

**LAPORAN KERJA PRAKTIK  
AKTIVITAS KERJA DI BAGIAN  
CUSTOMER RELATION OFFICER  
DEALER HYUNDAI MANADO**



**DITULIS OLEH :**

**BILLY POULER TUNGKA**

**20242052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

**2024**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan laporan ini, telah saya periksa dan awasi serta memberikan bimbingan atau masukan yang tepat.

Laporan ini adalah hasil karya tulis milik mahasiswa kritik dan saran yang diberikan tidak mengubah pengalaman penulisan mahasiswa

Mahasiswa telah melakukan segala upaya untuk membuat laporan yang dibutuhkan untuk program studi sesuai dan berdasarkan pengalaman belajar secara langsung dan diperoleh dari kegiatan kerja praktek.

Manado, Mei 2024



Patricia Giovana Junita Petrus, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing Kerja Praktek

## LEMBAR PENGESAHAN

### Identifikasi Laporan Kerja Praktik

Nama : Billy Pouler Tungka  
NIM : 20242052  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Laporan Kerja Praktik Aktivitas Kerja Di bagian  
Customer Relation Officer Dealer Hyundai Manado  
Tempat Kerja Praktik : PT. Gowa Modern Motor(Dealer Hyundai Manado)  
Periode Kerja Praktik : 29 Januari 2024 – 6 April 2024  
Pembimbing : Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

Telah diseminarkan pada hari Kamis, 30 Mei 2024 di depan Dosen Penguji yang terdiri dari :

1. Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

Pembimbing



2. Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

Penguji 1



3. Joseph Palulungan, S.E., M.M.

Penguji 2



Manado, 30 Mei 2024

Menyetujui,

Ketua Program Studi



Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si

## DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Kerja Praktik .....	3
1.2.1 Tujuan Umum .....	3
1.2.2 Tujuan Khusus .....	4
1.3 Metode Kerja Praktik.....	4
1.3.1 Pengamatan .....	4
1.3.2 Wawancara .....	4
1.3.3 Keterlibatan Pekerjaan .....	4
1.3.4 Dokumentasi .....	5
BAB II.....	6
PROFIL PERUSAHAAN .....	6
2. 1. Sejarah Perusahaan .....	6
2.2 Pencapaian Terkini .....	7
2.3 Visi dan Misi .....	7
Visi .....	7
Misi .....	8
2.4 Logo Perusahaan .....	8
2.5 Struktur Organisasi .....	8
2.6 Deskripsi Struktur Organisasi di PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado) .....	9
□ Branch Manager .....	9
□ Service Manager .....	9
□ Service Advisor .....	10
□ Sales Supervisor .....	11
□ Sales Counter .....	12
□ Sales Person .....	12
□ Admin Surat .....	13
□ <i>Customer Relation Officer (CRO)</i> .....	14
□ Admin Sales .....	15
□ Kasir .....	15
□ Security .....	15
□ Driver .....	16

□ Office Boy.....	16
BAB III .....	17
DESKRIPSI PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK .....	17
3.1 Diskusi Umum .....	17
3.2 Deskripsi Pelaksanaan Kerja Praktik .....	19
3.2.1 Pengenalan Area Kantor.....	19
3.2.2 Merekap Jadwal Booking Harian.....	19
3.2.3 Mengisi Daily Checklist Kebersihan Atau Kelayakan Dealer .....	20
3.2.4 Membuat Dealer Evaluation .....	21
3.2.5 Merekap Test Drive.....	22
3.2.6 Mengontrol Area <i>Customer Lounge</i> .....	23
3.2.7 Menyetor Uang Kasiran Ke Bank.....	23
3.2.8 Scan Berkas Kasiran .....	24
3.2.9. Memasang Wobbler Di Mobil Yang Ada Di dalam showroom.....	24
3.2.10 Print Berkas New Dealership Experience .....	24
3.2.11 Menarik Uang Tunai Pettycash Di ATM .....	25
3.2.12 Membuat STCK(Surat Tanda Coba Kendaraan) atau sering dikenal dengan STNK(Surat Tanda Nomor Kendaraan) Sementara .....	25
3.2.13 Memeriksa Berkas BUKPOT.....	26
3.2.14 Print Berkas Kasiran .....	26
3.2.15 Menjadi Penanggung Jawab dalam Survei Kepuasan Pelanggan .....	26
3.2.16 Meng-arsip tanda terima BPKB(Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor)..	27
3.2.17 Menyetor Uang Pembelian Unit ke Bank .....	27
3.2.18 Mengurus Berkas Pengembalian Budget Marketing Bulan Maret.....	28
3.3. Pengelolaan sumber daya manusia di PT. Gowa Modern Motor .....	28
Proses Perekrutan Karyawan Di Hyundai Manado.....	29
Gaji Rata Rata Pekerja di Hyundai Manado .....	30
Upah yang di dapatkan untuk pekerja yang memiliki kinerja yang bagus atau pencapaian penilaian. ....	31
Indeks Penilaian yang di gunakan Hyundai Motor Indonesia.....	31
BAB IV .....	32
KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
4.1 Kesimpulan .....	32
4.2 Saran .....	33
Daftar Pustaka.....	34
LAMPIRAN.....	35



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas tuntunan dan penyertaannya sehingga sampai saat ini penulis masih di berikan kesehatan dan kekuatan, serta diberikan kemampuan untuk menyelesaikan kegiatan Kerja praktik dan penyusunan Laporan Kerja Praktik yang berjudul Aktivitas kerja pada bagian Customer Relation Officer Dealer Hyundai Manado. Laporan Kerja Praktik merupakan salah satu persyaratan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Katolik de La Salle Manado yang harus dipenuhi agar dapat lanjut ke tahap selanjutnya, terutama sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapat gelar Sarjana Manajemen.

Selama pelaksanaan kegiatan Kerja Praktik dan penyusunan Laporan Kerja Praktik penulis menerima banyak dukungan, dorongan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Untuk itu dengan penuh rasa terima kasih, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Ibu Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Ibu Merry Jeanned'arc Korompis, S.E., M.M. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Ibu Patricia G.J. Petrus, S.E., M.M. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Katolik De La Salle Manado. Dan juga selaku Dosen Pembimbing Laporan Kerja Praktik yang banyak membantu dan membimbing serta memberikan banyak saran dan dukungan yang begitu bermanfaat bagi penulis dalam penyusunan Laporan Kerja Praktik ini.
5. Ibu Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M. Selaku Dosen penguji dalam ujian laporan kerja praktik ini.
6. Bapak Joseph Palulungan, S.E., M.M. Selaku Dosen penguji dalam ujian kerja praktik
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Unika De La Salle Manado.

8. PT. Gowa Modern Motor Dealer Hyundai Manado yang telah menerima penulis untuk melaksanakan program Kerja Praktek selama 10 minggu. Terlebih khusus kepada Bapak Erwin Mamarimbing selaku *Branch Manager* Hyundai Manado, Ka Andrea Mentami Tarigan, Ka Claudia Christina Langelo, Ka Adiprima Sayoga, Ka Angelin Adiyanto dan Ka Harly Pangemanan yang telah memberikan kesempatan membimbing dan memberikan banyak bantuan, pengalaman, serta nasehat yang sangat berharga kepada penulis selama melaksanakan Kerja Praktek di PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado). Dan juga kepada seluruh pegawai dan sales yang ada di PT. Gowa Modern Motor Dealer Hyundai Manado yang telah menerima penulis dengan baik.
9. Kedua Orang Tua Mama, Papa, dan seluruh anggota keluarga lainnya yang selalu mendokan dan mendukung serta selalu memberika cinta, kasih sayang dan perhatian. Terlebih khusus kepada kedua orang tua yang berperan penting karena selalu memberikan dukungan yang besar selama proses Kerja Praktik dan penyusunan Laporan Kerja Praktik ini.
10. Kepada Adik Kecil saya yang tersayang Abigael Cinka Kalalo, yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama proses kerja praktek dan juga proses penyusunan laporan kerja praktik.
11. Kepada teman – teman dekat saya Alfritz Edward Ambeta dan Angela Ruth Chandra, yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama proses kerja praktek dan juga proses penyusunan laporan kerja praktik.
12. Kepada teman – teman Manajemen Angkatan 2020 terlebih lagi Leonardo Edward Atmaja, Militia Borang, Angeline Lumoring, Jeremy Laoritan, Roger Bagilis, Angelica Wagiman, Jeaklin Luntungan, dan Veola Solung, yang memberikan dukungan, serta bantuan bagi penulis dalam menyelesaikan penyusunan Laporan Kerja Praktik.



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 PT. Gowa Modern Motor(Delaer Hyundai Manado) .....	6
Gambar 2. 2 Logo Hyundai.....	8
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 3. 1 Data Booking Harian.....	20
Gambar 3. 2 Daily Checklist Kebersihan.....	21
Gambar 3. 3 Dealer Evaluation.....	22
Gambar 3. 4 Test Drive .....	23
Gambar 3. 5 Memasang Wobbler Di Mobil.....	24
Gambar 3. 6 Berkas New Dealership Experience .....	25
Gambar 3. 7 STCK (STNK Sementara).....	26
Gambar 3. 8 Alur bagan Perekrutan Karyawan Aspek Internal .....	29
Gambar 3. 9 Alur bagan Perekrutan Karyawan Aspek Eksternal .....	29

## DAFTAR IAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Bersama Kaprodi Dan SPV Customer Relation Officer .....	36
Lampiran 2 Meng-arsip tanda terima BPKB(Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor .....	37
Lampiran 3 Surat Diterima melaksanakan kerja praktik.....	39
Lampiran 4 Lembar Evaluasi Kerja Praktek.....	40
Lampiran 5 Aktivitas Harian.....	41
Lampiran 6 Berita Acara Wawancara dengan CRO.....	48
Lampiran 7 Berita Acara Wawancara Dengan Staf Admin.....	49
Lampiran 8 Struktur Organisasi Hyundai Manado .....	50
Lampiran 9 Bimbingan Kerja Praktik.....	51

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2024 dunia Industri semakin mengalami perkembangan yang pesat khususnya di bidang otomotif. Saat ini terdapat banyak perusahaan industri kendaraan bermotor roda empat atau lebih yang ada di Indonesia. Hal ini bisa menyebabkan persaingan yang ketat yang di hadapi perusahaan, untuk itu perusahaan di minta harus meningkatkan aktivitas produksi, promosi, dan juga pengembangan di bagian sumber daya manusia. Sewaktu mengembangkan suatu usaha, pelaku usaha kiranya perlu menetapkan strategi yang kreatif dan inovatif guna untuk mempengaruhi calon konsumen dengan nilai dan keistimewaan tertentu dan juga untuk mengundang pembelian yang terjadi saat atau setelah promosi di lakukan.

Transportasi sudah menjadi salah satu kebutuhan utama manusia dalam menjalankan kehidupan sehari – hari. Itu dapat dibuktikan dari pencapaian beberapa perusahaan otomotif yang ada, salah satunya yaitu Perusahaan Otomotif dari Hyundai Indonesia. Selama tahun 2023, Hyundai telah menjual lebih dari 35.000 unit dan ini mengalami peningkatan sebesar 18 persen di banding pencapaian tahun sebelumnya (*otomotif.katadata.co.id, 2023*). Ini menunjukkan bahwa Hyundai menjadi salah satu merek mobil yang banyak diminati oleh masyarakat Hal ini mungkin di sebabkan karena teknologi yang di miliki Hyundai sudah lebih terkemuka dibanding brand lainnya, salah satu contoh teknologi terkemuka yang dimiliki Hyundai yang ada di mobil – mobil mereka ialah, mereka (Hyundai Cabang Indonesia) dapat terhubung dengan *Customer* melalui sebuah dashboard mobil, dari dashboard akan memunculkan informasi update terbaru atau perbaikan yang perlu *Customer* lakukan sehingga *Customer* bisa langsung membawa mobil mereka ke tempat service resmi Hyundai.

