

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Tentang PT Istana Mobil Surabaya Indah

Honda Surabaya Center (PT. Istana Mobil Surabaya Indah) adalah salah satu perusahaan bidang otomotif yang dinaungi oleh PT Honda Prospect Motor. Perusahaan ini berlokasi di Jalan Basuki Rachmat nomor 33, Surabaya. Perusahaan ini memiliki jumlah karyawan mencapai 400 orang. Honda Surabaya Center didirikan oleh Ang Kang Hoo dan Hasan Opek pada 25 Januari 1987. Honda Surabaya Center menyediakan layanan 3S yaitu *sales*, *service*, dan *spare parts*. Honda Surabaya Center berperan sebagai *main dealer* mobil Honda untuk daerah Jawa Timur, Bali, dan Nusa Tenggara.



Gambar 2.1 Logo PT Istana Mobil Surabaya Indah

Sumber: Dokumentasi Perusahaan (2020)

Perusahaan ini selalu berupaya untuk berkembang dan menjaga komitmen untuk menjaga kualitas pelayanan bagi pelanggan. Sumber daya manusia dan manajemen yang tepat memiliki pengaruh pada keberhasilan perusahaan ini. Honda Surabaya Center saat ini memiliki 23 *dealer* dan 12 cabang *dealer* yang tersebar di daerah Jawa Timur (16 *dealer* dan 10 cabang), Bali (4 *dealer* dan 2 cabang), dan Nusa Tenggara (2 *dealer* di NTB, 1 *dealer* di NTT).

Honda Surabaya Center memiliki beberapa kompetitor utama yaitu Toyota Asri Motor, UMC Suzuki Jatim, Wuling Bless, Mitsubishi Sun Star Motor, Hyundai Motor Surabaya, Isuzu Pusat Surabaya, dan Astra Daihatsu Surabaya. Tujuh *brand* tersebut dikategorikan sebagai kompetitor utama Honda Surabaya Center karena bersaing menjual produk mobil penumpang dengan *brand*, fitur, dan penawaran yang berbeda. Ketujuh *brand* tersebut masuk ke dalam daftar merek mobil terlaris pada bulan September 2024 (Rajendra, 2024).

Perusahaan ini berhasil memperoleh beberapa penghargaan dalam berbagai kategori. Dalam kategori bisnis, Honda Surabaya Center memperoleh dua penghargaan yaitu Anugerah Program Bisnis Terpuji oleh Detik Jatim Awards 2023 dan Perusahaan Otomotif dengan *Brand* Kebanggaan Masyarakat oleh Radar Surabaya Awards 2024. Dalam kategori *event*, Honda Surabaya Center berhasil mendapat penghargaan GIIAS *Ist Favorite Booth* tahun 2017 dan IIMS *Best Booth Car*. Selain itu Honda Surabaya Center juga meraih penghargaan dalam bidang otomotif. Pada ajang IIMS Surabaya 2024, Honda Surabaya Center membawa pulang penghargaan yaitu Honda Brio RS sebagai *Best City Car*, Honda BR-V N7X sebagai *Best Low SUV*, dan Honda CR-V sebagai *Best Hybrid Medium SUV*.

Honda Surabaya Center memegang prinsip kejujuran, keterbukaan, pantang menyerah, dedikasi, kemampuan beradaptasi, rasa syukur, keandalan, memberdayakan, kelincahan, dan kerja sama tim. Beberapa alasan didirikannya Honda Surabaya Center adalah adanya keinginan untuk berkontribusi dalam pembangunan nasional dengan menyediakan moda transportasi roda empat yang berkualitas, penyediaan fasilitas perbaikan yang *modern* dan alur kerja yang baik untuk menjaga fungsi kendaraan tetap maksimal dan kenyamanan pelanggan, penyediaan lapangan pekerjaan, dan pengembangan tata cara bisnis yang baik untuk menjaga hubungan antara perusahaan dengan para *stakeholder*.

