

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK**

#### **3. Pelaksanaan Kerja praktek**

##### **3. 1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek**

Selama kurang lebih 1 (satu) bulan terhitung sejak 01 Juli 2013 penulis melaksanakan kerja praktek di PT. Hyundai Mobil Indonesia yang bertempat di Jl. Soekarno Hatta No. 590 Bandung dan penulis ditempatkan pada bidang Sales Counter dibagian Penjualan dan Penerimaan Home Service.

Dalam menjalankan Kerja Praktek diharapkan penulis dapat membantu dan mendukung proses perusahaan terutama kegiatan di bidang pemasaran unit mobil hyundai dan Pelayanan Home Service.

##### **3. 2 Teknik Pelaksanaan Kerja Praktek**

Dalam melakukan kerja praktek di PT. Hyundai Mobil Indonesia pertama kali penulis diberikan gambaran umum tentang perusahaan serta ruang lingkup yang ada di dalamnya, terutama kegiatan di bidang Sales atau penjualan yang di jalankan oleh PT. Hyundai Mobil Indonesia. Selain itu penulis melakukan reselling atau penjualan dengan berbagai macam type kendaraan serta tanya jawab dalam bentuk wawancara secara langsung tentang aktivitas kerja dibagian Sales Counter, yang merupakan tempat penulis melakukan kerja praktek.

### **3. 2. 1 Produk yang Ditawarkan PT.Hyundai Mobil Indonesia**

PT. Hyundai Mobil Merupakan Perusahaan Mobil baru berbagai type dari mulai sekelas sedan sampai mini bus, selain itu juga kami menawarkan layanan home service bagi costumer yang telah membeli kendaraan hyundai.

Salah satu keunggulan dari PT. Hyundai Mobil Indonesia yaitu semua type sedan dan SUV (Sport Utility Vehicle) semua nya built up (rakitan luar negeri) jadi spek dan komponennya tidak ada yang dikurangi atau lebihkan selain itu kita juga mempunyai kendaraan yang dirakit oleh putra bangsa yaitu type kendaraan MPV (Multi Purpose Vehicle) yang di exspor ke luar negeri yaitu negara thailand, philipina dan vietnam.

#### **1. Material Kendaraan**

Material kendaraan Hyundai Mobil Indonesia berbeda dengan mobil-mobil lain pada umumnya material kita lebih tebal dari jenis-jenis mobil lain sekelas pada umumnya yaitu 1.4 milimeter, dari mulai interior sampai eksterior didalamnya semua telah terpasang dari pabrik hyundai korea yang telah di desain mengikuti pasaran eropa.

#### **2. Jenis-Jenis Mobil Yang di Pasarkan**

##### **1. Grand Avega**

Garnd Avega 1400cc ini adalah mobil city car yang kita punya dengan kisaran harga Rp.183.000.000 untuk type Manual dan Rp.193.000.000 Untuk Type Matic dengan kapasitas 4 orang, Selain itu juga kita punya Grand Avega limited edition dengan kelebihan audio touch screen dan body kit yang membuat tampilan mobil Grand Avega ini lebih sporty, selain itu kita juga

mempunyai Grand Avega type SG dengan kelebihan interior didalam lebih ekslusif dari Grand Avega lainnya dimulai dari Jok yang telah di desain sedemikian rupa oleh perancang eropa, layar audio yang memudahkan pengguna menggunakannya dan drop box memudahkan consumen menyimpan barang” yang di perlukan saat berkendara, dari tampilan luar mobil Grand Avega type SG ini memiliki ring ban lebih tipis dari yang lainnya yaitu R16 serta body kit yang membuat tampilan lebih sporty dan camera belakang (rear cam) untuk memudahkan costumer dalam berkendara.

## 2. TUCSON

Tucson berkapasitas 4-5orang ini di desain sekelas SUV (mobil tinggi) dengan ring R18 untuk memudahkan costumer dalam melaksanakan perjalanan keluar kota dengan aman dan tenang walaupun jalanan tidak begitu mulus. Jenis Tucson ini ada dua type yaitu GLS dan XG perbedaan antara keduanya jelas selkali terlihat dari mulai harga untuk kelas GLS Rp.311.500.000 dan XG Rp. 346.000.000, untuk type XG sudah dilengkapi dengan sunroof dan panoramic sunroof serta interior yang sudah di desain sedemikian rupa menggunakan kulit yang senada dengan interior di dalam selain itu kelebihan dari type XG ini sudah dilengkapi dengan rear cam yang bisa dilihat langsung di layar spion tengah, keunggulan Tucson ini yaitu memiliki bagasi dengan kapasitas besar jadi memudahkan konsumen mengangkut barang lebih banyak.