Bukan hanya dari segi teknologi, PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado) juga mampu membangun hubungan yang baik antara karyawan dan juga para *Customer*. Hal ini dibuktikan dengan adanya divisi CRO (*Customer Relation*

*Office*) yang bertugas untuk membina hubungan yang baik antara Hyundai dengan konsumennya, adapun beberapa tugas yang menjadi tanggung jawab CRO, seperti melakukan survei kepuasan terhadap pelayanan kepada konsumen, mengatur jadwal service, mempromosikan fitur baru yang tersedia pada kendaraan – kendaraan Hyundai, memastikan *Customer lounge* nyaman untuk ditempati konsumen ketika menunggu kendaraannya diservice. Tugas dan tanggung jawab CRO yang dilaksanakan secara efektif diharapkan nantinya dapat menimbulkan kesan yang baik kepada konsumen dan berdampak pada penjualan mobil Hyundai nantinya. Oleh karena itu mahasiswa tertarik untuk mempelajari bagaimana CRO melaksanakan tugasnya sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap konsumen Hyundai pada PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado). Selain itu, alasan penulis melakukan kerja praktek di Hyundai Manado yaitu untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bagaimana sistem pengelolaan sumber daya manusia dalam Hyundai Motor Indonesia, lebih khususnya di PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado).

PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Otomotif. PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado) merupakan salah satu perusahaan otomotif asal Korea yang berkembang dengan baik. Hal ini dikarenakan produk beserta kualitas produk yang diberikan sangat bagus dan dapat menarik minat pelanggan dan juga dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Pada proses pelaksanaan kerja praktik ini penulis ditempatkan pada bagian *Customer Relation Officer* (CRO).

Menurut Nabila (2020) ”*Customer Relation Officer* (CRO) tentunya mempunyai hubungan yang erat dengan komunikasi antar pribadi karena mereka memiliki tugas utama yaitu menjalin hubungan dengan pelanggan dan menyelesaikan keluhan atau masalah yang di rasakan oleh pelanggan. Selain itu *Customer Relation Officer* (CRO) memiliki tugas utama lainnya yaitu mempertahankan loyalitas pelanggan, menegosiasikan kesepakatan, menyelesaikan masalah yang muncul dengan pelanggan, dan menangani berbagai aspek lain yang terkait dengan pelayanan kepada pelanggan.”

Seluruh aktivitas dan kegiatan yang ada di PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado) langsung berhadapan dengan konsumen. Terutama di bagian *Customer Relation Officer*. CRO sendiri memiliki tugas untuk menjalin hubungan yang baik dan memberikan pelayanan yang baik dengan konsumen agar supaya konsumen merasa senang, dan juga selain itu konsumen sangat menantikan adanya berbagai keuntungan yang didapatkan.

Pada proses pelaksanaan kerja praktik penulis juga diperbantukan di bagian lainnya, yaitu di bagian Kasir. Di bagian kasir penulis membantu dalam hal menyetor uang Kasir ke bank, menarik uang *pattycash* Kasir, memindai berkas atau nota – nota Kasir, dan juga beberapa kegiatan lainnya.

Dengan adanya kerja praktik atau yang biasa disebut dengan kegiatan magang yang di lakukan oleh mahasiswa, ini membuat mahasiswa dapat belajar mengenai situasi – situasi yang ada dalam dunia kerja dan ini juga dapat membuat para mahasiswa belajar bagaimana mereka dapat menghadapi masalah-masalah tertentu sehingga ini dapat melatih mental mereka untuk menjadi kuat dan nantinya akan benar-benar berada pada posisi tersebut karena sudah pernah merasakan secara langsung tekanan – tekanan yang pernah di rasakan di kegiatan magang. Mahasiswa akan menjadi sedikit percaya diri untuk masuk ke dunia kerja karena mahasiswa telah mendapatkan ilmu dan pengalaman sewaktu menjalankan kerja praktik.

## **1.2 Tujuan Kerja Praktik**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

- a. Mengetahui dan berinteraksi dalam lingkungan kerja yang memperoleh ilmu secara langsung
- b. Mengaplikasikan berbagai teori dan konsep mata kuliah yang telah di pelajari di program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIKA De La Salle Manado
- c. Berkontribusi pada penyelesaian masalah yang ada dalam perusahaan tempat pelaksanaan kerja praktik
- d. Memperluas jejaring mahasiswa dalam dunia kerja

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui aktivitas *Customer Relation Officer* (CRO) dan bisa terlibat langsung di beberapa aktivitas pada PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado).
- b. Untuk mendapatkan pengetahuan bagaimana proses pengelolaan sumber daya manusia di PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado)

## **1.3 Metode Kerja Praktik**

### **1.3.1 Pengamatan**

Menurut Widoyoko (2014:46) Observasi atau pengamatan adalah “pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis menghasilkan unsur – unsur yang terlihat dalam suatu gejala pada sebuah objek penelitian”. Pada saat ini penulis sudah melakukan pengamatan mengenai aktivitas yang ada pada Hyundai Manado

### **1.3.2 Wawancara**

Pada bagian ini penulis melakukan wawancara pada tanggal 3 April 2024 dengan seorang karyawan yang ada dalam PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado), yaitu kepada *Customer Relation Officer* mengenai Informasi – informasi pekerjaan yang diberikan sehingga tidak terjadi suatu kesalahan dalam melakukan pekerjaan, dan juga untuk mempermudah dalam pembuatan laporan kerja praktik pada PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado). Tidak hanya di bagian CRO saja, tapi di tanggal yang sama Penulis juga melakukan sedikit wawancara di bagian Admin Sales, agar sedikit mengetahui mengenai sistem HRM yang ada di Hyundai Manado.

### **1.3.3 Keterlibatan Pekerjaan**

Menurut Robbins dan Coulter (2012:377) keterlibatan dalam sebuah pekerjaan memiliki tingkat identifikasi karyawan terhadap pekerjaan yang di lakukan, secara aktif ikut dalam pekerjaannya, dan menganggap kinerja dalam pekerjaan yang di lakukan lebih bernilai untuk kebaikan diri sendiri. Sewaktu

melakukan Kerja Praktik atau Magang penulis dipercayakan untuk terlibat di dalam beberapa kegiatan pekerjaan dari karyawan, seperti Membantu Service Advisor (SA) untuk membantu *Customer* untuk mengisi kepuasan pelayanan *service*, sewaktu *Customer* sedang melakukan *service* terhadap kendaraannya. Tidak hanya itu penulis juga ikut membantu CRO untuk membuat Daily Report, Monthly Report, Booking Test Drive, dan Booking untuk *Customer* yang akan melakukan *service*.

#### **1.3.4 Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2010:476) Dokumentasi merupakan jenis pengumpulan data yang digunakan agar mendapat data dalam bentuk gambar, buku, arsip, dan angka tertulis, gunanya adalah untuk di gunakan sebagai bahan sebagai pendukung suatu penelitian. Sewaktu kerja praktik atau magang di lakukan penulis sudah mengambil beberapa dokumentasi, untuk di kumpulkan di dalam laporan ini.

## BAB II

### PROFIL PERUSAHAAN

#### 2. 1. Sejarah Perusahaan

PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado) merupakan perusahaan otomotif yang berdiri pada tahun 2022 yang berlokasi tepatnya di Jalan Jend. Sudirman No. 18 - 20, Wenang Utara, Manado, Sulawesi Utara

*Gambar 2. 1 PT. Gowa Modern Motor(Delaer Hyundai Manado)*



*Sumber : Gambar Pribadi*

Dealer Hyundai Manado, berada di bawah PT. GOWA MODERN MOTOR, yang tergabung dalam Gowa Group yang bergerak di beberapa orientasi bisnis yang beragam. Mulai dari otomotif, energi, industrial dan pengembangan bisnis terbaru yaitu Industri PerDealeran. Selain didirikannya Dealer Hyundai yang berpusat di Manado, PT. GOWA MODERN MOTOR juga mendirikan banyak cabangnya di berbagai daerah di Indonesia.

Pemilik PT Gowa Modern Motor yaitu Bapak Damoza Nirwan, sekaligus Chief Executive Officer. Nama Gowa di ambil dari nama Gowa Group. Saat ini



PT GOWA MODERN MOTOR adalah distributor resmi dari Hyundai Motor Manufacturing Indonesia atau HMMI dengan Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) yang biasa dikenal sebagai Hyundai Motor Indonesia atau HMID.

PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado) megah berdiri di tengah pusat kota Manado, dan dibuka secara resmi untuk pertama kali pada 20 Mei 2022. Setelah diresmikan, barulah PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado) dioperasikan sampai saat ini. PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado) dikenal sebagai salah satu Dealer dengan pelayanan terbaik di lingkungan operasionalnya.

## **2.2 Pencapaian Terkini**

- a. Penjualan Hyundai IONIQ 6 meraih pencapaian yang mengesankan, jaringan dealer Hyundai terbesar di Indonesia, Hyundai Gowa, Berhasil mengumpulkan pemesanan sebanyak 20 unit IONIQ 6 sebelum peluncuran resmi peluncuran resmi mobil ini di Gaikindo Indonesia Internasional Auto Show (GIAS) 2023 yang diadakan pada tanggal 14 Agustus.
- b. Pada bulan Januari 2023 Hyundai menjadi salah satu di antara 10 merek mobil terlaris di Indonesia yaitu mencapai 3549 unit.
- c. Hyundai juga berhasil meraih penghargaan best outdoor activity pada pameran IIMS 2023 untuk kegiatan test drive di jl Expo. Selain itu, Palisade menerima penghargaan best big SUV, dan stargazer menerima penghargaan best low MPV.

## **2.3 Visi dan Misi**

### **Visi**

“Menjadi agen tunggal juga distributor yang disegani”

## Misi

Mampu bersaing menyediakan mobil berkualitas, serta memiliki keseragaman jaringan berstandar global, dan mengerti keinginan pelanggan.

## 2.4 Logo Perusahaan

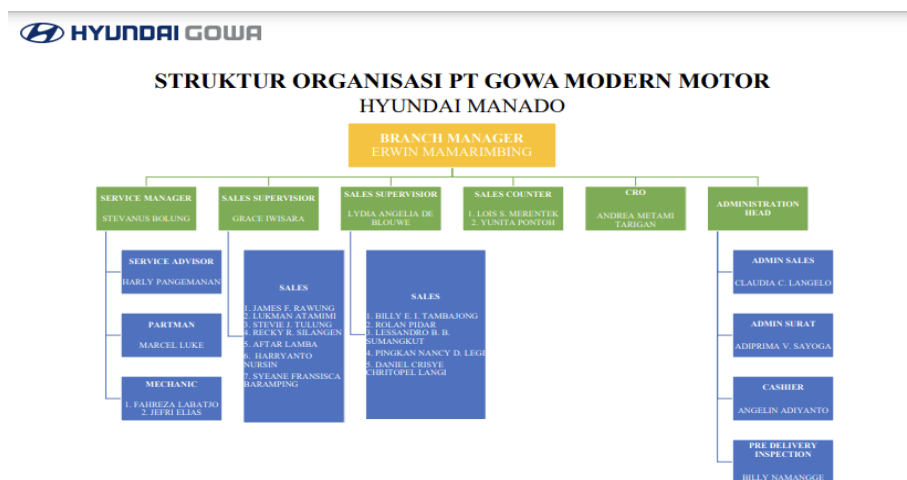
H pada logo Hyundai menyimbolkan dua orang yang sedang berjabat tangan. Kedua orang tersebut merupakan perwakilan dari perusahaan dan pelanggan. Sementara bentuk oval yang mengitari huruf H mencerminkan globe dan menunjukkan Hyundai sebagai merek mobil yang dikenal di dunia.