## 2.2 Visi Misi PT Istana Mobil Surabaya Indah

### VISI

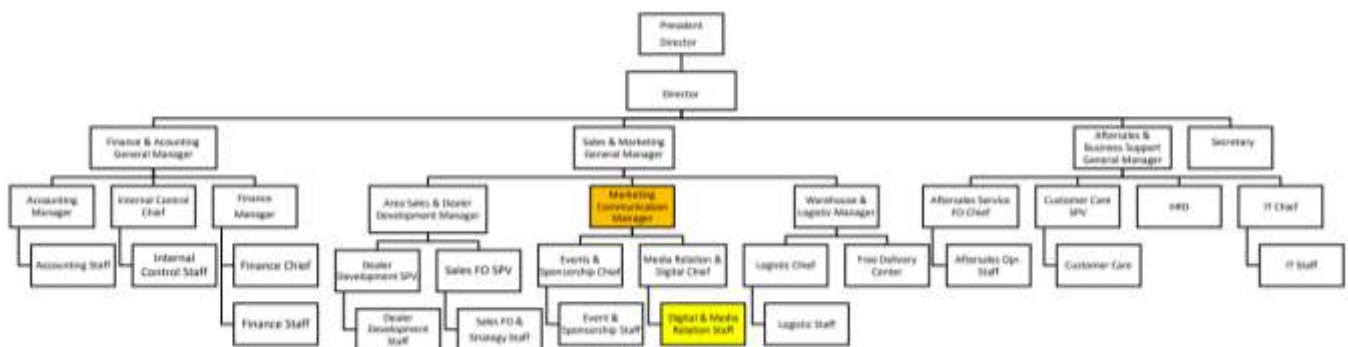
“Become the best main dealer who always look after and trusted by the dealer also customers by delivering excellent service, endless innovation”.

### MISI

- a. Contribute to sales and after sales growth
- b. Commit to human resources quality development
- c. Ensure standardization and high dealer operational quality
- d. Maintain good Honda brand image and awareness
- e. Provide excellent services to maintain customer satisfaction
- f. Deliver the best experience through continuous innovation

## 2.3 Struktur Organisasi PT Istana Mobil Surabaya Indah

Struktur kepemimpinan PT Istana Mobil Surabaya Indah adalah sebagai berikut:



Tabel 2.1 Struktur Organisasi PT Istana Mobil Surabaya Indah

Sumber: Dokumen Perusahaan (2024)

Berikut adalah deskripsi tugas masing-masing departemen dalam struktur organisasi:

### a) IT

- Memelihara dan memperbaiki (*troubleshooting*) perangkat kerja basis komputer yang digunakan oleh karyawan dalam bentuk

*hardware* (komputer, laptop, *WiFi*, dan *printer*) maupun *software* (*website* dan aplikasi)

- Melakukan pemeliharaan koneksi internet dan jaringan di perusahaan secara berkala
- Mengembangkan digitalisasi perusahaan berupa pengembangan *website* dan aplikasi
- Menginisiasi, menjalankan, dan melakukan evaluasi operasional dalam sistem komputerisasi dan jaringan internal perusahaan.
- Bertanggung jawab untuk memulihkan data di saat situasi darurat.

**b) HRD**

- Melakukan pembaharuan dan mengurus perizinan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan sesuai dengan UU yang berlaku
- Membuat laporan serta mengarsipkan pelaporan e-SPT PPH 21
- Membantu merancang serta mengevaluasi SOP dan kinerja karyawan berdasarkan KPI yang telah ditentukan
- Bertanggung jawab merekrut karyawan secara *end to end*
- Mengelola pemantauan terkait pencapaian kinerja karyawan dan kebutuhan kompetensi maupun pengembangan karyawan
- Mengelola dan mengawasi perizinan, legalitas, tindakan disiplin, dan pengupahan karyawan.

