

BAB II

DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. SEJARAH UMUM KARANGTURI GROUP

Pada mulanya "Karangturi" adalah usaha toko *spareparts* mobil yang dirintis sejak tahun 1976 oleh Bapak Eddy Waluyo. Pada tahun 1990, Karangturi mulai merambah ke dunia cat otomotif dan saat ini Karangturi telah mengembangkan usahanya dibidang barang berupa aki, oli, *spareparts* dan aksesoris roda empat (Karangturi Motor). Karangturi juga melayani konsumen melalui penjualan online dan menggunakan pengiriman ke seluruh daerah di Indonesia melalui jasa pengiriman PAHALAexpress.

Pada tahun 2008, Karangturi mulai melebarkan sayapnya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dengan menyediakan layanan barang dan jasa yang berupa CCTV & GPS station (Karangturi *Security Solution*), dekoratif (Karangturi Mandiri). Sebuah jasa yang menyediakan pemasangan *security camera* untuk keperluan keamanan pada rumah-rumah, pertokoan atau perusahaan. Karangturi bahkan menawarkan dan menjual langsung produknya, jika ada pelanggan yang membutuhkan barang dan jasa CCTV. Tak hanya itu, konsumen juga dapat menggunakan barang dan jasa Karangturi berupa pembelian dan pemasangan GPS pada kendaraannya apabila dibutuhkan. Konsumen dapat berkonsultasi mengenai semua hal yang menyangkut barang dan jasa CCTV, GPS station , pengecatan & maintenance gedung (Padasuka Painting). Karangturi memberikan tanggung jawab penuhnya kepada

konsumen untuk dapat berkonsultasi, dan mendapat pelayanan yang sangat memuaskan.

Dan pada tahun 2010 ini, Karangturi sudah mempersiapkan lagi usaha lainnya yaitu usaha dibidang *car wash center* dan *car body repair* yang dilengkapi dengan mini café dan ruang tunggu yang nyaman. *Kargloss Autocare and café* adalah nama usaha *car wash* tersebut.

Di sinilah kemudian Karangturi memutuskan untuk membagi usahanya menjadi divisi-divisi yang berbeda. Dengan satu tujuan yang sama untuk memuaskan pelanggannya melalui layanan barang dan jasa dibidang otomotif ini, mereka berusaha sebaik mungkin untuk dapat memberikan yang terbaik pada divisi mereka masing-masing. Dan seiring berjalannya waktu, Karangturi ingin terus semakin mendekatkan diri dengan pelanggannya. Untuk itulah perusahaan ini membuka cabang-cabang lain di daerah sekitar Purwokerto yakni, di kota Sokaraja dan Purbalingga. Kini saat jarak dan waktu menjadi perhitungan bisnis bagi pelanggan, Karangturi membuka layanan online melalui *yahoo messenger*, dimana setiap pelanggan dapat melakukan pemesanan langsung atau mendapat pelayanan pesan antar berupa *spareparts*, aksesoris mobil, variasi mobil, cat *automotif automotif* dan cat dekoratif.

Dalam perkembangannya Karangturi telah melebarkan usahanya disegala bidang yang menyangkut otomotif. Tidak henti-hentinya Karangturi membuat inovasi baru untuk selalu menyediakan layanan barang dan jasa yang memuaskan pelanggannya. Disamping sebagai pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat modern saat ini, barang dan jasa yang ditawarkan oleh Karangturi

Group memang sangat terpercaya dan dengan kualitas nomor satu. Ditambah dengan cara kerja pelayanan yang selalu prima dan dinamis, Karangturi selalu berusaha sebaik mungkin untuk dapat meningkatkan kinerja para karyawannya.

Tidak berhenti sampai di sini saja, tahun 2012 ini tepatnya bulan September *owner* yang menjadi penanggung jawab semua divis dan pemegang langsung Kargloss *Autocare and café* memutuskan untuk mengikuti pelatihan yang untuk menjadi *excellent* dibidang otomotif. *Owner* mengikuti pelatihan *auto detailing* perusahaan USA yang bernama Meguiars. Dimana semua bentuk pelayanan jasa dan produk yang dihasilkan merupakan yang nomor satu di Amerika. *Owner* memutuskan mengikuti pelatihan tersebut, selain memperdalam pengetahuan mengenai segala macam cara pelayanan terbaik di Amerika, dia juga berkesempatan untuk menjadi salah satu *dealer* resmi menjual barang dan jasa perusahaan Meguiars di Indonesia.