Gambar 2. 2 Logo Hyundai



## 2.5 Struktur Organisasi

Gambar 2. 3 Struktur Organisasi



Sumber : Admin Hyundai Manado

## 2.6 Deskripsi Struktur Organisasi di PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado)

- **Branch Manager**

Branch Manager atau Manajer Cabang merupakan eksekutif yang mengawasi divisi atau kantor dari bisnis atau organisasi besar, yang beroperasi secara local atau dengan fungsi tertentu. Seorang branch manager akan memberikan laporan pertanggungjawaban atas tugas dan pekerjaannya langsung kepada kantor pusat. Tanggung jawab yang dipegang oleh seorang Branch Manajer yaitu:

- Mencapai seluruh target yang ditetapkan (bulanan, triwulan, maupun tahunan)
- Menjaga dan mengelola *cost* perusahaan
- Merencanakan dan mengorganisir seluruh kegiatan dealer (sales dan aftersales)
- Mengatur dan merencanakan SDM dengan efektif dan efisien
- Bertanggung jawab dalam pencapaian target nilai SSI dan CSI
- Melaksanakan plan, do, check, action pada dealer yang dipimpin
- Mengirimkan laporan sales ke HMID secara berkala

- **Service Manager**

"Dealer manajer servis" biasanya mengacu pada individu yang memegang posisi Manajer Servis di dealer otomotif. Dalam peran ini, manajer servis bertanggung jawab untuk mengawasi departemen servis, yang menyediakan layanan pemeliharaan dan perbaikan kendaraan yang dijual oleh dealer. Fokus utama mereka adalah memastikan bahwa kendaraan pelanggan diservis secara efisien dan dengan standar kualitas tertinggi.

Berikut adalah beberapa tanggung jawab utama manajer layanan di dealer:

1. Manajemen Departemen Layanan: Manajer layanan bertugas mengelola semua aspek departemen layanan, termasuk staf, peralatan, dan sumber daya.

2. Layanan Pelanggan: Menjamin tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dengan memberikan pelayanan prima, mengatasi kekhawatiran atau keluhan pelanggan, dan menjaga hubungan baik dengan klien.
3. Pengawasan Tim: Mengelola dan memimpin tim penasihat layanan, teknisi, dan staf pendukung. Ini termasuk perekrutan, pelatihan, dan evaluasi kinerja.
4. Penjadwalan Layanan: Mengawasi penjadwalan janji layanan, memastikan pekerjaan didistribusikan secara efisien, dan mengelola beban kerja.
5. Manajemen Suku Cadang dan Inventaris: Memelihara inventaris suku cadang dan bahan yang diperlukan untuk perbaikan dan mengelola pengadaan persediaan yang diperlukan.
6. Kontrol Kualitas: Memastikan bahwa semua perawatan dan perbaikan kendaraan memenuhi standar dealer dan pabrikan untuk kualitas dan keamanan.
7. Manajemen Keuangan: Memantau kinerja keuangan departemen layanan, termasuk anggaran, pengendalian biaya, dan profitabilitas.
8. Kepatuhan: Memastikan bahwa departemen servis mematuhi peraturan industri, standar keselamatan, dan kebijakan dealer.
9. Hubungan Vendor: Mengelola hubungan dengan pemasok dan vendor untuk mendapatkan persyaratan dan harga yang menguntungkan untuk suku cadang dan layanan.
10. Pelaporan: Memberikan laporan dan pembaruan kepada manajemen dealer mengenai kinerja departemen layanan, termasuk metrik utama seperti pendapatan, waktu layanan, dan umpan balik pelanggan.

- **Service Advisor**

Service Advisor adalah orang pertama di bengkel mobil yang akan dihubungi oleh pelanggan, dan mereka adalah orang yang akan berkomunikasi dengan pelanggan di sebagian besar waktu mereka di bengkel. Karena kebutuhan akan perbaikan otomotif seringkali mendadak dan mendesak, pelanggan di bengkel mobil biasanya memiliki tingkat stres

yang lebih tinggi dari biasanya. Seorang Service Advisor yang efektif akan mampu memastikan bahwa pelanggan mereka merasa diperhatikan dan didengarkan selama mereka berada di bengkel.

- Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan.
- Melayani pelanggan, yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan pada pelanggan.

- **Sales Supervisor**

Sales Supervisor adalah seorang yang memimpin team sales atau tim penjualan dalam suatu bisnis atau perusahaan. Sales supervisor sendiri memegang kendali dalam mengelola dan memimpin timnya serta mengatur segala kegiatan pemasaran. Sebagai pemimpin dan pengawas dari tim sales, sales supervisor memiliki beberapa tugas penting. Berikut adalah tugas dari sales supervisor yaitu memimpin tim sales, membantu memecahkan masalah, memberikan pelatihan, membuat strategi pemasaran dan memantau aktivitas tim sales. Tanggung jawab yang dipegang oleh seorang Sales Supervisor yaitu:

- Melaksanakan plan, do, check, action pada tim sales yang dipimpinnya.
- Melaporkan progress dan hasil dari tim sales kepada Sales Manager dan Branch Manager.
- Mengelola tim sales dengan efektif dan efisien.
- Merencanakan dan mengontrol terlaksananya event sales dengan efektif, efisien, dan menarik calon prospek.
- Bertanggungjawab untuk memonitor segala proses administrasi.
- Focus kepada target penjualan tim yang telah ditetapkan.
- Menjadi representative In Dealer Trainer untuk mewakili memberikan training ke sales consultant.

- **Sales Counter**

Sales Counter adalah sebuah profesi yang mengharuskan seseorang untuk menjual produk maupun melayani konsumen sebaik mungkin. Sales counter sendiri merupakan staf yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen agar menarik minat mereka untuk membeli produk yang ditawarkan. Sales counter tidak hanya mementingkan penjualan, tapi juga harus berorientasi kepada kepuasan konsumen dalam membeli suatu produk maupun jasa yang ditawarkan. Perbedaan sales counter dan sales executive sendiri yaitu sales counter bertugas untuk melayani konsumen yang datang ke toko sedangkan sales executive bertugas untuk mempresentasikan produk kepada calon klien yang ingin bekerja sama. Tanggung jawab yang dipegang oleh seorang Sales Counter yaitu :

- Mencari, mengelola, dan memfollow up database prospek.
- Mencapai target penjualan yang telah ditetapkan.
- Berperan aktif dan kreatif dalam seluruh kegiatan dealer.
- Menjaga kepuasan pelanggan.
- Menjaga kondisi showroom untuk selalu bersih, rapih, dan menarik.
- Menyambut dan melayani pelanggan yang datang ke showroom dengan baik dan ramah.
- Turut serta dalam melakukan proses serah terima kendaraan kepada pelanggan.
- Menguasai product knowledge, program marketing, dan hitungan kredit.

Mencatat harian traffic showroom.

- **Sales Person**

Sales Person adalah orang yang percaya diri dan memiliki ilmu membujuk. Sales person adalah menjual produk, barang, atau layanan kepada pembeli. Dalam beberapa kondisi, sales person bekerja supaya para pembeli tetap

menggunakan produk mereka. Tanggung jawab yang dipegang oleh seorang Sales Person yaitu:

- Mencari, mengelola, dan memfollow up database prospek.
- Mencapai target penjualan yang telah ditetapkan.
- Berperan aktif dan kreatif dalam seluruh kegiatan dealer menjaga kepuasan pelanggan.
- Menyambut dan melayani pelanggan yang datang ke area pameran dengan baik dan ramah.
- Menguasai product knowledge, program marketing, dan hitungan kredit.
- Turut serta dalam melakukan proses serah terima kendaraan kepada pelanggan.

- **Admin Surat**

Admin Surat adalah seorang yang bekerja di belakang layar dan mendukung keberhasilan penjualan dengan memperhatikan kualitas layanan yang diberikan pada pelanggan. Admin adalah profesi yang menangani pengecekan stok, memproses pemesanan, memastikan kebenaran harga jual, dan lain-lain. Tanggung jawab yang dipegang oleh seorang Admin Surat yaitu :

- Bertanggung jawab akan proses dan persyaratan administrasi dari input order ke system, SPK, DO, STNK, dan BPKB.
- Melakukan Filling dengan rapih, teratur, dan mudah ditemukan.
- Mengecek seluruh kelengkapan dokumen terkait transaksi pembelian. Mengontrol uang masuk sebagai tanda jadi, DP, maupun pelunasan yang ditransfer oleh konsumen.
- Memastikan alokasi unit yang ada sesuai dengan system beserta posisi unit tersebut.
- Melakukan validasi outstanding terhadap SPK, BPKB.
- Menyusun dan mengirim klaim terkait sales program HMID.

- ***Customer Relation Officer (CRO)***

*Customer Relation Officer* adalah seorang yang bertugas untuk menangani keluhan atau kekhawatiran dari *Customer* yang membeli barang atau jasa dari perusahaan. *Customer Relation Officer (CRO)* adalah seseorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan serta melakukan follow up terhadap pelanggan yang telah menggunakan jasa atau membeli produk dalam perusahaan. Karena itu pula ia tidak boleh kaku dan menolak teknologi khususnya dibidang komunikasi dan informasi dalam mencapai tujuannya. Tujuan *Customer Relation Officer (CRO)* adalah memuaskan pelanggan disesuaikan dengan mengembangkan hubungan erat antara petugas *Customer Relation Officer (CRO)* dan pelanggan berdasarkan kepercayaan, saling menghargai, laporan dan tujuan bersama untuk kepuasan pelanggan. Tanggung jawab yang dipegang oleh seorang *Customer Relation Officer (CRO)* yaitu:

- Menyapa dan melayani *Customer* dengan baik dan ramah.
  - Berkoordinasi dengan tim dealer terkait dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.
  - Konsisten melakukan sosialisasi secara rutin kepada tim sales maupun aftersales tentang pentingnya kepuasan pelanggan.
  - Membuat laporan dan evaluasi terkait kepuasan pelanggan SSI (*Sales Satisfaction Index*) & CSI (*Customer Satisfaction Index*), serta menyampaikan ke pejabat dealer.
  - Menyelenggarakan pertemuan bulanan terkait pencapaian nilai SSI (*Sales Satisfaction Index*) & CSI (*Customer Satisfaction Index*) serta berkoordinasi dengan bagian terkait dalam penyusunan action plan.
- Turut serta dalam aktivitas marketing dealer yang berhubungan langsung dengan *Customer*.



- Mengirimkan laporan bulanan dan action plan SSI (*Sales Satisfaction Index*) & CSI (*Customer Satisfaction Index*) yang telah disusun dan disetujui oleh pejabat dealer ke HMID (Hyundai Motor Indonesia).

- **Admin Sales**

Admin senior merupakan seseorang yang bertugas untuk merekap seluruh laporan perusahaan cabang dan melakukan pengontrolan operasional perusahaan

Admin Senior memiliki tanggung jawab yaitu:

- Memastikan keberlangsungan pemeliharaan bangunan dan kegiatan operasional showroom terlaksana dengan baik.
- Mengawasi perekrutan karyawan berjalan dengan baik.
- Menyiapkan dan memperbaharui kebijakan kantor dan memastikan kepatuhan pegawai terhadap kebijakan yang berlaku.
- Mengontrol budget alokasi seluruh kebutuhan operasional di dealer.

- **Kasir**

Kasir adalah seorang yang memegang kas (uang) atau orang yang memiliki tanggung jawab untuk menerima dan membayarkan sejumlah uang tunai maupun giro. Tanggung jawab yang dipegang oleh seorang Kasir yaitu:

- Menerima pembayaran yang dapat berupa tunai maupun kartu debit/kredit.
- Menerbitkan bukti pembayaran, refund, kredit atau penyesuaian lain sesuai permintaan pelanggan.
- Menyapa pelanggan yang tiba di counter.
- Menyimpan uang deposit ke dalam akun bank dealer.
- Mengelola laporan transaksi secara harian, mingguan, maupun bulanan.

- **Security**

Security adalah satuan pengamanan yang mana juga sering disebut dengan satpam. Yaitu orang atau sebuah tim yang bertugas untuk mengamankan sebuah asset dari sebuah tindak kejahatan maupun kerusakan. Tanggung jawab yang dipegang oleh seorang Security yaitu:

- Menyapa dan mengarahkan pelanggan saat kedatangan dan kepulangan.
- Membukakan pintu kendaraan pelanggan dengan sopan dan sigap.
- Menjaga keamanan bangunan dan kendaraan di dealer.
- Memastikan kendaraan yang keluar masuk di dealer.
- Mengatur posisi parkir dan mengecek gate pass service.