**c) Marketing Communication**

- Menyiapkan dan mengelola konten dalam bentuk foto, video, serta desain untuk media sosial yaitu Instagram, YouTube, dan TikTok.
- Menyiapkan dan membuat konten dalam bentuk artikel tabloid dan majalah secara berkala
- Mengambil foto dan video di lapangan dan melakukan proses *editing*
- Menyusun rencana serta anggaran dana *pra event* dan berkoordinasi serta mengarahkan vendor maupun pihak-pihak terkait

- Membuat laporan evaluasi serta PDCA setelah *event* berlangsung (pasca *event*)
- Menjaga citra perusahaan
- Mengurus hal-hal yang berhubungan dengan media dan menjalin hubungan dengan media

**d) *Customer Care Officer***

- Mengumpulkan laporan dari aktivitas *customer care* dari *dealer* sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan
- Mengunjungi *dealer* dalam rangka mengontrol dan memonitor pelaksanaan *Dealer Operation Standard Procedure (DOSP)* divisi *customer care*
- Mengontrol dan memonitor pencapaian target divisi *customer care dealer* secara berkala
- Membuat laporan evaluasi dan PDCA untuk pencapaian KPI pada *customer care dealer*
- Memberi pelatihan untuk *customer care* yang ada di *dealer*

**e) *Finance***

- Mengelola arus kas perusahaan, membayar tagihan, membuat laporan keuangan perusahaan, serta melakukan analisis dan *budgeting* keuangan perusahaan

**f) *Accounting***

- Melakukan penyesuaian jurnal
- *Review* jurnal yang dikerjakan oleh tim serta pajak bulanan (PPN dan PPH)
- Membuat laporan keuangan bulanan serta SPT tahunan
- Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional agar berjalan sesuai SOP

**g) *Internal Auditor***

- Melakukan audit sesuai dengan program yang telah ditentukan
- Menyusun program audit sesuai dengan perkembangan perusahaan

- Membuat dan menelaah kertas kerja yang menjadi dasar pengerjaan audit
- Melakukan pemeriksaan khusus berdasarkan permintaan manajemen (*special audit*)
- Melakukan survei maupun fungsi dan aktivitas perusahaan yang diperiksa
- Mengumpulkan, menganalisa, serta menilai data untuk memberikan pendapat objektif tentang keandalan dan keefektifan sistem
- Menyusun laporan hasil audit
- Memberi masukan kepada atasan untuk perbaikan sistem dan prosedur perusahaan

***h) After-sales Service Field Operation***

- Mengolah dan menganalisa data *dealer* yang terkait dengan KPI *Service Parts*
- Menugungi *dealer* untuk melakukan Audit Standardisasi Fasilitas dan Alur Kerja Bengkel serta *Spare Parts*
- Menyusun strategi untuk mengembangkan dan memperbaiki KPI
- Memberi saran serta masukan untuk pimpinan *dealer*, *service manager*, dan *parts manager* dalam rangka pengembangan *dealer* secara infrastruktur maupun SDA

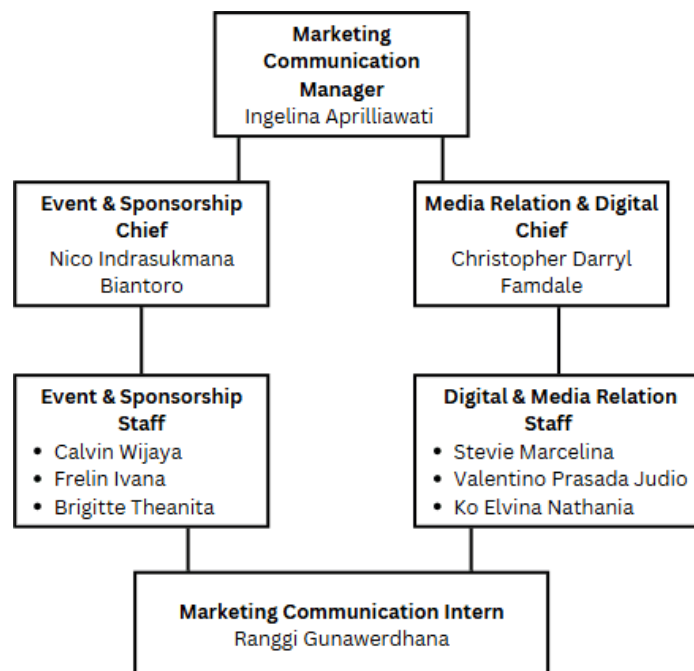
***i) Dealer Development***

- Melakukan pemantauan dan pengelolaan produktivitas dan *man power plan* dalam *dealer*
- Melaksanakan *basic sales training* untuk meningkatkan kualitas, pengetahuan, dan keterampilan *sales person dealer*
- Merancang, mengembangkan, serta melaksanakan kegiatan pelatihan untuk meningkatkan *skill* negosiasi dan persuasi *sales person dealer*