### 3. All New Santa-Fe

All New Santa-Fe Produk ini sedang ramai di bicarakan oleh masyarakat kenapa, karena produk ini sedang ramai di pasaran dengan berbagai keunggulan dan fitur-fitur yang mengagumkan dengan kisaran haraga Rp.441.000.000 untuk type Gasoline 4x2 , Rp.486.000.000 untuk type Diesel 4x2 dan Rp. 664.000.000 untuk type Diesel 4x4, keunggulan dari All New Santa-Fe ini sangat menonjol apalagi dengan adanya All New Santa-Fe bensin dan solar jadi memudahkan costumer untuk memilih bahan bakar mana yang akan di gunakan, keunggula All New Santa-Fe ini memiliki 7seat yang dilapisi dengan kulit pada jok, dan control cruise, pada panel stir yang bisa mengontrol laju kendaraan sesuai dengan yang kita inginkan, dan AC dual power yang bisa di atur suhu nya berbeda-beda setiap penumpang dan dilengkapi dengan sunroof serta panoramic sunroof

### 4. H-1

Kendaraan Type ENGINE & TRANSMISSIONS 2.4 GAS - 2.5 CRDi – Kendaraan Turbo ini memiliki kapasitas mesin kurang lebih 2.359cc GASOLINE dan 2.497cc CRDi diesel, Kendaraan ini memiliki 4speed untuk jenis GASOLINE dan 5speed SHIFTRONIC CRDi diesel, Keempat ban dilengkapi dengan system penggereman ABS, Hydraulic, power-assisted braking system pressure proportioning valve ventilated disc, 2 port-caliper brake with pad wear warning device dibagian Belakang dilengkapi dengan Disc Ventilated with drum in-hat

parking brake system, 1 port caliper brake with pad wear warning device atau ang sering kita sebut dengan camera mundur dan sensor parking.

Feature Lain dari kendaraan ini yaitu memiliki Single Air Bag untuk type GASOLINE dan Double Air Bag untuk type CRDi diesel, selain itu dilengkapi dengan New Alloy Wheel 16" untuk type Elegance atau sering kita kenal dengan ring 16 pada ban dan New Alloy Wheel 18" type XG. Dari interior didalam sudah dilengkapi dengan Audio DVD + CD + MP3 +Radio 2 DIN khusus untuk type XG dilengkapi dengan Roof Mounted LCD,Monitor GPS,Xenon Head Lights,Rear Camera,View New Front Bumper Lip, Spoiler, Roof Spoiler.

### **3. Proses Penjualan**

#### **1. Penawaran Kendaraan**

Penawaran kendaraan ini dilakukan oleh penulis kepada costumer dengan berbagai cara dari mulai follow up, call out, call in, sampai pembuatan penawaran kepada perusahaan-perusahaan, serta menawarkan fasilitas-fasilitas seperti layanan test drive home yang akan memudahkan costumer untuk melakukan test drive (uji coba) unit kendaraan hyundai di rumah dengan tenang dan nyaman, selain itu sales hyundai yang dilengkapi dengan identitas resmi dari hyundai akan membantu segala sesuatu yang berhubungan dengan sistem penjualan atau yang sering kita kenal dengan istilah trade in, semua ini dilakukan agar kepuasan costumer terpenuhi terhadap PT. Hyundai Mobil Indonesia.

Berikut saya lampirkan data price list kendaraan Hyundai Bandung:

- Daftar Harga Kendaraan

TYPE			Harga On The Road
<b>Grand Avega NE</b>	GL	MT- 6Speed	Rp. 183.000.000
	GL	AT - Air Bag	Rp. 193.000.000
	SG	AT	Rp. 211.500.000
<b>New Tucson</b>	GLS	AT	Rp. 311.500.000
	XG	AT	Rp. 345.000.000
<b>New Santa Fe</b>	Gasoline	AT	Rp. 441.500.000
	CRDi 2WD	AT	Rp. 486.000.000
	CRDi 4WD	AT	Rp. 654.000.000
<b>H1 F/L</b>	Elegance Gasoline	AT	Rp. 382.500.000
	Classic CRDi	MT	Rp. 340.500.000
	XG Gasoline	AT	Rp. 407.500.000
	XG CRDi	AT	Rp. 449.500.000
	Royale Gasoline	AT	Rp. 472.500.000
	Royale CRDi	AT	Rp. 519.500.000

## 2. Proses Pembelian

Proses Pembelian ini adalah dimana dilakukannya jika costumer sudah melakukan test drive dan costumer menandatangani SPK (surat permohonan kendaraan) dengan syarat dan ketentuan serta dilengkapi dengan dokumen-dokumen pendukung seperti KTP dan uang tanda jadi sebagai salah satu syarat nya, dengan ini berarti costumer telah resmi memesan, jika costumer membatalkan pemesanan secara sepihak maka uang tanda jadi yang telah masuk ke perusahaan akan dikembalikan 50% dari total uang tanda jadi sebelumnya.