- **Driver**

Driver adalah orang yang mengemudikan kendaraan baik kendaraan bermotor atau orang yang secara langsung mengawasi calon pengemudi yang sedang belajar mengemudikan kendaraan. Tanggung jawab yang dipegang oleh seorang Driver yaitu:

- Memastikan kebersihan kondisi kendaraan dan semua fitur berfungsi dengan baik.
- Mengirimkan kendaraan ke pelanggan sesuai jadwal yang telah ditentukan.

- **Office Boy**

Office Boy adalah seorang yang akan membantu setiap karyawan untuk membantu memberikan surat kepada setiap karyawan. Membantu merapikan ruang kantor. Tanggung jawab yang dipegang oleh seorang Office Boy yaitu:

- Menyapa dan menyediakan minuman kepada pelanggan.
- Membersihkan seluruh area showroom.
- Membersihkan alat keperluan operasional dealer (piring, gelas, kursi, meja, dll).
- Melaporkan apabila ada properti yang rusak

## BAB III

### DESKRIPSI PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK

#### 3.1 Diskusi Umum

Pada tanggal 25 Januari 2024 penulis membawa surat dan beberapa berkas yang di perlukan untuk melakukan kerja praktik pada PT. Gowa Modern Motor(Dealer Hyundai Manado), berkas tersebut diserahkan langsung kepada *Customer Relation Officer* (CRO) Pada PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado). Beberapa Hari setelah itu atau pada tanggal 27 Januari 2024 penulis diterima untuk melakukan kegiatan magang di Hyundai Manado.

Penulis memulai kerja praktik pada tanggal 29 Januari 2024 – 06 April – 2024 (10 Minggu) yang dimana ini adalah jangka waktu yang sesuai dengan ketentuan dari sebuah kerja praktik yang ditetapkan oleh Program studi Manajemen Universitas Katolik De La Salle Manado. Selama kerja praktik di Hyundai Manado dilakukan, penulis masuk kerja pada hari Senin – Sabtu pada jam 08:30 dan selesai kerja pada jam 17:00. Sewaktu menjalankan kerja praktik di Hyundai Manado, penulis diwajibkan menggunakan pakaian yang rapih dengan standar Kemeja dan Celana berwarna hitam dan sepatu kets bebas pada hari senin – kamis, pada hari jumat penulis diwajibkan menggunakan pakaian batik, dan pada hari sabtu penulis diwajibkan menggunakan pakaian bebas dengan standar baju berkerah dan celana panjang (chinos).

Selama penulis melakukan kerja praktik di PT. Gowa Modern Motor Hyundai Manado penulis di tempatkan di bagian *Customer Relation Officer* (CRO), (CRO) bertanggung jawab membina suatu hubungan yang baik dengan seluruh pelanggan/*Customer*. Karena itu CRO perlunya memiliki sikap yang baik, sopan, dan ramah agar bisa menyampaikan Komunikasi dan Informasi yang baik kepada pelanggan/*Customer*. Tugas dan tanggung jawab lainnya dari CRO adalah menyampaikan informasi mengenai jadwal service atau memberikan informasi mengenai kendaraan dari *Customer* atau pengguna.

Sewaktu melaksanakan kerja praktik di PT. Gowa Modern Motor Cabang PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado), penulis juga melakukan kerja sama antar karyawan dalam hal memastikan kepuasan pelayanan terhadap

proses melakukan service kendaraan milik *Customer*. "Adanya kepuasan konsumen dapat mencegah nilai negatif dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh konsumen, Kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan yang berkaitan dengan reaksi emosional dan persepsi seseorang yang telah mendapatkan kebutuhan dan permintaan yang diinginkan dari pekerjaan yang telah dilakukan". *Agesta Aditya Pangestu* (2020). Selain itu, dalam suatu organisasi juga sangat diperlukan adanya suatu kerja sama kelompok (*team work*), Kerja sama dalam suatu tim merupakan keunggulan kompetitif yang tertinggi dalam suatu organisasi atau perusahaan. Kerja sama Tim biasanya dilakukan atas dasar tujuan yang sama, yaitu tujuan yang ingin dicapai, dan ini dapat dirasakan secara langsung antar pekerja dengan pekerja lainnya di dalam lingkungan pekerjaan, terutama dalam hal kerja sama tim.

Sewaktu melakukan kerja praktik, penulis mendapatkan beberapa masalah seperti penulis mendapatkan beberapa pekerjaan dalam waktu yang sama, yaitu tugas mengarsip tanda terima BPKB(Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor) di waktu yang bersamaan dengan melakukan tugas pekerjaan membuat dealer *self evaluation*, dan memindai berkas Kasir. Untuk memastikan ketiga pekerjaan diselesaikan dengan baik penulis berkomunikasi dengan pemberi tugas untuk mengetahui pekerjaan mana yang harus diprioritaskan untuk dikerjakan terlebih dahulu, sehingga ketiga pekerjaan dapat selesai tepat waktu sesuai target. Penulis juga pernah menyelesaikan masalah pada tempat praktik yaitu penulis memastikan semua fasilitas yang ada di *Customer lounge* bisa dinikmati oleh *Customer* yang sedang duduk menunggu pelayanan service kendaraan mereka. Jika terjadi masalah di *Customer lounge* maka penulis perlu menghubungi bagian terkait. Kontribusi lainnya juga penulis membantu beberapa sales sewaktu mereka melakukan penjualan kendaraan.

Sewaktu penulis melakukan kerja praktik di PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado), penulis sudah memperluas jejaring mahasiswa, dengan melakukan kerja praktik yang baik yang di dalamnya penulis melakukan kerja sama dengan beberapa karyawan di dalamnya, seperti contohnya penulis melakukan kerja sama dengan bagian *Service Advisor* sewaktu melakukan pekerjaan menjadi Penanggung jawab dalam hal kepuasan pelanggan dalam

memperbaiki mobil atau kendaraan mereka. Ini membuat penulis mendapatkan relasi atau jejaring dengan beberapa karyawan dan *Customer*

### **3.2 Deskripsi Pelaksanaan Kerja Praktik**

Berikut ini penulis akan menjelaskan beberapa pekerjaan yang di berikan dan di percayakan kepada penulis untuk dilakukan atau dilaksanakan pada aktivitas kerja praktik di PT. Gowa Modern Motor Cabang PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado).

#### **3.2.1 Pengenalan Area Kantor**

Aktivitas ini adalah aktivitas pertama yang penulis lakukan di Hyundai Manado, yaitu Pengenalan Area Kantor. Pada pengenalan area kantor ini di lakukan setelah briefing pagi. Briefing pagi adalah salah satu aktivitas rutin yang di lakukan oleh sales sebelum melakukan aktivitas penawaran penjualan kepada *Customer*, briefing pagi di lakukan pada jam 08:30 pagi, briefing pagi akan di mulai dengan menyampaikan apa pencapaian sales di hari sebelumnya, dan pembahasan tentang apalagi yang masih kurang dalam penawaran unit kepada customer dan juga ada pembahasan mengenai apa yang masih dibutuhkan oleh sales. Tidak hanya itu di briefing pagi juga akan ada kata – kata motivasi agar bisa membangun semangat para sales dan di harapkan dapat meningkatkan penjualan mereka, setelah itu semua briefing akan di tutup dengan doa dan setelah doa akan ada yel – yel penyemangat yang di lakukan oleh sales Hyundai Manado. Setelah briefing pagi pada tanggal 29 Januari 2024 selesai dilakukan penulis diminta untuk memperkenalkan diri penulis kepada beberapa karyawan/pekerja yang ikut dalam briefing itu, lalu setelah perkenalan diri setelah briefing, penulis juga naik ke lantai 2 untuk memperkenalkan diri kepada staf yang ada di lantai 2 atau back office PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado).

#### **3.2.2 Merekap Jadwal Booking Harian**

Pada kegiatan ini penulis di minta untuk melakukan perekapan terhadap jadwal booking harian yang telah dibuat/dijadwalkan oleh CRO dengan *Customer*/Pelanggan. Jadwal Booking harian ini di lakukan dengan cara CRO

Melihat Informasi data yang ada di sistem Hyundai, data mengenai kilometer unit mobil *Customer* sudah berapa, apakah sudah memenuhi kilometer untuk melakukan service atau apakah unit yang di beli *Customer* sudah memenuhi waktu untuk melakukan service, nah kalau dari kilometer atau waktu ini sudah memenuhi, CRO akan menghubungi *Customer* untuk mengingatkan dan mengatur jadwal untuk melakukan service. Atau Jadwal Booking service juga bisa di lakukan dengan *Customer* yang menghubungi nomor dari CRO yang ada di instagram, facebook, dan juga ada di google maps. Setelah jadwal sudah dibuat, penulis menyalin jadwal tersebut ke tabel yang ada di spreadsheet, di dalam tabel jadwal service yang ada di spreadsheet ada informasi mengenai hari, waktu pelaksanaan booking service, kategori pekerjaan, metode booking, nama *Customer*, no telephone, jenis mobil, kilometer mobil, dan pekerjaan service beberapa

Gambar 3. 1 Data Booking Harian

Data Booking Harian - Hyundai Manado									
Tanggal Booking	Jam Booking	Kategori Pekerjaan	Metode Booking	Nama Pelanggan	No. Telpun Pelanggan	No. Polisi	Model Kendaraan	Kilometer Kendaraan	Pekerjaan
24/01/2024	14:00 PM	Free Service	Whatsapp	Yusuf Kopitoy			Stargazer		Service 15.000 km
06/02/2024	9:00 AM	Free Service	Whatsapp	Diana Gunawan			Ioniq 5		Service 15.000 km
06/02/2024	9:00 AM	Free Service	Whatsapp	Felicia Nantung			Creta		Service 15.000 km
12/02/2024	13:00 PM	Free Service	Whatsapp	Wahyuni Meyanti			Stargazer	11464	Service Berkala 6 Bulan
15/02/2024	9:00 AM	Free Service	Whatsapp	Gerald Lelija			Stargazer X		Service 1.000 km
16/02/2024	9:00 AM	Free Service	Whatsapp	Gerry Nayoan			Stargazer Trend	17680	Service 15.000 km
20/02/2024	8:30 AM	Free Service	Whatsapp	Felicia Nantung			Creta Style	800	Service 30.000 km
22/02/2024	8:30 AM	Maintenance	Whatsapp	Yudi Soesanto			Palisade	18100	Service 30.000 km
23/02/2024	9:00 AM	Free Service	Whatsapp	PT SUMBER REJEKI MULTI BANGUNAN			Palisade		Service 30.000 km
23/02/2024	14:00	Free Service	Whatsapp	Herman Miansa			Santa FE		Service 30.000 km
23/02/2024	14:00	Free Service	Whatsapp	Herman Miansa			Creta		Service 30.000 km
26/02/2024	9:00 AM	Free Service	Whatsapp	Tan Lian Nio			Stargazer		Service 15.000 km
23/03/2024	9:00 AM	Free Service	Whatsapp	Priyhi Killa			Creta		Service 15.000 km
23/03/2024	8:30 AM	Free Service	Whatsapp	Ethi Angr			Stargazer		Service 15.000 km
25/03/2024	11:00 AM	Free Service	Whatsapp	Devaludyana			Stargazer		Recall Motorvan
26/03/2024	9:00 AM	Free Service	Whatsapp	Lando Guiso			Stargazer		Recall Motorvan
01/04/2024	13:30 PM	Free Service	Whatsapp	Law Rencius			Creta		Service 30.000 km

Sumber : Data Olahan

### 3.2.3 Mengisi Daily Checklist Kebersihan Atau Kelayakan Dealer

Pada Aktivitas ini penulis membantu CRO melakukan pengecekan kelayakan atau kebersihan terhadap dealer, karena ini akan menjadi bahan laporan ke kantor Hyundai Motor Indonesia pada setiap bulan.