Karangturi Group selalu berusaha menjadi yang terbaik baik untuk karyawan maupun untuk konsumennya. Dimana setiap program yang dilakukan oleh Karangturi itu semua semata-mata untuk meningkatkan keharmonisan antara karyawannya. Program-program yang sering kali diadakan oleh perusahaan ini adalah seperti berikut :

1. Makan malam bersama dengan para karyawan sehabis usai kerja,
2. Mengadakan acara hari besar yang dirayakan agar para karyawan bisa saling menghormati antar agama yang berbeda-beda. Tidak hanya itu, perayaan hari besar ini dimaksudkan agar hubungan antara atasan dengan

karyawannya terjalin lebih erat karena karyawan merasa dihormati dengan perayaan hari besar mereka.

3. Karangturi juga sering memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi, guna menjadi sebuah dorongan yang memotivasi karyawan untuk bekerja lebih giat dan lebih baik lagi.
4. Beberapa hari *special owner* yang dirayakan bersama dengan karyawan juga kerap diadakan.

Beberapa aktivitas yang selalu diadakan dengan harapan melalui aktivitas yang dilakukan oleh Karangturi Group ini, dapat memberikan penghiburan bagi karyawan yang mengalami jenuh kerja, dan otomatis akan memberikan semangat untuk selalu bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama dalam perusahaan ini.

B. VISI DAN MISI

Adapun Visi dari Karangturi Group adalah sebagai berikut :

1. Menjadi perusahaan otomotif yang menyediakan layanan barang dan jasa nomor satu di Purwokerto.
2. Menciptakan kesejahteraan bagi karyawan dengan membuka lapangan kerja bagi mereka yang membutuhkan.
3. Menciptakan citra perusahaan positif baik dimata publik sekitarnya, baik internal maupun eksternal dan bahkan sampai di mata Indonesia.

Sedangkan Misi dari Karangturi Group adalah sebagai berikut :

1. Dengan pelayanan terbaik yang diberikan Karangturi Group, diharapkan bisa menjadi sebuah panutan bagi para pelanggannya.
2. Menjadikan produk barang dan jasa Karangturi Group sebagai produk terbaik di mata Purwokerto dan Indonesia, dengan begitu tentu saja Karangturi Group tidak akan pernah mengecewakan pelanggannya.
3. Menciptakan profit yang sehat, baik dan stabil tidak hanya untuk kesejahteraan *ownernya* saja, melainkan untuk kesejahteraan para karyawannya.

C. BUDAYA ORGANISASI

Karangturi Group berkembang dengan memegang teguh *system* kinerja yang baik dan budaya organisasi yang baik juga. Namun, tidak hanya itu karena Karangturi Group juga memegang nilai-nilai yang berharga, apalagi mereka bergerak dibidang barang dan jasa sebuah produk layanan otomotif yang sangat mengutamakan konsumen. Hal ini dapat kita lihat dari cara kerja mereka yang sangat berkualitas dengan memberikan hasil pelayanan dan produk terbaik sampai saat ini.

Karangturi Group tidak diam sampai level itu saja, melainkan mereka terus mencari layanan dalam bentuk barang dan jasa untuk memuaskan konsumennya. Tak hanya itu, Karangturi Group juga selalu memberikan pelayanan *extra* kepada pelanggannya, pelayanan terbaik yang diberikan untuk kepuasan kedua belah pihak (*Exellent service*). *Owner* tidak hanya

menggunakan kesempatan untuk belajar lebih dalam lagi mengenai otomotif bagi dirinya sendiri, melainkan untuk semakin memberikan sebuah pelayanan berharga bagi pelanggannya.

Karangturi selalu melibatkan karyawan dan *ownernya* disetiap kegiatan yang dilakukan, itulah yang menjadikan hubungan antar divisi di Karangturi Group menjadi lebih akrab dan harmonis. Mereka bekerja sama untuk mencapai satu tujuan yang sama dengan saling memberi semangat satu sama lain. Tentu saja hasil dicapai dari itu semua adalah pelayanan yang berkualitas baik dari produknya maupun layanan jasanya.

