

BAB II

GAMBARAN UMUM PT. KARYA ZIRANG DAIHATSU UTAMA

SEMARANG

2.1. Gambaran Umum PT. Karya Zirang Utama Daihatsu Semarang

Zirang Group diawali dengan berdirinya Perusahaan PT. Zirang Jaya pada tahun 1981 yang bergerak di bidang perdagangan dan jasa Anti Karat Kendaraan dan aksesoris kendaraan yang memegang nama merek Ziebart. Nama Zirang sendiri merupakan akronim dari Ziebart Semarang dan menjadi nama identitas perusahaan sampai dengan sekarang. Kantor Pusat Zirang Group terletak di Jl. Jend. Sudirman No. 182 Semarang.

Selang beberapa tahun berjalan, perusahaan terus berkembang dan perusahaan anti karat internasional asal Indonesia yang berpusat di Jakarta ini pun membuka cabangnya di Semarang pada tahun 1993. Dilanjutkan pada tahun 1988 berdiri Perusahaan PT. Karya Zirang Utama yang bisnis utamanya adalah penjualan mobil merk Isuzu dan Daihatsu. Pada tahun 2006 berdiri PT. Prima Zirang Utama yang bergerak pada bisnis penjualan sepeda motor merk Honda. Lalu pada tahun 2010 berdiri PT. Zirang Mobil Utama yang bergerak pada bisnis penjualan mobil bekas. Pada tahun 2012 berdiri PT. Mandiri Zirang Utama yang bergerak pada bisnis penjualan mobil Daihatsu dan melayani konsumen untuk wilayah Solo, Sragen dan Bantul Yogyakarta.

Dalam perkembangannya, Perusahaan telah membuka Kantor Cabang / Showroom dan Outlet-Outlet Penjualan yang tersebar di 18 kota dari Tangerang, Depok, Yogyakarta, dan Kota / Kabupaten di Jawa Tengah sebagai salah satu cara untuk mendekatkan diri dengan konsumen. Sampai tahun 2024, Zirang Group telah memiliki 42 Showroom dan Outlet-Outlet Penjualan. Perusahaan ini pun laris manis karena hampir semua mobil keluaran Jepang mempercayakan anti karat di sini. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya produk-produk tersebut yang tidak hanya diiklankan di media elektronik dan media cetak namun juga dikenal oleh Masyarakat luas sebagai produk anti karat yang berkualitas.

Seorang pengusaha bernama Iwan Kuswanto yang sebelumnya berbisnis rental mobil dalam skala besar, membeli “Zirang” dan bekerjasama dengan “Ziebart” pusat untuk melanjutkan usaha tersebut. Kemudian beliau menghentikan usaha rental mobilnya dan bekerjasama dengan PT Astra Internasional untuk membuka dealer Daihatsu di Jl. Sudirman 182 Semarang pada tahun 1995. Dealer mobil tersebut dinamakan PT. Karya Zirang Utama kemudian membuka beberapa cabang penjualan mobil bekas di wilayah Semarang Pada tahun 2002, PT. Karya Zirang Utama membuka divisi Isuzu di Jl. A Yani 166 Semarang. Lalu pada pertengahan 2004, PT. Karya Zirang Utama membuka cabang di luar Semarang tepatnya di Kudus dan sekaligus membuka dua cabang dalam satu lokasi yaitu divisi Daihatsu dan Isuzu. Berikut daftar cabang dari PT. Karya Zirang Utama:

1. PT. Karya Zirang Utama Divisi Daihatsu

Jl. Jend Sudirman 182 Semarang (Kantor Pusat)