Gambar 3. 2 Daily Checklist Kebersihan

Area	Jan	PIC	Bulan : Mei 2024																																		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
<b>Area Luvor Showroom</b>																																					
Tidak ada noda / kotoran pada dinding & atap			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Tidak ada debu tebal pada pintu masuk			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Tidak ada debu tebal pada pembebas kaca			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Maintenance Lantai untuk EV Charging Station			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Charging area & lantai dalam tempat parkir (Tipek walk / gempal)			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
<b>Area Dalam Showroom</b>																																					
Tidak ada kotoran pada plafon			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Tidak ada debu tebal pada meja resepsionis			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Tidak ada debu tebal pada kursi resepsionis			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Tidak ada debu tebal pada brankas besi			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Tidak ada debu tebal pada meja konsultasi			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Tidak ada debu tebal pada meja konsultasi			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Tersedia refreshment esoter (Air Minum)			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Tidak ada debu menampal pada display unit			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
A. Bantal kasihan kondisi baik bersih			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
B. Inangir			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
C. Ruang Meja			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
D. Papan Spesifikasi			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
<b>Area Eksterior Gate Service</b>																																					
Tidak terdapat noda / kotoran pada dinding dan atap			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Charging area dan lantai dalam tempat parkir (Tipek walk / gempal)			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Tidak terdapat noda / kotoran pada tampilan area operasional			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jalan operasional dalam kondisi baik (Tipek hilang / rusak)			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
<b>Service Reception Counter</b>																																					
Tidak terdapat noda / kotoran pada lantai, meja dan backdrop			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Dokumen disimpan dalam kondisi rapi & aman / res			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tidak terdapat noda / kotoran pada serbet promo			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Backdrop dalam keadaan bersih dan terang			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kerusik display & penempatan display kondisi bersih & rapi sesuai			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Customer Lounge</b>																																					
Tidak terdapat noda pada lantai, meja & kursi lounge			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Tersedia kopi, teh, air mineral untuk customer			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tersedia gelas bersih untuk customer			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Daftar dan pricing displayed dengan dipaparkan			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tersedia maklumat / koran lokal terbaru			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tersedia maklumat / flyer / arsip untuk customer			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tersedia charging bankcard dengan baik			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
TV berfungsi dengan baik & menampilkan koran Hiburan			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Area lantai dalam kondisi bersih & rapi			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Customer Toilet</b>																																					

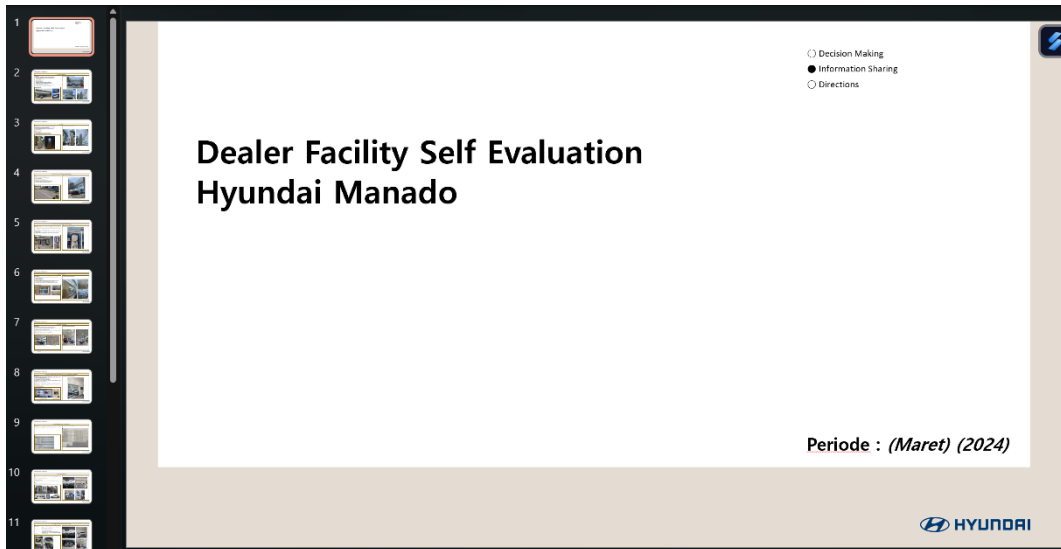
Sumber : PT. Gowa Modern Motor

### 3.2.4 Membuat Dealer Evaluation

Pada Aktivitas ini penulis membuat dealer evaluation setiap bulan, dealer evaluation ini dibuat untuk menjadi laporan atau bahan evaluasi ke Hyundai Motor Indonesia untuk mengetahui apakah dealer sudah memenuhi syarat untuk menjadi Dealer Hyundai atau tidak, karena di dealer evaluation ada standar kriteria dealer seperti Showroom Exterior yang dimana di dalamnya ada tentang standar tampilan depan showroom, ketersediaan tempat parkir untuk *Customer* yang di tandai dengan garis putih, dan juga wall charger atau tempat pengisian untuk kendaraan elektrik mereka, nah sedangkan di showroom interior ada standar mengenai penampilan dalam showroom yang indah, rapih, dan bersih, ada display beberapa sparepart dari Hyundai, ada standar ada kondisi unit mobil yang di pajang apakah bersih di interior, eksterior, dan ruang mesin mobil, ada standar mengenai beberapa alat promosi yang harus ada dalam dealer, standar kebersihan tempat counter sales atau resepsionis desk standar *Customer lounge* dan juga standar kebersihan toilet. Penulis membuat dealer evaluation dengan cara di foto terlebih dahulu bagian yang akan di jadikan laporan, lalu foto tersebut dimasukkan ke dalam PowerPoint setelah itu di edit sedikit, dan setelah selesai

penulis akan membuatnya dalam file pdf dan di kirimkan kepada CRO, dan CRO akan meneruskannya ke Hyundai Motor Indonesia.

*Gambar 3. 3 Dealer Evaluation*



*Sumber : Data Olahan*

### **3.2.5 Merekap Test Drive**

Pada aktivitas ini penulis membuat perekapan mengenai jadwal test drive yang akan di lakukan oleh *Customer*, alur dari pembuatan jadwal test drive ini mirip dengan alur melakukan booking service, yaitu *Customer* akan mencari nomor CRO yang ada di Instagram, facebook, atau google maps dan akan menghubunginya. Atau bahkan *Customer* yang sudah pernah melakukan pembelian mobil yang ingin mengupdate atau mengganti mobil mereka, mereka bisa menghubungi nomor CRO yang sudah dimiliki karena sudah pernah melakukan transaksi pembelian mobil sebelumnya. Setelah itu CRO akan mengatur jadwal Test Drive yang akan di lakukan apakah ada jadwal yang kosong untuk melakukan test drive dan apakah ada sales yang available untuk melakukan test drive, setelah jadwal sudah di buat, *Customer* akan datang pada waktu yang sudah di jadwalkan dan *Customer* akan mengisi data dan berkas yang di perlukan untuk melakukan test drive. Nah setelah itu CRO akan memberikan jadwalnya kepada penulis untuk di masukan ke tabel yang ada dalam spreadsheet, di dalam tabel yang ada di spreadsheet ada data mengenai, hari/tanggal, nama sales yang



bertanggung jawab, nama *Customer*, jam test drive, jam selesai test drive dan lokasi test drive.

Gambar 3. 4 Test Drive

JADWAL TEST DRIVE JANUARI 2024								
NO	HARI/TANGGAL	SALES	NAMA CUSTOMER	UNIT	JAM TEST DRIVE	SELESAI TEST DRIVE	LOKASI	KETERANGAN
1	Jumat/5-01-2024	Billy	kn kiat	creta	10.00		manado	test drive
2	Jumat/5-01-2024	Pingkan	Bp. Billy	Stargazer	13.00		Manado	Test drive
3	sabtu/6-01-2024	recky	bp alfred	stargazer	10.00		manado	test drive
4	Senin/8-01-2024	Billy	Bp Apri	Stargazer X	12.00		Manado	Test Drive
5	selasa/9-01-24	anto	bp joun	stargazer	09.00		manado	testdrive
6	Selasa/9-01-2024	James	Cl Melisa	Creta	18.00		Cirilani	Test Drive
7	Rabu/10-01-2024	Rolan	Glen	Stargazer X	19.00		Manado	Test Drive
8	Sabtu/13-01-2024	Solan	Affan	Stargazer X	15.30		Manado	Test Drive
9	Senin/15-01-2024	Billy	Adri	Creta	09.30		Bitung	Test Drive
10	Rabu/17-01-2024	James	Rey	Creta	13.00		Manado	Test Drive
11	Sabtu/20-01-2024	Pingkan	Kn Donny	Stargazer x	16.00		Manado	Test drive
12	Sabtu/20-01-2024	Stevie	BPK Deni	Stargazer X	13.00		Manado	test drive
13	sabtu/27-01-2024	after	paul	stargazer x	09.00		manado	test drive

Sumber : Data Olahan

### 3. 2. 6 Mengontrol Area *Customer Lounge*

Pada aktivitas ini penulis hanya mengontrol area *Customer lounge* dalam keadaan bersih, rapih dan nyaman untuk *Customer* bisa menunggu mobil yang sedang diservice oleh mekanik, atau *Customer* yang sedang membeli mobil bisa menunggu di *Customer lounge* sambil karyawan lain menyiapkan mobil mereka dan juga berkas – berkas pembelian mereka. Pada aktivitas ini sebagai tanggung jawab CRO yaitu menjamin kenyamanan *Customer* agar puas, penulis memastikan Fasilitas yang ada di *Customer Lounge* semua tersedia, seperti air panas untuk membuat kopi, teh, atau air dingin untuk membuat minuman dingin yang di sediakan di *Customer lounge*, dan memastikan snack atau biskuit selalu tersedia untuk *Customer*, penulis juga memastikan TV dan WiFi bisa di nikmati oleh *Customer*.

### 3.2.7 Menyeter Uang Kasiran Ke Bank

Pada aktivitas ini penulis terkadang membantu di bagian Kasir dalam menyeter uang kasiran ke bank. Uang kasiran ini adalah uang hasil penjualan sparepart atau uang jasa service yang di lakukan secara berbayar.

### **3.2.8 Scan Berkas Kasiran**

Pada aktivitas ini penulis membantu Kasir dalam meng-scan berkas atau dokumen dari Kasir, dengan cara memfoto dokumen atau berkasnya, lalu di scan menggunakan sebuah aplikasi, lalu setelah selesai berkas atau dokumen yang sudah di scan ini akan di kirimkan ke Bagian Kasir.

### **3.2.9. Memasang Wobbler Di Mobil Yang Ada Di dalam showroom**

Wobbler adalah materi cetak promosi produk yang pada umumnya berbentuk bulat, yang dibuat dengan bahan mika atau plastik yang berfungsi untuk di pasangkan di rak atau meja kasir sehingga wobbler dapat bergoyang goyang dan memikat pelanggan untuk melihatnya. Pada aktivitas ini untuk mendukung agar *Customer* bisa melihat dan memahami informasi atau kelebihan dari mobil yang akan mereka lihat di dalam showroom, penulis memasang wobbler atau kertas kecil yang berisikan informasi atau fitur atau kecanggihan apa yang ada di setiap mobil yang di display di dalam showroom

*Gambar 3. 5 Memasang Wobbler Di Mobil*



*Sumber : Gambar Pribadi*

### **3.2.10 Print Berkas New Dealership Experience**

Pada aktivitas ini penulis memprint berkas *new dealership experience*, berkas ini berisikan panduan tentang dealer.