D. STRUKTUR ORGANISASI

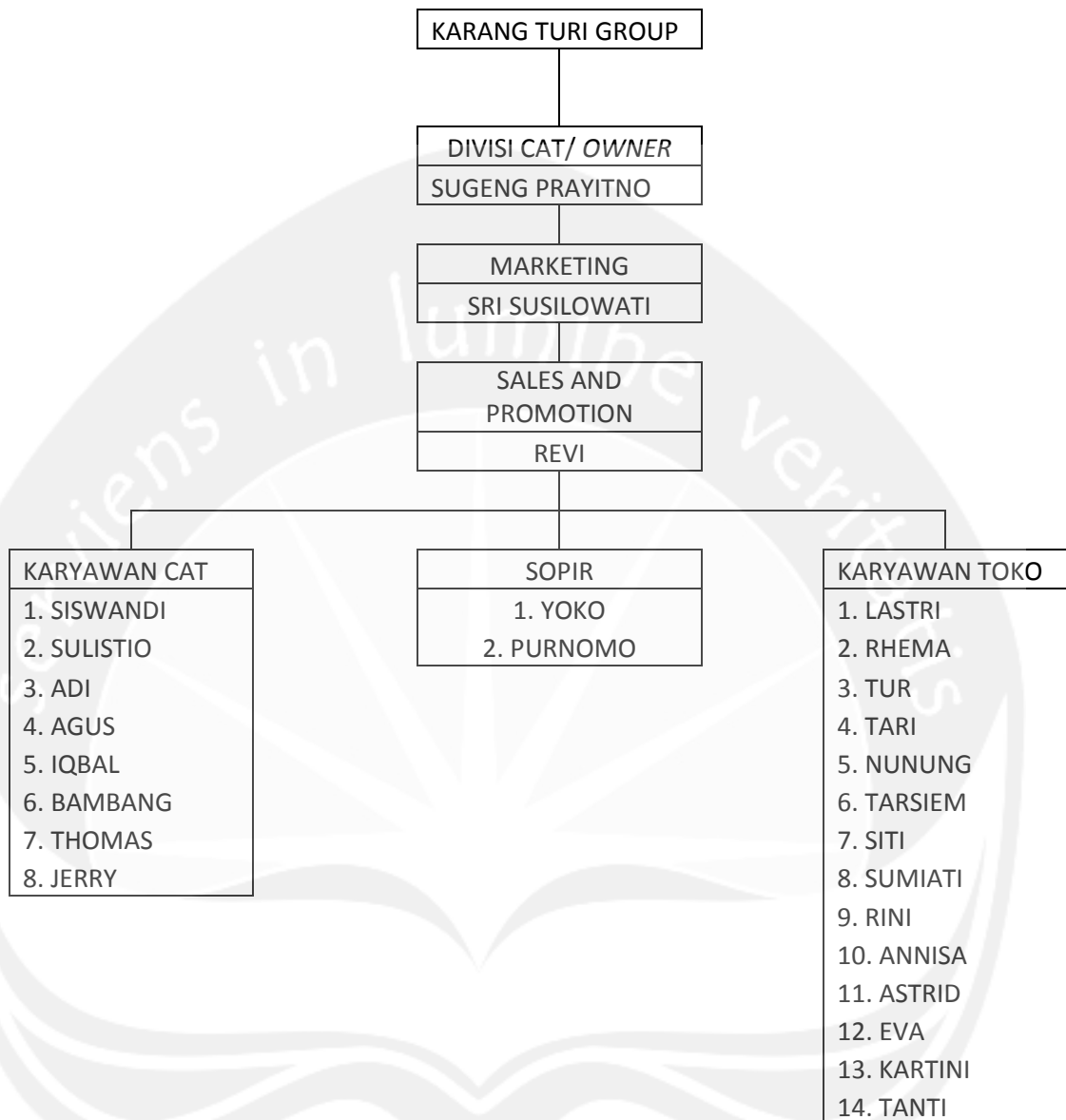
Struktur organisasi merupakan sebuah relasi organisasi antara orang-orang yang berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama dengan tugasnya masing-masing disetiap divisi dalam lingkup organisasi. Melalui struktur organisasilah setiap publik internal akan menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsinya sebagaimana mestinya. Dan sebuah organisasi akan berjalan dengan sangat baik ketika struktur organisasi di dalamnya tersusun dengan baik juga.