2. PT. Karya Zirang Utama Divisi Daihatsu 2

Jl. Mayjen DI Panjaitan 80 Semarang

3. PT. Karya Zirang Utama Divisi Daihatsu cab. Kudus

Jl. AKBP Agil Kusumadya 22 Kudus

4. PT. Karya Zirang Utama Divisi Isuzu

Jl. Jend Ahmad Yani 166 Semarang

5. PT. Karya Zirang Utama Divisi Isuzu Truck

Jl. Cendrawasih Semarang

6. PT. Karya Zirang Utama Divisi Isuzu cab. Kudus

Jl. AKBP Agil Kusumadya 22 Kudus

2.2. Visi Perusahaan

Visi merupakan serangkaian kalimat yang mengekspresikan tujuan atau harapan jangka panjang suatu organisasi atau perusahaan (Wibisono, 2006). Visi dapat memberikan tujuan atau arah yang jelas bagi suatu perusahaan untuk mengambil tindakan, keputusan, maupun kebijakan untuk mencapai visi. PT. Karya Zirang Utama Daihatsu sendiri memiliki visi “Menjadi perusahaan otomotif terdepan di Indonesia yang berkomitmen pada keberlanjutan dan inovasi.”

Visi tersebut menguraikan cita-cita dan tujuan PT. Karya Zirang Utama sebagai perusahaan otomotif yang akan terus berkembang dalam hal keberlanjutan dan inovasi yang menjadi poros utama perusahaan dalam melayani konsumen serta terus memberikan pelayanan yang terbaik.

2.3. Misi Perusahaan

Wibisono (2006) menyatakan bahwa misi perusahaan merupakan maksud dan tujuan jangka pendek perusahaan, dapat berkisar antara 1 sampai dengan 3 tahun. Misi menggambarkan fokus utama perusahaan, nilai-nilai perusahaan, serta prinsip-prinsip perusahaan yang menjadi pedoman dari keberlangsungan usaha atau bisnis suatu perusahaan. PT. Karya Zirang Utama memiliki misi sebagai berikut:

1. Menjual produk otomotif berkualitas tinggi yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.
2. Mengembangkan inovasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.
3. Menjaga standar integritas dan profesionalisme dalam semua aspek bisnis.
4. Memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan melalui kinerja yang konsisten dan inovasi terus-menerus.
5. Mendorong budaya perusahaan yang transparan dan berorientasi pada nol keluhan.

2.4. Logo PT. Karya Zirang Utama

Logo dapat menjadi sebuah gambar atau simbol yang mendefinisikan perusahaan atau organisasi tanpa kehadiran nama perusahaan atau organisasi, logo menjadi cara untuk menunjukkan identitas perusahaan (Rustan, 2013). Logo PT. Karya Zirang Utama Daihatsu terdiri dari gambar alfabet huruf K, Z, dan U, dengan warna campuran kuning dan biru serta logo Daihatsu yang terletak disamping kanan alfabet dengan warna merah.

Gambar 2. 1 Logo PT. Karya Zirang Utama Daihatsu

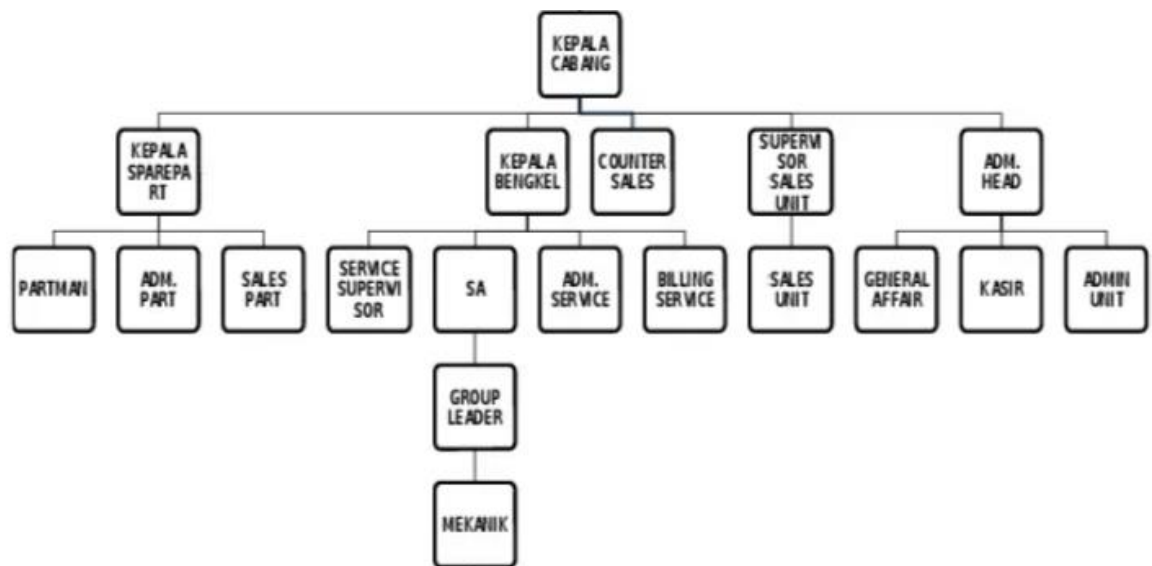


Sumber: www.astra-daihatsu.id (2024)