*Gambar 3. 6 Berkas New Dealership Experience*



*Sumber : Gambar Pribadi*

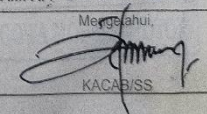
### **3.2.11 Menarik Uang Tunai Pettycash Di ATM**

Pada Aktivitas ini penulis membantu Kasir untuk menarik uang Petty cash mereka. Uang Petty cash ini adalah uang yang akan di pakai untuk keperluan dealer, seperti membeli bensin untuk mobil test drive, atau membeli biscuit atau minuman instant untuk di sediakan di *Customer lounge*, tidak hanya itu uang petty cash ini juga biasa di gunakan untuk membayar beberapa keperluan event yang di adakan oleh PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado)

### **3.2.12 Membuat STCK(Surat Tanda Coba Kendaraan) atau sering dikenal dengan STNK(Surat Tanda Nomor Kendaraan) Sementara**

Pada aktivitas ini penulis membuat STCK atau STNK sementara untuk *Customer* yang baru membeli mobil yang STNK mereka masih sementara di buat atau di cetak di kantor SAMSAT(Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). STCK ini hanya berlaku selama sebulan jadi kalau dalam sebulan STNK dari *Customer* belum juga ada atau jadi, STCK akan terus di buat setiap bulannya sampai STNK dari mobil *Customer* jadi atau sudah bisa di ambil. Data-data atau informasi yang ada di STCK sama dengan data atau informasi yang ada di dalam STNK, seperti nama *Customer*, jenis mobil, jenis bahan bakar mobil, warna mobil, nomor rangka mobil, jenis bahan bakar mobil, dan lainnya.

Gambar 3. 7 STCK (STNK Sementara)

No. <b>00326</b>		Manado, <u>29-11-2023</u>
NAMA SALES / BA	: _____	
<b>SURAT PEMBERITAHUAN</b>		
NOMOR REGISTRASI	: <u>1511 JD</u>	
NAMA PEMILIK	: <u>Ferry Tolky Manggare</u>	
ALAMAT PEMILIK	: <u>Fu. Pangu Dua kec. Pakahan Timur</u>	
KEPENTINGAN PENGOPERASIAN	: KENDARAAN BARU	
MERK	: <u>Hyundai</u>	NO. MESIN : <u>GAHL PA 201569</u>
TYPE	: <u>Stargazer Prime</u>	WARNA : _____
JENIS	: <u>Mobil. Perum Pelang</u>	BAHAN BAKAR : <u>BENSIN / SOLAR</u>
MODEL	: <u>minibus</u>	WARNA TCKB : <u>Putih</u>
TAHUN PEMBUATAN	: <u>2023</u>	KODE LOKASI : <u>Mitra</u>
ISI SILINDER	: <u>1000</u>	
NOMOR RANGKA	: <u>ME3NESI0TPJ027322</u>	BERLAKU SAMPAI : <u>29 DEC 2023</u>
CAT : SURAT INI DIGUNAKAN SEBAGAI STNK SEMENTARA		
Distribusi : Putih → Customer, Merah → BPKP, Hijau → STNK		
		Mengetahui,  KACAB/SS

Sumber : Data Olahan

### 3.2.13 Memeriksa Berkas BUKPOT

Pada aktivitas ini penulis membantu Kasir dalam memeriksa berkas BUKPOT (Bukti Potongan) Transaksi Pajak yang di lakukan oleh PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado) pada PT Daikin Air Conditioning Indonesia.

### 3.2.14 Print Berkas Kasiran

Pada aktivitas ini penulis membantu Kasir dalam memprint berkas atau dokumen dari Kasir

### 3.2.15 Menjadi Penanggung Jawab dalam Survei Kepuasan Pelanggan

Pada aktivitas ini penulis menjadi PIC atau penanggung jawab dalam hal survei kepuasan pelanggan, survei kepuasan pelanggan yang dimaksud disini adalah survei kepuasan sewaktu pelanggan melakukan service pada unit kendaraan mereka, entah ini service gratis karena ataupun service berbayar. Sewaktu *Customer* datang untuk melakukan service, *Customer* akan dilayani terlebih dahulu dibagian Service Advertisement atau biasa disingkat dengan

sebutan SA, SA akan melayani *Customer*, membuat dokumen service, bertanya akan keluhan yang mungkin dirasakan atau dialami oleh *Customer* selama *Customer* mengendarai mobil atau unit Hyundai mereka, kalau tidak ada berarti service hanya dilakukan dengan prosedur service pengecekan standarisasi saja, kalau ada keluhan SA akan menerima keluhan itu dan akan menyampaikannya kepada mekanik untuk melakukan pengecekan lebih lanjut, nah setelah service selesai dan dokumen pembayaran sementara di buat oleh SA, penulis akan mengarahkan *Customer* untuk men-scan Barcode Situs Survei Kepuasan Pelanggan, di link itu *Customer* akan mengisi bagaimana pelayanan yang diberikan oleh SA berapa nilainya dan apa saran yang *Customer* bisa berikan untuk meningkatkan pelayanan agar bisa lebih baik lagi.

### **3.2.16 Meng-arsip tanda terima BPKB(Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor)**

Dalam aktivitas ini penulis melakukan aktivitas pengarsipan BPKB dari seluruh *Customer* Hyundai pada periode Juni 2022 – Maret 2024, pengarsipan ini di salin dari berkas – berkas dokumen tercetak dan disalin ke tabel yang ada di google spreadsheet. Di tabel yang ada di google spreadsheet itu mencakup tabel mengenai Nama *Customer*, Tipe Mobil yang di beli, Warna dari mobil itu, No Rangka mobil itu, No BPKB, Nama penerima BPKB, Tanggal diterimanya BPKB, dan kalau mobil atau unit yang dibeli oleh *Customer* melalui leasing, ditabel itu mencakup kolom tabel tentang nama leasing yang mengambil BPKB itu. Karena *Customer* yang mengambil mobil melalui Leasing harus mengambil BPKB mereka pada Leasing juga.

### **3.2.17 Menyetor Uang Pembelian Unit ke Bank**

Dalam aktivitas ini penulis melakukan Penyetoran Uang Pembelian Unit Mobil ke Bank, Penulis mendampingi bagian Kasir menyetor Uang pembelian unit mobil di PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado).

### **3.2.18 Mengurus Berkas Pengembalian Budget Marketing Bulan Maret**

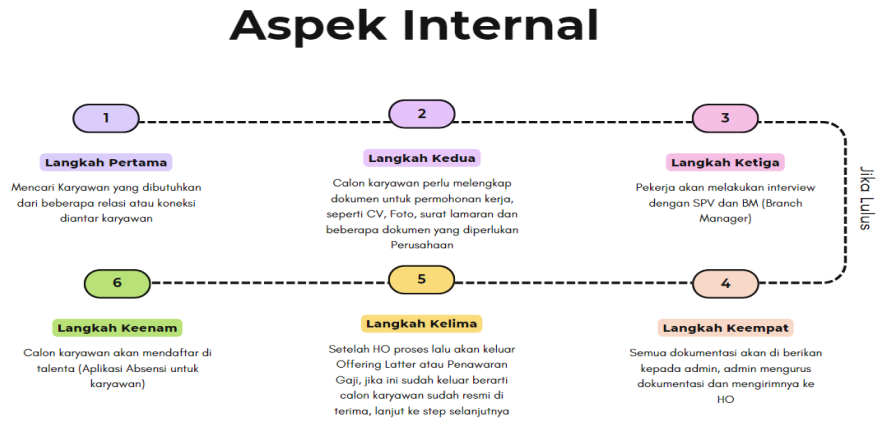
Dalam aktivitas ini penulis membantu Kasir dalam mengurus pengembalian budget marketing yang di berikan oleh Hyundai Motor Indonesia, karena budget yang di berikan oleh Hyundai Motor Indonesia (HMID) itu terlebih jadi harus di kembalikan dengan prosedur membuat perincian tentang aktivitas marketing yang di lakukan Hyundai Manado pada bulan Maret, aktivitas apa saja yang di lakukan, berapa budget yang dikeluarkan di setiap aktivitas itu, total budgetnya dan berapa budget yang tersisa, itulah yang penulis lakukan dalam Mengurus Berkas Pengembalian Budget Marketing Bulan Maret.

### **3.3. Pengelolaan sumber daya manusia di PT. Gowa Modern Motor**

Sewaktu penulis melakukan kerja praktik, penulis memang tidak ditempatkan di bagian Human Resource, karena tidak ada bagian Human Resource di PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado), semua bagian yang berkaitan dengan Human Resource dikelola oleh Hyundai Motor Indonesia (HMID). Tapi pada sela – sela praktik, penulis melakukan wawancara dengan bagian Staf Admin, karena mereka sedikit mengatur bagian HR di Hyundai Manado, dan ini adalah sedikit hasil yang penulis dapatkan dari wawancara yang dilakukan.

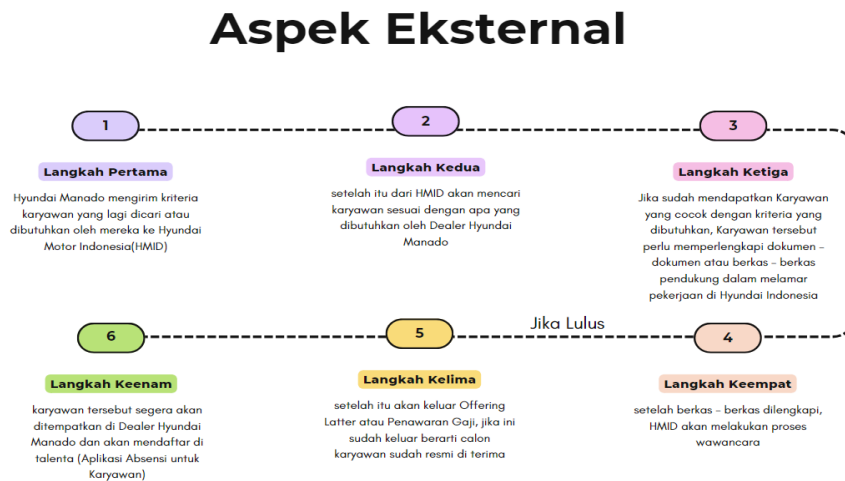
## Proses Perekrutan Karyawan Di Hyundai Manado

Gambar 3. 8 Alur bagan Perekrutan Karyawan Aspek Internal



Sumber : Data Olahan

Gambar 3. 9 Alur bagan Perekrutan Karyawan Aspek Eksternal



Sumber : Data Olahan

Pada proses perekrutan PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado) ini terbagi dalam 2 aspek internal dan eksternal, di aspek internal Hyundai Manado mencari karyawan dari beberapa relasi atau koneksi diantar karyawan, jika sudah ada, calon karyawan perlu melengkap dokumen untuk permohonan kerja, seperti CV, Foto, surat lamaran dan beberapa dokumen yang diperlukan Perusahaan, setelah itu pekerja akan melakukan interview dengan SPV dan BM (Branch Manager), Jika lulus, semua dokumentasi akan di berikan kepada admin, admin mengurus dokumentasi dan mengirimnya ke HO, setelah HO proses lalu akan keluar Offering Letter atau Penawaran Gaji, jika ini sudah keluar berarti calon karyawan sudah resmi di terima, lalu calon karyawan akan mendaftar di talenta (Aplikasi Absensi untuk karyawan). Berbeda dengan aspek perekrutan internal, perekrutan eksternal dilakukan dengan cara Hyundai Manado mengirim kriteria karyawan yang lagi dicari atau dibutuhkan oleh mereka ke Hyundai Motor Indonesia(HMID), setelah itu dari HMID akan mencari karyawan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado), Jika sudah mendapatkan Karyawan yang cocok dengan kriteria yang dibutuhkan, Karyawan tersebut perlu memperlengkapi dokumen – dokumen atau berkas – berkas pendukung dalam melamar pekerjaan di Hyundai Indonesia, setelah berkas – berkas dilengkapi, HMID akan melakukan proses wawancara, setelah itu akan keluar Offering Letter atau Penawaran Gaji, jika ini sudah keluar berarti calon karyawan sudah resmi di terima, karyawan tersebut segera akan ditempatkan di PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado) dan akan mendaftar di talenta (Aplikasi Absensi untuk Karyawan)

### **Gaji Rata Rata Pekerja di Hyundai Manado**

Di PT. Gowa Modern Motor, PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado), pada proses penggajian nya tergantung dari jabatan karyawan, seperti gaji pada sales rata – ratanya ada di Rp. 900.000 – Rp. 2.500.000 tergantung dari grade sales dan itu diluar bonus penjualan, sedangkan untuk staff berada dirata – rata Rp. 3.550.000 diluar upah insentif.