- Berkomunikasi serta mengarahkan calon investor Honda yang berhubungan dengan pengembangan jaringan *dealer* Honda di daerah yang potensial
- Melakukan evaluasi PDCA secara berkala

**j) Sales Field Operation**

- Melakukan pemantauan dan evaluasi berkala untuk operasional lapangan *sales person dealer* dan memberi strategi untuk pencapaian target penjualan
- Mengolah dan menganalisa data penjualan dan pencapaian *dealer* dari berbagai sumber
- Berkomunikasi dan berkoordinasi secara aktif dengan *dealer* untuk memberi bantuan operasional dan *feedback* terkait permasalahan yang dihadapi *dealer*
- Memberi saran dan masukan untuk pimpinan *dealer* maupun *sales manager* agar dapat mencapai target penjualan yang ditetapkan



Tabel 2.2 Struktur Organisasi *Marketing Communication* PT Istana Mobil Surabaya Indah

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2024)

Rincian peran dan tanggung jawab dalam divisi *marketing communication* adalah sebagai berikut:

**a) *Marketing Communication Manager***

- Memantau pelaksanaan dan evaluasi DOSP *marketing communication* dari HPM baik *delaer* maupun *main dealer*.
- Memantau pelaksanaan aktivitas *marketing* kompetitor.
- Mengelola anggaran dana bulanan dan tahunan divisi *marketing communication*.
- Melakukan kontrol dan evaluasi terhadap desain, produksi dan distribusi materi promosi.
- Mengontrol *media coverage* (Honda, market, dan kompetitor).
- Supervisi pembuatan materi *press release*.
- Membuat materi *speech* direksi.
- Menghadiri acara yang diadakan oleh media atau pihak lain.
- Melakukan kontrol dan evaluasi terhadap acara, konten atau aktivitas.
- Menganalisis dan melaporkan rencana dan evaluasi seluruh aktivitas dan promosi kepada direksi.
- Koordinasi dengan tim *sales* mengenai target dan hasil untuk menentukan strategi *marketing*.

**b) *Media Relation & Digital Chief***

- Memantau pelaksanaan DOSP aktivitas *marketing* kompetitor.
- Membantu mengelola tagihan promosi *online*.
- Mengelola serta melakukan *maintaining* media sosial dan *website*.
- Membuat konten *digital* atraktif dan interaktif.
- Membuat desain, aktivitas dan evaluasi media sosial & *website*.
- Komunikasi, koordinasi, dan negosiasi yang terkait dengan aktivitas *online*.
- Membuat desain *template powerpoint* untuk presentasi *marketing*.

- Menyusun laporan (*summary report*) pasca acara: dokumentasi materi promosi.
- Mengatur inventarisasi stok brosur dan katalog serta melaporkan hasilnya setiap bulan.
- Mengetahui perkembangan *media coverage*.
- Membantu koordinasi dengan media yang ingin melakukan *review* produk.
- Koordinasi mengenai pemasangan materi promosi (*on venue*) dengan EO, *mall*, atau vendor.

**c) *Event & Sponsorship Chief***

- Memantau pelaksanaan DOSP dan aktivitas *marketing* kompetitor.
- Komunikasi & koordinasi dengan pihak *advertising*.
- Koordinasi dengan HPM (Corporate Communication Division) mengenai *event*.
- Melakukan koordinasi dengan tim *sales* dan logistik sehubungan dengan peminjaman *unit* oleh rekan media.
- Bertanggung jawab untuk koordinasi dan update informasi ke tim sebagai PIC *event* yang telah ditetapkan.
- Melakukan koordinasi persiapan kendaraan pada saat loading event (dengan EO, divisi logistik, PDI dan *sales MD*).
- Menyiapkan *unit display* pameran dan *test drive* (koordinasi dengan divisi logistik dan *sales ASPV*).
- Koordinator untuk *event & sponsorship*.
- Koordinasi dengan vendor kontraktor.
- Mengawasi & memastikan persiapan vendor selesai tepat waktu (*loading* dan *unloading*).
- Merekomendasikan dan membantu seleksi Honda Beauty.