2.5. Struktur Organisasi PT. Karya Zirang Utama Daihatsu Semarang

Struktur organisasi merupakan Gambaran yang mewakili dan menunjukkan jenis organisasi, jabatan departemen dalam organisasi, wewenang resmi, bidang dan hubungan kerja, rentang kendali, garis komando, serta sistem kepemimpinan organisasi (Hasibuan, 2010). Struktur organisasi menjadi faktor penting yang wajib dimiliki oleh setiap pelaku usaha dan bisnis agar setiap karyawan memiliki tanggung jawab, tugas, wewenang, serta jabatan yang tertulis dengan jelas. Berikut merupakan struktur organisasi PT. Karya Zirang Utama Daihatsu Semarang.

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi



Sumber: PT. Karya Zirang Utama Daihatsu Sudirman, 2024

2.5.1. Deskripsi Pekerjaan

1. Kepala Cabang

Tugas pokok: Melaksanakan rencana kerja berdasarkan kebijaksanaan dan ketentuan yang telah digariskan oleh pusat serta mengembangkan bisnis perusahaan di daerah tugasnya.

2. Kepala *Sparepart*

Tugas pokok: Mengurus divisi *sparepart* berdasarkan kebutuhan dan mengepalai divisi *sparepart*.

3. *Partman*

Tugas pokok: Mengurus segala hal yang berurusan dengan *sparepart* sesuai perintah kerja.

4. Admin Suku Cadang

Tugas pokok: membuat laporan penjualan sparepart, stok sparepart, dan proses administrasi.

5. Sales Suku Cadang

Tugas pokok: menjalani fungsinya untuk menawarkan part kepada customer

6. Kepala Bengkel

Tugas pokok: mengkoordinasikan penyelenggaraan pekerjaan perbaikan dan perawatan kendaraan yang masuk ke bengkel.

7. Sales Supervisor

Tugas pokok: Mengkoordinasi fungsi pemasaran yang dilakukan oleh *salesman* dalam penjualan sebuah unit.

8. Service Advisor

Tugas pokok: Melayani dan menerima pelanggan sebagai ahli dalam bidang perbaikan guna melakukan diagnosa serta memberikan penjelasan dengan masalah kerusakan

9. Admin Service

Tugas pokok: membuat laporan transaksi servis dan proses administrasi.

10. Billing Service

Tugas pokok: Menerima perintah kerja bengkel dari *service advisor* untuk diproses di dalam *invoice*, membuat laporan eksternal dan internal, serta mengirim *invoice* ke bagian keuangan.

11. Kepala regu

Tugas pokok: Membantu kepala bengkel dalam koordinasi dan penyelenggaraan pekerjaan perbaikan dan perawatan kendaraan yang masuk ke bengkel.

12. Mekanik

Tugas pokok: Melaksanakan perbaikan sesuai dengan perintah yang diberikan kepala regu.

13. *Counter Sales*

Tugas pokok: Memberikan pelayanan kepada pelanggan yang akan datang di *showroom* dalam rangka pemasaran produk ke pelanggan

14. *Supervisor Sales Unit*

Tugas pokok: Mengkoordinasi fungsi pemasaran yang dilakukan oleh *salesman* dalam penjualan sebuah unit.

15. *Administration Head*

Tugas pokok: Mengelola proses *finance* dan *accounting*, administrasi, *material management*, *general affair*, dan kepersonaliaan.

16. *General Affair*

Tugas pokok: Memastikan kelancaran operasional perusahaan dan mendukung produktivitas karyawan.

17. Kasir

Tugas pokok: Melayani pelanggan yang ingin menyelesaikan administrasi.