**Upah yang di dapatkan untuk pekerja yang memiliki kinerja yang bagus atau pencapaian penilaian.**

Untuk reward atau bonus yang didapatkan ini dinilai dari banyaknya penjualan masing masing karyawan bukan dari performa keseluruhan karyawan. Dan ini akan mendapatkan reward atau bonus dari PT. Gowa Modern Motor dan juga dari HMID (Hyundai Motor Indonesia). Kalau dari PT. Gowa Modern Motor biasanya memberikan reward berupa uang tunai, kalau HMID akan memberikan reward berupa Voucher Trip ke luar negeri seperti ke Korea, Turki, Singapura, dan beberapa negara lainnya.

**Indeks Penilaian yang di gunakan Hyundai Motor Indonesia**

Dalam penilaian kinerja Hyundai Motor Indonesia menggunakan metode bernama KPI (Key Performance Indicator) untuk penilaian karyawan staf. Di dalam KPI ini memuat indikator-indikator penilaian yang berbeda tergantung dari jabatan seorang staf di PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado), seperti contohnya indikator penilaian di jabatan staf admin sales disitu ada indikator penilaian seperti contohnya SLA Tagihan Program HMID, SLA Tagihan Leasing, Ontime and Acuracy. Dan People Score.

Untuk penilaian sales, dari admin akan menilai melalui based on data yaitu melalui performance penjualan, jadi ini dilihat dari bagaimana performance penjualan sales selama 3 bulan, selain itu sales akan dinilai juga melalui kehadiran di tempat kerja, apakah mereka hadir tepat pada waktunya atau tidak, jika mereka tidak hadir apakah mereka melampirkan ijin dengan alasan yang jelas dan kuat atau tidak.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Selama penulis melakukan Kerja Praktik di PT. Gowa Modern Motor lebih khususnya di PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado), penulis menilai bahwa PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado) mempunyai suasana kerja yang bagus dan nyaman, hal itu didukung dengan tempat kerjanya yang bagus dan para karyawan – karyawannya yang kompak.

Selain itu penulis juga dapat mencapai tujuan umum dan tujuan khusus yang ingin dicapai selama proses kerja praktek. Untuk tujuan umum adapun yang telah dicapai, yaitu penulis dapat berinteraksi dan mendapatkan ilmu saat bekerja khususnya dibagian CRO, penulis juga mampu mengaplikasikan teori yang didapatkan di kuliah seperti kerja sama antar tim dan pelayanan kepada konsumen, dalam hal ini memastikan konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hyundai.

Penulis juga dapat menyelesaikan masalah yang terjadi saat bekerja seperti masalah penumpukan pekerjaan yang diberikan kepada Penulis dengan mengkoordinasikan dengan masing – masing koordinator divisi, penulis juga mampu memperluas jaringan dengan membangun hubungan yang baik dengan konsumen dan karyawan. Salah satu contoh penulis membangun hubungan yang baik dengan karyawan Dealer Hyundai Manado adalah penulis dapat bekerja sama dengan para karyawan lainnya seperti melakukan penjualan mobil yang ingin dijual konsumen sewaktu mereka ingin membeli/mengupgrade mobil mereka dengan mobil lainnya yang ada di dealer.

Untuk tujuan khusus adapun yang telah dicapai mahasiswa, yaitu sewaktu melakukan kerja praktik penulis telah terlibat langsung dalam beberapa aktivitas *Customer Relation Officer* (CRO) seperti contohnya mengatur Booking Service Konsumen, mengatur jadwal Test Drive Unit yang ingin dilakukan konsumen, membuat STCK(Surat Tanda Coba Kendaraan), menjadi penanggung jawab

dalam survei kepuasan pelanggan/konsumen dan beberapa kegiatan lain dari CRO. Sewaktu melaksanakan kerja praktik, penulis juga mendapatkan beberapa pengetahuan mengenai bagaimana proses pengelolaan sumber daya manusia Di PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado), seperti yang sudah penulis tuliskan di bab 3.

#### **4.2 Saran**

Dalam pelaksanaan kerja praktek ini penulis memberikan saran, yaitu :

- Karyawan dapat terus pertahankan kekompakan kerja untuk mencapai target yang diberikan oleh kantor pusat.
- Selain itu saran dari penulis yaitu agar mahasiswa magang dapat ditempatkan di satu divisi yang jelas sehingga dapat fokus menjalankan pekerjaan sesuai divisi yang ditempatkan dan diberikan kesempatan untuk dapat menggali lebih banyak pengetahuan tentang ilmu(konsentrasi) yang dipelajari di perkuliahan selama magang.

## Daftar Pustaka

<https://otomotif.katadata.co.id/mobil/penjualan-Hyundai-2023-di-Indonesiacapai-35-000-unit-8908>

Dewi, D. P., Hadi, A. S., & Pertiwi, D. A. (n.d.). *PERAN CUSTOMER RELATION OFFICER (CRO) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT ARMADA AUTO TARA JAKARTA BARAT*.

Hyundai.com. (n.d.-c). *Sejarah Perusahaan*. Retrieved September 22, 2023, from [www.Hyundai.com](http://www.Hyundai.com)

Hyundaimanado.com. (n.d.). *Tentang Hyundai*. Retrieved September 25, 2023, from <https://www.Hyundaimanado.com/>

Robbins. Coulter. Marry. 2012. *Management*. Eleventh Edition. Jakarta: EnglandSari, A. 2017, “*Komunikasi Antarpribadi*”, Deepublish. Yogyakarta.

Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Pangestu, Agesta Anindya. (2020). *PENGARUH FASILITAS, KUALITAS, DAN KEPERCAYAAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PESERTA BPJS KESEHATAN*.

Widoyoko, Eko Putra. 2014. *Teknik penyusunan instrument penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

# LAMPIRAN

*Lampiran 1 Foto Bersama Kaprodi Dan SPV Customer Relation Officer*



*Lampiran 2 Meng-arsip tanda terima BPKB(Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor*







*Lampiran 3 Surat Diterima melaksanakan kerja praktik*



**PT GOWA MODERN MOTOR**  
Jl. Jendral Sudirman 18-20  
Wenang Utara, Kec. Wenang, Kota Manado  
Sulawesi Utara - Indonesia  
Telp. (0431) 8806803

**SURAT KETERANGAN**

Kepada Yth.

**Ibu Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si.**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Katolik De La Salle Manado**

Di tempat,

Dengan hormat,

Melalui surat ini kami ingin menginformasikan bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Manajemen di bawah ini :

Nama : **Billy Pouler Tungka**

NIM : **20242052**

Telah selesai melakukan Kerja Praktek atau Magang di Dealer Hyundai Manado,

Mulai tanggal 29 Januari – 5 April 2024, dan telah menyelesaikan tugas dengan baik.

Demikianlah surat ini, atas perhatiannya disampaikan banyak terima kasih.

Hormat saya,

**Erwin Mamarimbing**  
*Branch Manager*

Lampiran 4 Lembar Evaluasi Kerja Praktek



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

( Terakreditasi B)

Alamat : Kairagi I, Kombos, Manado – Sulawesi Utara  
Telp. (0431) 813160, 813150, 813148. Fax. (0431) 813160  
Website : <http://www.unikadeilasalle.ac.id>

**EVALUASI KERJA PRAKTEK**

Nama Mahasiswa : Billy Pouler Tunga  
NIM : 2 0 2 4 2 0 5 2  
Nama Perusahaan : PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado)  
Periode Kerja Praktek : 29 Januari – 5 April 2024

**KOMPONEN EVALUASI :**

No.	KOMPONEN EVALUASI	NILAI*	KETERANGAN
1.	Disiplin	8	
2.	Ketrampilan	9	
3.	Tanggung jawab	9	
4.	Adaptasi	10	
5.	Komunikasi	8,5	
6.	Kerjasama dalam kelompok	10	
7.	Kontribusi pada perusahaan	9	
	Nilai total	63,5	
	Nilai rata - rata	9,07	

\*Rentang Nilai 0-10

**CATATAN TAMBAHAN :**

1. Bagaimana pendapat Bapak / Ibu tentang pelaksanaan kerja praktek mahasiswa/i di perusahaan Anda?  
Pelaksanaan praktek kerja Mahasiswa a-n Billy Pouler Tunga berjalan dengan baik dan cukup memberi kontribusi nyata terhadap proses kerja Dealer.
2. Apa kritik dan saran yang bisa diberikan untuk pelaksanaan kerja praktek di masa yang akan datang?  
Mohon untuk setiap Mahasiswa Magang menaati Peraturan (Jam Operasional) Kantor dan harus bisa menyesuaikan diri dengan Peraturan Kantor. Diterapkan juga untuk menjaga ketepatan perilaku dan tutur kata.

Manado, 5 April 2024  
Supervisor,

Andrea Metami Tarigan  
Cutomer Relation Office

Lampiran 5 Aktivitas Harian



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
( Terakreditasi B )

Alamat : Kairagi I, Kombos, Manado – Sulawesi Utara  
Telp. (0431) 871957, 871971, 877512. Fax. (0431) 871972  
Website : <http://www.unikadelasalle.ac.id>  
E-mail : [Info@delasalle.ac.id](mailto:Info@delasalle.ac.id)

**LAPORAN AKTIVITAS HARIAN**  
**KEGIATAN KERJA PRAKTEK**

Nama : Billy Pouler Tungka  
NIM : 20242052  
Nama Perusahaan : PT Gowa Modern Motor (Hyundai Manado)  
Departemen : CRM (Customer Relation Management)  
Periode Kerja Praktek : 10 Minggu (2 Bulan 2 Minggu)  
Supervisor : Andrea Metami Tarigan  
Dosen Pembimbing : Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

Hari, Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
29 – 01 – 2024	Pengenalan Area Kantor, Merekap Jadwal Booking Service Customer Hyundai		
30 – 01 – 2024	Mengisi Daily Checklist Kebersihan, Membuat Dealer Self Evaluation, Merekap Jadwal Booking Service Customer Hyundai		
31 – 01 – 2024	Membuat Dealer Self Evaluation, Merekap Test Drive, Scan Berkas Kasiran		



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**( Terakreditasi B )**

Alamat : Kairagi I, Kombos, Manado – Sulawesi Utara  
 Telp. (0431) 871957, 871971, 877512. Fax. (0431) 871972  
 Website : <http://www.unikadelasalle.ac.id>  
 E-mail : [Info@delasalle.ac.id](mailto:Info@delasalle.ac.id)

01 – 02 – 2024	Merekap Test Drive , Mengontrol Area Customer Lounge		
02 – 02 – 2024	Scan Berkas Kasiran, Merekap Test Drive		
03 – 02 – 2024	Mengontrol Area Customer Lounge		
05 – 02 – 2024	Menyetor Uang Kasiran Ke Bank, Mengontrol Area Customer Lounge		
06 – 02 – 2024	Mengontrol Area Customer Lounge		
07 – 02 – 2024	Mengontrol Area Customer Lounge		
08 – 02 – 2024	Libur Nasional (Isra Mikraj)		
09 – 02 – 2024	Libur Nasional		
10 – 02 – 2024	Libur Nasional (Tahun Baru Imlek)		
12 – 02 – 2024	Mengontrol Area Customer Lounge		
13 – 02 – 2024	Scan Berkas Kasiran		
14 – 02 – 2024	Libur Nasional (Pemilu)		
15 – 02 – 2024	Memasang Wobbler Hyundai Stargazer, Print Berkas New Dealership Experience		








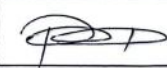





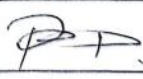

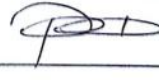






**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

(Terakreditasi B)

Alamat : Kairagi 1, Kombos, Manado – Sulawesi Utara  
 Telp. (0431) 871957, 871971, 877512. Fax. (0431) 871972  
 Website : <http://www.unikadelasalle.ac.id>  
 E-mail : [Info@delasalle.ac.id](mailto:Info@delasalle.ac.id)

