

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Setiap perusahaan pasti menginginkan kelangsungan usahanya terus menerus(survive), supaya tujuan dari organisasi perusahaan tercapai. Selain itu perusahaan berperan aktif serta dominan dalam setiap kegiatan karena penentu arah atau tujuan yang ingin dicapai perusahaannya. Bagian pemasaran khususnya pelayan kepada konsumen sebagai penjual tidak hanya dituntut memiliki pengetahuan yang luas tetapi juga kreatif, mampu berkembang sesuai dengan perkembangan jaman yang begitu cepat, menjadikan konsumen sebagai asset berharga dan berpengalaman dibidangnya.

Kompetisi di industri yang semakin terbuka membuat semua perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan maksimal yang dapat memuaskan pelanggan. Setiap perusahaan harus dapat bekerja secara efektif dan efisien agar dapat menjalankan perannya dengan baik, serta mampu mencapai tujuan organisasinya. Pencapaian tujuan organisasi secara maksimal pada akhirnya akan memberikan kontribusi terhadap kemajuan perekonomian nasional.

PT. Hyundai Mobil Indonesia, Hyundai Sales Operation sebagai tempat penjualan resmi bagi mobil merek Hyundai merupakan salah satu perusahaan yang turut memberikan kontribusi bagi perekonomian Indonesia. Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan penjualan, PT. Hyundai Mobil Indonesia Sales Operation juga memberikan jasa perawatan dan perbaikan kendaraan

Hyundai melalui *service department* dan menyediakan suku cadang asli melalui *Part shop*.

Dalam menjalankan operasi perusahaan PT Hyundai Mobil Indonesia, Hyundai Sales Operation telah mengelompokkan unit-unit yang ada dalam organisasi ke dalam bentuk departemen. Secara umum departemen yang ada terbagi tiga kriteria besar yaitu *Sales Department*, *Administration Department*, dan *Service Department*.

PT. Hyundai Mobil Indonesia, Hyundai Sales Operation ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk) selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional serta menghadapi era globalisasi yang kompetitif dengan cara meningkatkan pertumbuhan pendapatan melalui perluasan pangsa pasar, memperoleh pelanggan baru, serta mempertahankan pelanggan yang ada.

Dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT. Hyundai Mobil Indonesia. Hyundai Sales Operation ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk) membentuk suatu unit pelayanan Hyundai Home Service Atau Layanan Kencana Hyundai (LKH). LKH adalah salah satu fasilitas pelayanan yang dapat melakukan layanan kunjungan ditempat pelanggan (dikantor/dirumah) dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemilik kendaraan Hyundai yang tidak sempat datang ke bengkel.

Salah satu tolak ukur yang dapat dijadikan patokan untuk menilai kinerja maupun produktivitas perusahaan adalah pendapatan. Dari hasil perbandingan antara realisasi pendapatan dengan standar yang ditargetkan, maka akan dapat

diketahui tingkat keberhasilan program, anggaran, serta prosedur yang dibuat dalam mencapai target yang ditetapkan.

Prosedur kerja pada perusahaan memegang peranan yang penting dalam melaksanakan pekerjaan, karena dengan menerapkan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan, maka dapat dipastikan kualitas hasil pekerjaan akan maksimal sesuai dengan harapan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil laporan kerja praktek dengan judul : “**PROSEDUR KERJA HYUNDAI SALES COUNTER PADA PT. HYUNDAI MOBIL INDONESIA, ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk) CABANG BANDUNG**”.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan yang ingin dicapai dalam melaksanakan kerja praktek ini adalah :

1. Mengetahui prosedur kerja Hyundai Sales Counter pada PT. Hyundai Mobil Indonesia. ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk).
2. Hambatan -hambatan dalam melaksanakan prosedur kerja Hyundai Sales Counter pada PT. Hyundai Mobil Indonesia. ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk) .
3. Mengetahui usaha apa saja yang ditempuh untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan prosedur kerja Hyundai Sales Counter pada PT. Hyundai Mobil Indonesia. ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk) .

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

1. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan diharapkan laporan ini dapat memberikan masukan yang bersifat membangun bagi perkembangan atau kemajuan perusahaan yang untuk masa yang akan datang.

2. Bagi Penulis

Pelaksanaan kerja Praktek ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan pemahaman lebih mendalam akan teori yang pernah didapat sebelumnya dengan keadaan sebenarnya dilapangan.

3. Bagi Pihak Lain

Laporan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan gambaran tentang dunia kerja, dan menambah wawasan juga bisa dijadikan bahan perbandingan dalam menyusun laporan dibidang kajian yang sama.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Waktu pelaksanaan kerja praktek ini dimulai pada tanggal 01Juli 2013 sampai dengan pada tanggal 03 Agustus 2013. Pelaksanaan kerja praktek dilakukan pada PT. Hyundai Mobil Indonesia. Hyundai Sales Operation ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk) Jl. Soekarno Hatta No.590 Bandung telp: +62 22 756 3999 e- mail : www.Hyundaimobilindonesia.com.

Tabel 1.1 Pelaksanaan Keja Parktek

| Uraian | Waktu | Keterangan |
|--|-----------------|---|
| - Rekomendasi Kerja Praktek | 20 Juni 2013 | Surat Permohonan Kerja Praktek dari Ketua Program Studi Manajemen |
| - Pengajuan Surat Kerja Praktek | 01 Agustus 2013 | Ditujukan ke Departemen Sumber Daya Manusia PT. Hyundai Mobil Indonesia (diwakili oleh Head Administration) |
| - Penerimaan Kerja Praktek dari Pihak Perusahaan | 18 Agustus 2013 | - |
| - Pelaksanaan Kerja Praktek | 25 Agustus 2013 | Departemen Sumber Daya Manusia bagian Perekrutan dan Pelatihan (diwakili oleh Head Administration) |
| - Akhir Pelaksanaan Kerja Praktek | 02 Oktober 2013 | - |