18. Admin Unit

Tugas pokok: Melakukan pembukaan DO untuk SPK yang memenuhi syarat serta melakukan cetak BSTK (Berita Acara Serah Terima Kendaraan) untuk unit yang akan dikirim.

2.6. Bidang Usaha

PT. Karya Zirang utama Daihatsu bergerak pada bidang otomotif dan juga suku cadang yang bekerjasama dengan PT. Astra Internasional untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan.

2.7. Gambaran Umum Produk PT. Karya Zirang Daihatsu Semarang

Berikut merupakan produk dan jenis perbaikan yang ditawarkan oleh PT. Karya Zirang Utama Daihatsu:

2.7.1. Jenis Produk

Tabel 2. 1 Produk PT. Karya Zirang Daihatsu

No.	Nama Produk	Harga	
		MT	AT
1.	ALL NEW XENIA 1.3 M	237.750.000	-
2.	ALL NEW XENIA 1.3 X	240.950.000	258.350.000
3.	ALL NEW XENIA 1.3 R	251.950.000	269.450.000
4.	ALL NEW XENIA 1.3 R ADS	261.050.000	278.450.000
5.	ALL NEW XENIA 1.5 R	267.150.000	281.550.000
6.	ALL NEW XENIA 1.5 R ADS	276.150.000	290.650.000
7.	ALL NEW XENIA 1.5 R ASA	-	291.450.000
8.	NEW SIGRA 1.0 D MC	156.650.000	-
9.	NEW SIGRA 1.0 M MC	169.150.000	-
10.	NEW SIGRA 1.2 X MC	173.100.000	186.500.000
11.	NEW SIGRA 1.2 X DLX MC	178.700.000	192.000.000
12.	NEW SIGRA 1.2 R MC	179.900.000	194.900.000
13.	NEW SIGRA 1.2 R DLX MC	183.700.000	198.700.000
14.	ALL NEW SIRION X	-	241.950.000
15.	ALL NEW SIRION R	-	251.150.000

No.	Nama Produk	Harga	
		MT	AT
16.	NEW TERIOS X MC	265.250.000	275.550.000
17.	NEW TERIOS X ADS MC	277.200.000	287.500.000
18.	NEW TERIOS R MC	289.850.000	302.350.000
19.	NEW TERIOS R ADS MC	300.850.000	312.350.000
20.	NEW TERIOS R CUSTOM MC	312.650.000	325.150.000
21.	GM PICKUP 1.3 STD/3W	180.150.000	-
22.	GM PICKUP 1.5 STD/3W MC	187.950.000	-
23.	GM PICKUP AC PS 1.5 FH MC	194.950.000	-
24.	ROCKY 1.2 M	222.900.000	240.800.000
25.	ROCKY 1.2 X	237.000.000	259.900.000
26.	ROCKY 1.2 X ADS	245.100.000	263.000.000
27.	ROCKY 1.0 R	259.500.000	274.500.000
28.	ROCKY 1.0 R SC	261.000.000	276.000.000
29.	ROCKY 1.0 R TWO TONE	262.000.000	277.000.000
30.	ROCKY 1.0 R TWO TONE SC	261.500.000	278.000.000
31.	ROCKY 1.0 R ADS	267.600.000	282.600.000
32.	ROCKY 1.0 R ADS SC	269.100.000	284.100.000
33.	ROCKY 1.0 R ADS TT	270.100.000	285.100.000
34.	ROCKY 1.0 R ADS TT SC	2271.100.000	286.100.000
35.	ROCKY 1.0 R ASA	-	284.400.000
36.	ROCKY 1.0 R ASA SC	-	285.900.000
37.	ROCKY 1.0 R ASA TT	-	286.900.000
38.	ROCKY 1.0 R ASA TT SC	-	287.900.000
39.	GM MINIBUS 1.3 D	214.850.000	-
40.	GM MINIBUS 1.3 D FF	221.550.000	-
41.	GM MINIBUS 1.5 D PS MC	235.450.000	-
42.	GM BLINDVAN 1.3	186.150.000	-
43.	GM BLINDVAN 1.3 AC	190.250.000	-
44.	LUXIO 1.5 D	239.150.000	-
45.	LUXIO 1.5 X	258.150.000	271.150.000
46.	NEW AYLA 1.0 M	152.400.000	-
47.	NEW AYLA 1.0 X	165.300.000	185.300.000
48.	NEW AYLA 1.0 X ADS	171.200.000	191.200.000
49.	NEW AYLA 1.2 R	177.400.000	197.400.000
50.	NEW AYLA 1.2 R ADS	183.300.000	203.300.000