### **3. Proses Pengiriman**

Proses pengiriman ini bisa dilakukan jika costumer sudah memberikan uang tanda jadi sebesar 30% jika pembelian kredit serta kontrak leasing sudah di tandatangani (disetujui), jika pembelian cash costumer wajib melunasi minimal 75% dari harga yang telah di sepakati dan dilunasi begitu kendaraan sampai di rumah.

### **4. Proses Surat Menyurat**

Costumer tidak berhenti disini saja berhubungan dengan dealer, selama satu bulan costumer harus menunggu proses STNK keluar dan nomor plat selesai dengan syarat faktur rekom dari kapolda dan pengumpulan surat-surat lengkap seperti KTP( Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), buku rekening tiga bulan terakhir, slip gaji, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) khusus untuk pembelian kredit jika cash cukup melampirkan foto copy KTP (Kartu Tanda Penduduk) saja, baru setelah itu mobil bisa di gunakan oleh costumer.

### **5. Proses pelayanan service**

Selama satu bulan mobil masih dalam pengawasan dealer karena mobil masih dalam tahap garansi selama satu bulan, disini peranan home service dimulai karena pelayanan home service mulai dibutuhkan oleh costumer, dari mulai service berkala 1000km sampai service penggantian per 10.000km, jika costumer sibuk dengan pekerjaannya maka team LKH (Layanan Kencana Hyundai) yang akan membereskan semua masalah tersebut dengan pelayanan home service, maka kerjasama antara sales dan foreman (home service) harus terjalin agar

komunikasi antara hyundai dan costumer terus berjalan sehingga menimbulkan keyamanan bagi costumer itu sendiri.

### **3. 3 Hasil Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis menguraikannya sebagai berikut ;

#### **3.3.1 Prosedur Kerja Hyundai Sales Counter pada PT. Hyundai Mobil Indonesia**

Adapun prosedur kerja Hyundai Sales Counter pada PT. Hyundai Mobil Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Pemasaran produk

Pemasaran produk dilakukan dengan cara call out, call in dan membuat penawaran kepada setiap perusahaan atau perorangan dengan media brosur yang di bagikan pada saat pameran atau acara-acara tertentu.

2. Mencatat data base costumer

Mencatat dan memasukan data-data yang sudah diterima lalu di masukan kedalam server atau bank nama yang ber nama hyvision.

3. Melakukan follow up costumer sehingga costumer membeli produk Hyundai.

4. Delivery unit atau kendaraan yang telah di pesan.

5. Memberikan fasilitas home service kepada costumer yang telah membeli produk Hyundai dan mengkaji seberapa besar peranan home service kepada costumer.

6. Memberikan pelayanan after sales atau purna jual dengan cara mengeluarkan sertifikat garansi atau BBG (Buy Back Guaranteed)

### **3.3.2 Hambatan-hambatan dalam melaksanakan prosedur kerja Hyundai Sales Counter pada PT. Hyundai Mobil Indonesia**

Adapun Hambatan-hambatan dalam melaksanakan prosedur kerja Hyundai Sales Counter pada PT. Hyundai Mobil Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya saran dan prasarana yang mendukung keberlangsungan penjualan
2. Komunikasi dengan pihak tertinggi kurang efisien karena semua pihak tertinggi berada di kantor pusat
3. Branch manager tidak bisa langsung memutuskan apa yang harus dilakukan ketika adanya negosiasi antara costumer dengan sales counter
4. Pengelolaan peralatan toolkit penjualan tidak maksimal karena kurangnya pemahaman tentang penggunaan produk tersebut
5. Keterlambatannya peneriaan STNK karena type mobil yang di pasarkan adalah build up jadi harus menunggu surat rekomendasi kapolda
6. Kurangnya kemampuan didalam pelayanan service kepada costumer.
7. Sering ada keluhan dari costumer jika harga suatu barang berubah-ubah
8. pengiriman atau delivery order kendaraan dari perusahaan terlambat

### **3.3.3 Usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan prosedur kerja Hyundai Sales Counter pada PT Hyundai Mobil Indonesia**

Adapun Usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan prosedur kerja Hyundai Sales Counter pada PT Hyundai Mobil Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pendekatan dengan costumer dengan cara memaintanance apa yang di perlukan costumer setelah membeli
2. Memberikan guaranteed kepada mobil baru selama satu bulan
3. Memberdayakan sarana dan prasarana yang ada dengan maksimal
4. Membuat percakapan intern dengan berbagai divisi kantor pusat agar segala sesuatu keputusan bisa cepat di putuskan
5. Menggunakan tools kit yang ada dan menambahkannya dari media internet
6. Menggunakan biro jasa agar semua proses faktur dan STNK bisa selesai
7. Berusaha menerangkan harga yang terjadi kepada costumer saat ini bisa berubah-ubah karena kondisi ekonomi pasar dan kurs dollar yang semakin naik
8. Berusaha untuk waktu pengiriman tepat waktu sesuai dengan keinginan costumer
9. Berusaha meningkatkan pelayanan sebelum membeli, service, home service dan after sales terhadap costumer