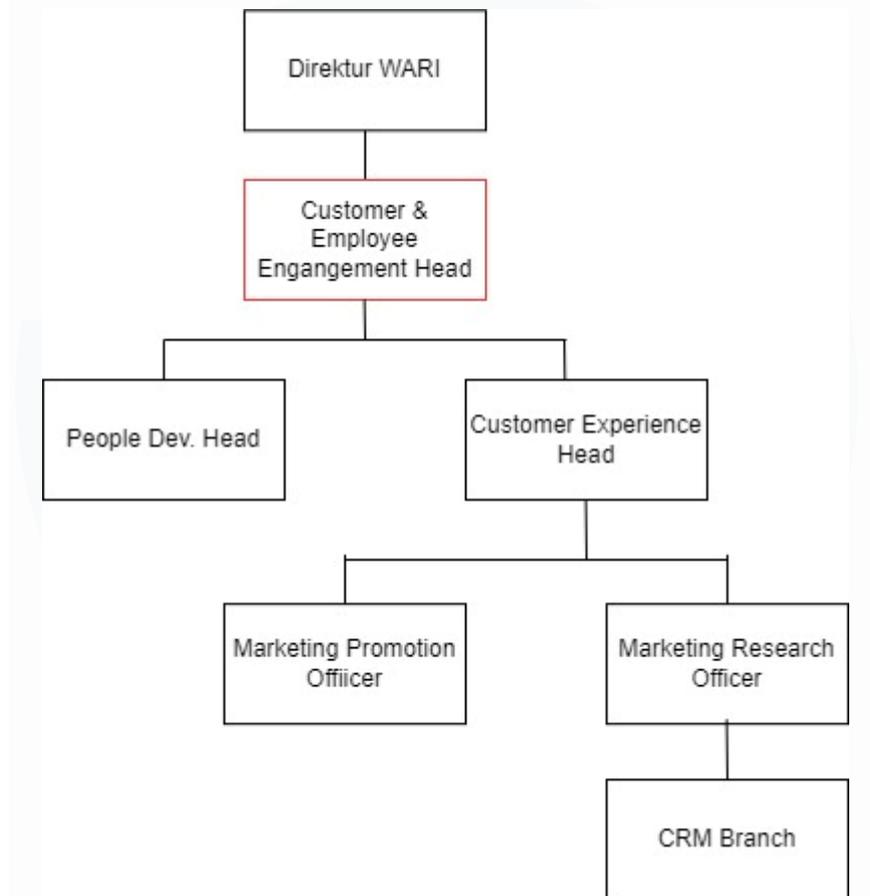
2.1.1.1 Visi

“Menjadi kelompok usaha utama bisnis ritel yang menawarkan produk dan jasa kelas dunia untuk pelanggan”.

2.1.1.2 Misi

- Menjadikan kepuasan pelanggan sebagai komitmen dengan menyediakan produk dan layanan kelas dunia
- Mengimplementasikan tata Kelola perusahaan yang baik dengan penggunaan teknologi informasi terkini
- Menyediakan infrastuktur dan lingkungan kerja terbaik bagi para karyawan melalui pengembangan sikap, peningkatan ketrampilan dan pengetahuan yang berkesinambungan
- Memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan: pemegang saham, manajemen, karyawan, pemerintah dan Masyarakat

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 2 Struktur Head Office Wahanaartha Ritelindo

Gambar 2.2 ini menjelaskan bidang Customer & Employee Engagement Head dalam struktur organisasi diatas kemungkinan besar memiliki peran kepemimpinan sentral yang bertanggung jawab untuk mengelola hubungan dan interaksi antara perusahaan dengan pelanggan serta meningkatkan keterlibatan karyawan.

1. Keterlibatan Pelanggan:

- Mengawasi interaksi pelanggan untuk memastikan kepuasan dan loyalitas mereka.
- Mengembangkan strategi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan menjaga retensi pelanggan.

- Mengelola tim atau departemen yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, seperti dukungan pelanggan, pemasaran, atau penjualan.

2. Keterlibatan Karyawan:

- Menerapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan.
- Mengelola komunikasi internal serta program-program yang dirancang untuk memotivasi karyawan.
- Bekerja sama dengan departemen HR untuk mengembangkan program pelatihan, peluang pengembangan karier, dan penghargaan bagi karyawan.

3. Koordinasi:

- Berperan sebagai penghubung antara People Development Head dan Customer Experience Head.
- Memastikan bahwa kebutuhan karyawan dan pengalaman pelanggan sejalan dengan visi dan misi perusahaan.

Peran ini berada pada titik penting di mana kesejahteraan karyawan internal dan kepuasan pelanggan eksternal dikelola, sehingga berkontribusi besar terhadap kesuksesan perusahaan secara keseluruhan.

Wahanaartha Ritelindo adalah bisnis ritel. Tujuan bisnis perusahaan termasuk menyediakan barang dan jasa berkualitas tinggi, meningkatkan pangsa pasar, dan meningkatkan profitabilitas. Struktur organisasi perusahaan dirancang untuk mendukung tujuan ini.

Organisasi Wahanaartha Ritelindo memiliki struktur yang hierarkis dengan berbagai tingkat manajemen. Direktur WARI adalah pemimpin perusahaan di tingkat tertinggi. Dia bertanggung jawab atas garis besar dan strategi perusahaan. Di antara tim eksekutif yang mendukung direktur adalah Head of Customer & Employee Engagement, Head of People Dev, Head of Customer Experience, Head of Marketing Promotion, dan Head of Marketing Research.

Customer & Employee Engagement Head bertanggung jawab untuk mengembangkan dan menerapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan karyawan. Kepala Pengembangan Rakyat bertanggung jawab untuk mengembangkan dan menerapkan strategi sumber daya manusia, seperti pelatihan dan pengembangan, perekrutan, dan kompensasi. Kepala Pengalaman Pelanggan bertanggung jawab untuk mengawasi semua aspek pengalaman pelanggan, dari pemasaran dan penjualan hingga layanan pelanggan. Pegawai Promosi Pemasaran bertanggung jawab untuk mengembangkan dan menerapkan kampanye pemasaran untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan. Direktur Penelitian Pemasaran bertanggung jawab untuk melakukan riset pasar untuk membantu perusahaan membuat keputusan yang tepat.

Manajer dari berbagai departemen perusahaan terdiri dari tingkat manajemen berikutnya, seperti cabang CRM. Cabang CRM bertanggung jawab untuk mengelola hubungan pelanggan perusahaan, seperti mengumpulkan data pelanggan, melacak interaksi pelanggan, dan menyediakan layanan pelanggan.