Sumber: PT. Karya Zirang Utama Daihatsu Sudirman, 2024

2.7.2. Layanan Service

Tabel 2. 2 Layanan Servis

No.	Jenis Layanan	Keterangan
1.	Servis Kilometer 1000	Membersihkan filter udara dan AC, memeriksa air pendingin dan air wiper, momen roda, memeriksa tekanan ban, dan melumasi engsel-engsel pintu.
2.	Servis Kilometer 10.000	Membersihkan filter udara dan AC, memeriksa air pendingin dan air wiper, membersihkan busi, mengganti oli mesin beserta filternya, memeriksa rem, momen roda, memeriksa tekanan ban, dan melumasi engsel pintu.
3.	Servis Kilometer 20.000	Membersihkan filter udara dan AC, memeriksa air pendingin dan air wiper, mengganti busi, mengganti oli beserta filternya, memeriksa dan menyetel rem, momen roda, memeriksa tekanan ban, dan melumasi engsel pintu.
4.	Servis Kilometer 40.000	Membersihkan filter udara dan AC, memeriksa air pendingin dan air wiper, mengganti busi, mengganti oli beserta filternya, mengganti oli transmisi dan oli <i>differential</i> , memeriksa dan menyetel rem, momen roda, memeriksa tekanan ban, dan melumasi engsel pintu.
5.	<i>Electrical Repair</i>	Perbaikan kelistrikan pada mobil mencakup berbagai hal, mulai dari penggantian aki mobil, perbaikan kabel, perbaikan alternator, hingga masalah pada sistem penerangan.
6.	<i>Chasis Repair</i>	Perbaikan sasis pada mobil melibatkan pemulihan struktur rangka mobil yang rusak akibat kecelakaan, korosi, atau keausan umum.
7.	<i>Power Train Repair</i>	Perbaikan powertrain pada mobil melibatkan pemeliharaan dan perbaikan sistem yang menggerakkan kendaraan, termasuk mesin, transmisi, driveshafts, diferensial, dan poros penggerak (<i>axles</i>).
8.	<i>Body Repair</i>	Perbaikan bodi pada mobil melibatkan pemulihan atau penggantian bagian eksterior mobil yang rusak akibat kecelakaan, benturan, atau kerusakan lainnya.

No.	Jenis Layanan	Keterangan
9.	<i>Overhaul Engine</i>	Overhaul engine pada mobil adalah proses perbaikan menyeluruh pada mesin, di mana mesin dibongkar sepenuhnya, semua komponen diperiksa, dibersihkan, dan diganti atau diperbaiki jika diperlukan.
10.	<i>System Suspense Repair</i>	Perbaikan sistem suspensi pada mobil mencakup <i>shock absorber, strut, coil spring, leaf spring, torsion bar, control arm, ball joint, stabilizer ball, bushing, dan tie rod.</i>

Sumber: PT. Karya Zirang Utama Daihatsu Sudirman, 2024

2.8. Gambaran Umum Responden

Kriteria yang dibutuhkan untuk dapat menjadi responded penelitian yaitu konsumen yang melakukan keputusan pembelian serta menggunakan produk mobil Daihatsu Xenia dalam rentang tahun 2019-2024, berusia minimal 17 tahun, dan bersedia menjadi responden.

Responden mengisi kuesioner secara langsung Ketika bertemu dengan peneliti pada lokasi objek penelitian. Peneliti mendapatkan gambaran responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan per bulan, status pernikahan, tipe Daihatsu Xenia yang dibeli, serta tahun pembelian Daihatsu Xenia yang digunakan. Berdasarkan data responden pada kuesioner yang diantaranya yaitu:

2.8.1. Responden Berdasarkan Usia

Umur dapat digunakan sebagai indikator dalam mengevaluasi pendapat dan pandangan seseorang, mulai dari masa remaja hingga dewasa, sehingga memungkinkan adanya variasi usia di antara responden. Penelitian ini melibatkan responden yang

berusia minimal 17 tahun. Tabel berikut menyajikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan usia.