16 – 02 – 2024	Menyetor Uang Kasiran Ke Bank, Menarik Uang Tunai Petty Cash Di ATM, Mercekap Jadwal Booking Service Customer Hyundai, Membuat Dealer Self Evaluation		
17 – 02 – 2024	Ijin Ibadah		
19 – 02 – 2024	Merekap Jadwal Booking Service Customer Hyundai, Scan Berkas Kasiran		
20 – 02 – 2024	Merekap Jadwal Booking Service Customer Hyundai		
21 – 02 – 2024	Mengontrol Area Customer Lounge		
22 – 02 – 2024	Merekap Jadwal Booking Service Customer Hyundai, Scan Berkas Kasiran		
23 – 02 – 2024	Merekap Jadwal Booking Service Customer Hyundai		
24 – 02 – 2024	Membuat STCK (STNK Sementara)		
26 – 02 – 2024	Mengontrol Area Customer Lounge		
27 – 02 – 2024	Mengontrol Area Customer Lounge		



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
 ( Terakreditasi B )

Alamat : Kairagi I, Kombos, Manado – Sulawesi Utara  
 Telp. (0431) 871957, 871971, 877512. Fax. (0431) 871972  
 Website : <http://www.unikadelasalle.ac.id>  
 E-mail : [Info@delasalle.ac.id](mailto:Info@delasalle.ac.id)

28 – 02 – 2024	Memasang Wobbler Hyundai Creta	<i>Muf.</i>	<i>[Signature]</i>
29 – 02 – 2024	Membuat STCK (STNK Sementara), Scan Berkas Kasiran, Menyetor Uang Kasiran Ke Bank	<i>Muf.</i>	<i>[Signature]</i>
01 – 03 – 2024	Scan Berkas Kasiran	<i>Muf.</i>	<i>[Signature]</i>
02 – 03 – 2024	Memeriksa Berkas BUKPOT(Bukti Potongan) PPH Desember 2023	<i>Muf.</i>	<i>[Signature]</i>
04 – 03 – 2024	Menyetor Uang Kasiran Ke Bank, Mengontrol Area Customer Lounge	<i>Muf.</i>	<i>[Signature]</i>
05 – 03 – 2024	Mengontrol Area Customer Lounge	<i>Muf.</i>	<i>[Signature]</i>
06 – 03 – 2024	Mengontrol Area Customer Lounge	<i>Muf.</i>	<i>[Signature]</i>
07 – 03 – 2024	Menyetor Uang Kasiran Ke Bank, Menarik Uang Tunai Petty Cash Di ATM	<i>Muf.</i>	<i>[Signature]</i>
08 – 03 – 2024	Mengontrol Area Customer Lounge	<i>Muf.</i>	<i>[Signature]</i>
09 – 03 – 2024	Ijin Ibadah		
11 – 03 – 2024	Libur Nasional (Hari Raya Nyepi)		



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**( Terakreditasi B )**

Alamat : Kairagi I, Kombos, Manado – Sulawesi Utara  
 Telp. (0431) 871957, 871971, 877512. Fax. (0431) 871972  
 Website : <http://www.unikadelasalle.ac.id>  
 E-mail : [Info@delasalle.ac.id](mailto:Info@delasalle.ac.id)

12 – 03 – 2024	Libur Nasional (Hari Pertama Puasa)		
13 – 03 – 2024	Ijin Duka (Oma Meninggal)		
14 – 03 – 2024	Ijin Duka (Oma Meninggal)		
15 – 03 – 2024	Print Berkas Kasiran	Muf.	
16 – 03 – 2024	Merekap Jadwal Booking Service Customer Hyundai, Print Berkas Kasiran, Menarik Uang Tunai Petty Cash Di ATM	Muf.	
18 – 03 – 2024	Menjadi PIC untuk melakukan Survei Kepuasan Pelanggan	Muf.	
19 – 03 – 2024	Membuat Dealer Self Evaluation, Meng-arsip tanda terima BPKB	Muf.	
20 – 03 – 2024	Membuat Dealer Self Evaluation, Meng-arsip tanda terima BPKB	Muf.	
21 – 03 – 2024	Meng-arsip tanda terima BPKB	Muf.	
22 – 03 – 2024	Menjadi PIC untuk melakukan Survei Kepuasan Pelanggan, Merekap Jadwal Booking	Muf.	



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

( Terakreditasi B )  
 Alamat : Kairagi I, Kombos, Manado – Sulawesi Utara  
 Telp. (0431) 871957, 871971, 877512. Fax. (0431) 871972  
 Website : <http://www.unikadelasalle.ac.id>  
 E-mail : [Info@delasalle.ac.id](mailto:Info@delasalle.ac.id)

	Service Customer Hyundai		
23 – 03 – 2024	Menjadi PIC untuk melakukan Survei Kepuasan Pelanggan		
25 – 03 – 2024	Menyetor Uang Kasiran Ke Bank, Menarik Uang Tunai Petty Cash Di ATM, Merekap Jadwal Booking Service Customer Hyundai		
26 – 03 – 2024	Merekap Jadwal Booking Service Customer Hyundai, Menjadi PIC untuk melakukan Survei Kepuasan Pelanggan		
27 – 03 – 2024	Menyetor Uang Kasiran Ke Bank, Menarik Uang Tunai Petty Cash Di ATM, Print Berkas SPT Karyawan		
28 – 03 – 2024	Menyetor Uang Pembelian Unit Ke bank, Mengontrol Area Customer Lounge		
29 – 03 – 2024	Libur Nasional (Jumat Agung)		
30 – 03 – 2024	Ijin Ibadah		





**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

( Terakreditasi B )

Alamat : Kairagi I, Kombos, Manado – Sulawesi Utara  
 Telp. (0431) 871957, 871971, 877512. Fax. (0431) 871972

Website : <http://www.unikadelasalle.ac.id>



E-mail : [Info@delasalle.ac.id](mailto:Info@delasalle.ac.id)

01 – 04 – 2024	Menyetor Uang Kasiran Ke Bank, Menjadi PIC untuk melakukan Survei Kepuasan Pelanggan, Scan Berkas Kasiran, Merekap Jadwal Booking Service Customer Hyundai		
02 – 04 – 2024	Menjadi PIC untuk melakukan Survei Kepuasan Pelanggan		
03 – 04 – 2024	Mengurus Berkas Pengembalian Budget Marketing Bulan Maret, Scan Berkas Settlement Voucher Marketing Maret 2024, Menjadi PIC untuk melakukan survei Kepuasan Pelanggan		
04 – 04 – 2024	Menjadi PIC untuk melakukan Survei Kepuasan Pelanggan, Membuat Dealer Self Evaluation, Menyetor Uang Kasiran Ke Bank		
05 – 04 – 2024	Membuat Dealer Self Evaluation,		



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
( Terakreditasi B )

Alamat : Kairagi 1, Kombos, Manado – Sulawesi Utara  
Telp. (0431) 871957, 871971, 877512. Fax. (0431) 871972  
Website : <http://www.unikadelasalle.ac.id>  
E-mail : [Info@delasalle.ac.id](mailto:Info@delasalle.ac.id)

	Merekap Jadwal Booking Service Customer Hyundai, Menjadi PIC untuk melakukan Survei Kepuasan Pelanggan		
--	---	--	---

Manado, 5 April 2024

Mengetahui,



**Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.**  
**Ketua Program Studi Manajemen**

## Lampiran 6 Berita Acara Wawancara dengan CRO

### BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari Rabu, 3 April 2024, telah melaksanakan wawancara oleh pihak pewawancara :

Nama : Billy Pouler Tungka  
NIM : 20242052  
Program Studi : Manajemen

#### Kepada Narasumber

Nama : Andrea Metami Tarigan  
Jabatan : Costumer Relation Officer  
Tempat Kerja : PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado)

Dalam Rangka penyusunan laporan kerja praktek, Pihak pewawancara telah melakukan wawancara dengan narasumber mengenai hal – hal yang berkaitan dengan PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado)

Manado, 3 April 2024

Narasumber



Andrea M. Tarigan

Pewawancara



Billy P. Tungka

*Lampiran 7 Berita Acara Wawancara Dengan Staf Admin*

**BERITA ACARA WAWANCARA**

Pada hari Rabu, 3 April 2024, telah melaksanakan wawancara oleh pihak pewawancara :

Nama : Billy Pouler Tungka  
NIM : 20242052  
Program Studi : Manajemen

Kepada Narasumber

Nama : Claudia Langelo  
Jabatan : Admin Sales  
Tempat Kerja : PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado)

Dalam Rangka penyusunan laporan kerja praktek, Pihak pewawancara telah melakukan wawancara dengan narasumber mengenai hal – hal yang berkaitan dengan PT. Gowa Modern Motor (Dealer Hyundai Manado)

Manado, 3 April 2024

Narasumber



Claudia Langelo

Pewawancara

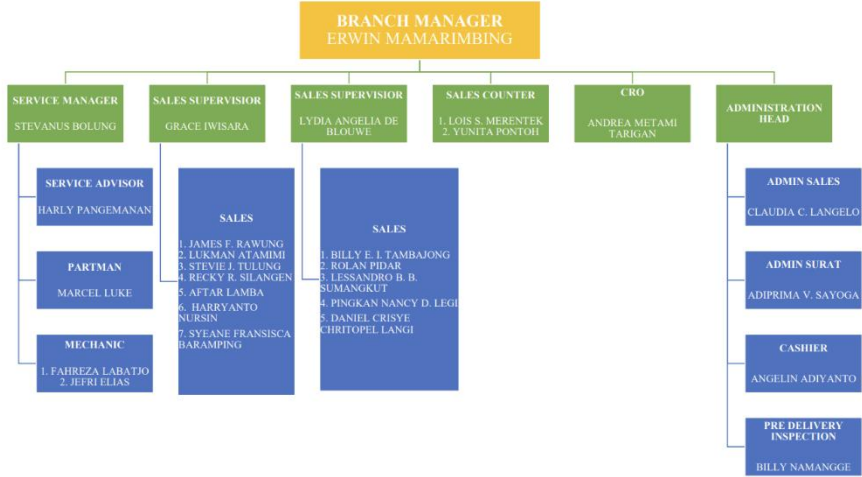


Billy P. Tungka

Lampiran 8 Struktur Organisasi Hyundai Manado



**STRUKTUR ORGANISASI PT GOWA MODERN MOTOR  
HYUNDAI MANADO**



## Lampiran 9 Bimbingan Kerja Praktik



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO INDONESIA  
Kairagi I Kombos Manado - 95253  
Telp. 0811-4390-1500  
E-mail: info@unikadelasalle.ac.id

### DAFTAR BIMBINGAN KERJA PRAKTEK

NAMA : BILLY POULER TUNGKA  
NIM : 20242052  
Judul :  
DP1 : Patricia G. J. Petrus , S.E., M.M.

No.	Hari/Tanggal/Jam	Perihal	TTD DP1	Keterangan
1	Senin/ 12 Februari 2024/10:00-11:00	Judul Proposal KP		
2	Jumat/ 23 Februari 2024/10:00-11:00	Bimbingan Proposal KP		
3	Senin/ 4 Maret 2024/10:00-11:00	Penyelesaian Masalah Yang Dihadapi di tempat KP		
4	Selasa/ 16 April 2024/10:00-11:00	Perkembangan Bab 1		
5	Senin/ 22 April 2024/10:00-11:00	Revisi Bab 1		
6	Jumat/ 3 Mei 2024/10:00-11:00	Bab 3		
7	Selasa/ 7 Mei 2024/10:00-11:00	Revisi Bab 3 akhir		
8	Rabu/ 15 Mei 2024/10:00-11:00	Memberikan beberapa dokumen pendukung proposal KP, untuk di tanda tangani dosen pembimbing		

Manado, 14 Mei 2024  
Ketua Program Studi,

(Patricia G. J. Petrus , S.E., M.M.)

Dekan,

(Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si.)