Posisi struktur organisasi di Karangturi Group adalah perusahaan ini mempunyai dua *owner* yang masih ada hubungan keluarga. Namun di sini, salah satu *ownernya* adalah merupakan penanggung jawab disemua divisinya. Karena melalui dialah semua *system* berjalan dengan baik dan perusahaan ini

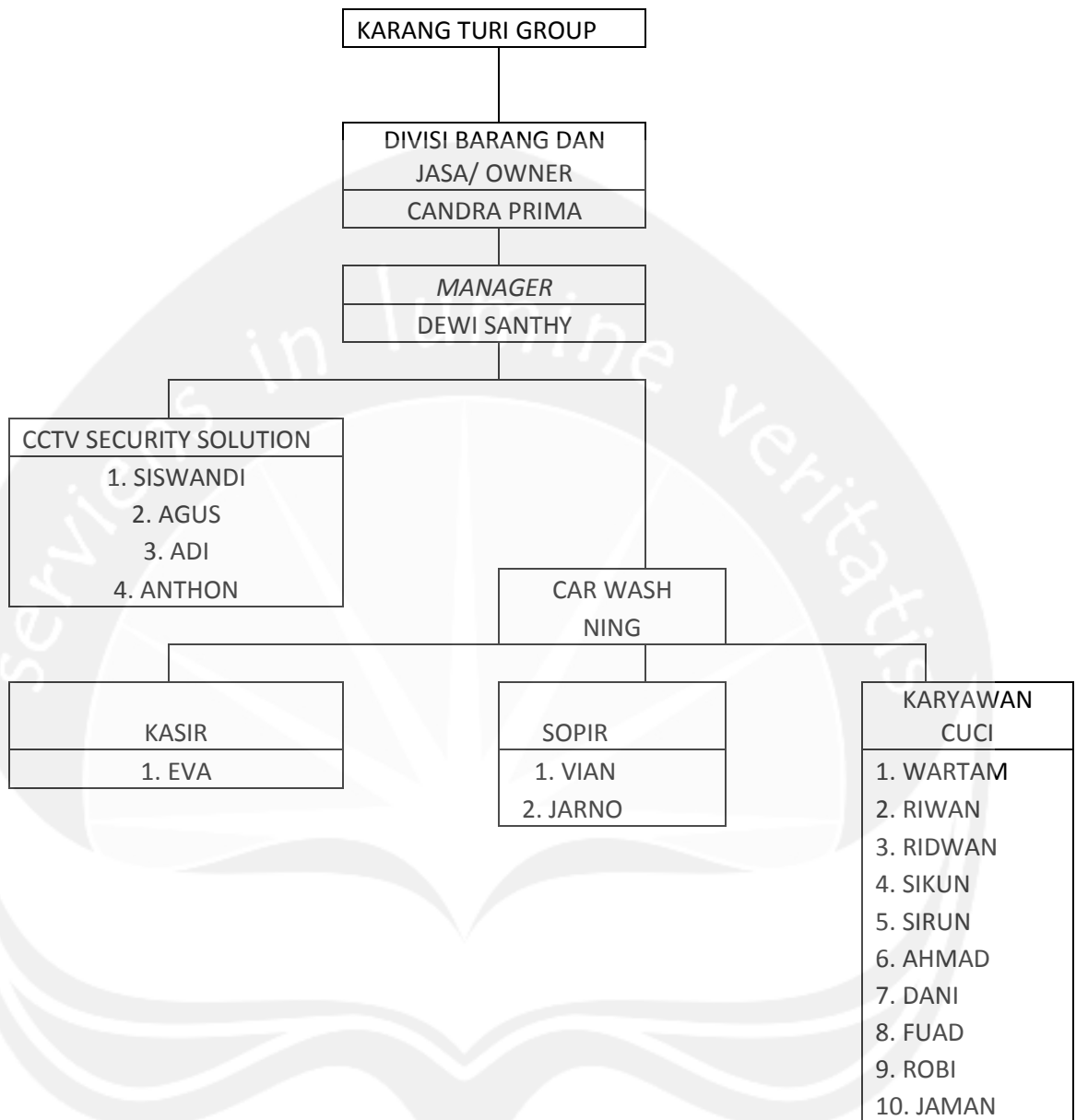
terus berkembang di bidang otomotif. Adapun gambar sturktur organisasi Karangturi Group yang dibagi menjadi tiga divisi adalah sebagai berikut



Bagan 1 : Struktur Organisasi Karangturi Motor



Bagan 2 : Struktur Organisasi Karangturi Mandiri Purwokerto



Bagan 3 : Struktur Organisasi Kargloss Autocare and Cafe