Tabel 2. 3 Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	≤ 30 tahun	39	39
2.	>30-40 tahun	34	34
3.	>40-50 tahun	15	15
4.	>50-60 tahun	12	12
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

2.8.2. Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis kelamin dipakai untuk memahami karakteristik responden yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Tabel berikut menunjukkan responden dikategorikan berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2. 4 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki- Laki	65	65
2.	Perempuan	35	35
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

2.8.3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Setiap individu tentu memiliki perjalanan pendidikan yang berbeda, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi pola pikir, status sosial, dan gaya hidup mereka. Tingkat pendidikan seseorang berperan dalam menentukan penghasilan yang diperoleh, yang kemudian berdampak pada perubahan gaya hidup, status sosial, dan pola konsumsi mereka dalam memenuhi kebutuhan. Tabel berikut

menyajikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan Pendidikan terakhir.

Tabel 2. 5 Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1.	SMA	9	9
2.	Diploma/Sarjana	73	73
3.	Pasca Sarjana	18	18
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

2.8.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang untuk memperoleh bayaran atau keuntungan, baik dalam bentuk uang tunai maupun barang lainnya. Jenis pekerjaan yang dimiliki oleh responden dapat memberikan peneliti wawasan tentang kondisi sosial dan ekonomi responden. Tabel berikut menyajikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan pekerjaan.

Tabel 2. 6 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Karyawan Swasta	55	55
2.	Pegawai Negeri Sipil	35	35
3.	Ibu Rumah Tangga	7	7
4.	Belum Bekerja	3	3
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

2.8.5. Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan

Penghasilan bulanan adalah upah atau imbalan yang diterima seseorang atas pekerjaan atau usaha yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini, penghasilan bulanan menggambarkan rata-rata

pendapatan per bulan yang diperoleh oleh responden. Tabel berikut menunjukkan responden dikategorikan berdasarkan penghasilan per bulan.

Tabel 2. 7 Penghasilan Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	≤ Rp. 5.000.000,-	20	20
2.	> Rp. 5.000.000,- s/d Rp. 10.000.000,-	38	38
3.	> Rp. 10.000.000,- s/d Rp. 15.000.000,-	20	20
4.	> Rp. 15.000.000,-	22	22
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

2.8.6. Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Distribusi responden berdasarkan status pernikahan, seperti menikah, belum menikah, bercerai, atau janda/duda. Status pernikahan ini dianalisis untuk melihat pengaruhnya terhadap variabel yang diteliti, karena perbedaan status pernikahan dapat memengaruhi pandangan, kebutuhan, atau perilaku responden yang relevan dengan tujuan penelitian. Data ini membantu memahami apakah dan bagaimana status pernikahan berkontribusi terhadap hasil penelitian yang diperoleh.

Tabel 2. 8 Status Pernikahan Responden

No	Status Pernikahan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Sudah Menikah	69	69
2.	Belum Menikah	31	31
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

2.8.7. Responden Berdasarkan Tahun Pembelian Daihatsu Xenia yang Digunakan

Berdasarkan tahun pembelian mobil Daihatsu Xenia yang digunakan, peneliti dapat melihat apakah ada perubahan preferensi atau tren pembelian seiring waktu, serta untuk mengevaluasi bagaimana faktor-faktor seperti inovasi produk, perubahan harga, atau kondisi ekonomi mungkin memengaruhi keputusan pembelian di tahun-tahun tertentu. Data ini juga dapat memberikan wawasan tentang kepuasan jangka panjang pengguna terhadap kendaraan yang dibeli di berbagai periode waktu.

Tabel 2. 9 Tahun pembelian Daihatsu Xenia

No	Tahun Pembelian	Jumlah	Presentase (%)
1.	2019	10	10
2.	2020	11	11
3.	2021	15	15
4.	2022	32	32
5.	2023	26	26
6.	2024	6	6
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024