**d) *Digital & Media Relation Staff***

- Menjadi admin interaksi dengan *followers* di media sosial sesuai dengan SOP.

- Membantu menyusun dan LPJ anggaran dana yang berhubungan dengan iklan media sosial.
- Membuat desain *e-flyer*, *banner* dan poster *event* dan desain *flyer*/brosur dan lainnya.
- Membantu menyiapkan *media kit* dan *goodie bag*.
- Membantu membuat *resize* desain materi promosi.
- Membuat *layout* dan design *website*.
- Menerima proposal dan mencari informasi yang berkaitan dengan penawaran yang diberikan oleh media.
- Menerima dan memproses proposal *sponsorship* dari pihak luar.
- Koordinasi *merchandise*.
- Membuat *cue card* acara.
- Memberikan *report media coverage*.
- Membantu membuat serta mendistribusikan materi dan produksi *press release* dan koordinasi dengan HPM.
- Koordinasi dan melakukan *follow up* untuk absensi kehadiran media di meja registrasi.
- Menghitung PR *value* liputan media.
- Menghadiri acara yang diadakan oleh media atau pihak lain.
- Komunikasi dan koordinasi dengan Honda Beauty dan MC: jadwal, *cue card*, *fee*, dan sebagainya.
- Menyusun laporan (*summary report*) yang berkaitan dengan media pasca acara.
- Mengevaluasi *media coverage*.
- Mengatur pemesanan, produksi dan pendistribusian *mascot plate*.
- Membantu membuat iklan *spot* dan *adlibs* Radio.
- Melakukan *planning* dan *media buying*.
- Membuat artikel untuk *website* HSC.
- Mengelola materi promosi *all model* (TVC dan *softfile* lainnya).
- Mengelola video promosi untuk internal dan eksternal.

- Mendokumentasikan seluruh materi promosi pada lokasi.
- Menyusun anggaran dana yang berhubungan dengan materi promosi.

**e) *Event & Sponsorship Staff***

- Menyusun anggaran dana untuk acara yang menjadi tanggung jawab dan pencairannya.
- Menyusun Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ) anggaran dana dan laporan (*summary report*) pasca pameran/*event*.
- Melakukan *checklist* mobil pada saat serah terima kendaraan pinjaman dari *dealer*.
- Mengatur pendistribusian brosur & katalog kepada *dealer*.
- Koordinasi dengan *driver* yang berhubungan dengan *event marketing communication*.
- Bertanggung jawab untuk koordinasi dan update informasi ke tim sebagai PIC *event* yang telah ditetapkan.
- Mengatur pendistribusian materi promosi di brosur (spanduk, umbul-umbul, dan kalender) kepada *dealer*.
- Melakukan pemesanan/ order brosur dan katalog kepada HPM atas persetujuan kepala divisi.
- Membuat desain *flyer, banner, poster event, desain brosur, program penjualan, kartu ucapan, dan sebagainya*.
- Koordinasi dan negosiasi dengan percetakan.
- Merekap pesanan brosur, katalog, dan kalender.
- Mengevaluasi vendor yang berhubungan dengan promosi.

**f) *Marketing Communication Intern***

*Marketing Communication Intern* ditempatkan dalam dua sub-divisi di *Marketing Communication* yaitu *Event & Sponsorship* dan *Media Relation & Digital*. Peran dan tanggung jawab *Marketing Communication Intern* adalah sebagai berikut:

- Mengambil dan mengelola foto dan video promosi untuk keperluan internal maupun eksternal.
- Mendokumentasikan seluruh materi promosi pada lokasi.
- Berkomunikasi dengan konsumen dan *sales* di meja Customer Service ketika *event* berlangsung.
- Membantu rekap SPK dan kuesioner saat *event* maupun pasca *event*.
- Membantu registrasi atau absensi acara *dance workshop*, Zumba, maupun *Show Your Creativity Competition*.
- Membuat *cue card* acara.