

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

#### 2.1 Sejarah Perusahaan

PT. Wahanaartha Ritelindo adalah dealer resmi sepeda motor Honda yang bertanggung jawab atas penjualan dan servis sepeda motor Honda. Perusahaan yang lebih dikenal dengan nama Wahana Honda ini berdiri pada 6 Agustus 1972 dengan empat badan perusahaan sepeda motor Honda yang bergabung menjadi PD Union Jaya dan telah ditunjuk oleh PT. Astra International Honda Divison untuk menjadi dealer utama sepeda motor Honda di wilayah Jakarta dan Tangerang. Perusahaan ini tidak hanya melayani penjualan unit sepeda motor Honda, *sparepart*, dan servis namun juga menjual atribut atau perlengkapan dalam berkendara yaitu aksesoris dan *apparel* Honda.

- Pada tahun 1997, pemegang saham mengganti nama menjadi Wahana Artha sebagai nama grup dengan tujuan untuk menggabungkan semua layanan sepeda motor *dealer* utama dan cabang-cabang *dealer* lainnya. Dalam rangka mendukung bisnisnya, Wahana mendirikan sebuah Lembaga keuangan yaitu WOM Finance. WOM Finance adalah sebuah lembaga *leasing* atau peminjaman keuangan untuk *mensupport* penjualan kredit sepeda motor yang bertujuan untuk memperlancar proses pemasaran perusahaan.

Kemudian, WahanaArtha memakai nama PT. WahanaArtha Harsaka sebagai main dealer resmi sepeda motor Honda dan juga sebagai induk perusahaan dari Wahana Artha Group. Pada tahun 2011 PT. WahanArtha Harsaka berkembang menjadi perusahaan baru dengan nama PT. Wahanaartha Ritelindo (WARI) dan berfokus pada bisnis ritel sepeda motor Honda yang memiliki *head office* di Jatake, Tangerang. Pada tahun 2013, PT. Wahanaartha Ritelindo menambah cabang di Klender Jakarta Timur dan mencapai rekor penjualan sebesar 461.000 unit dan melakukan pengiriman unit ke 4 juta konsumen.

Saat ini Wahana Honda sudah berdiri selama 50 tahun dan telah memiliki sebanyak 34 cabang yang tersebar di Jakarta, Tangerang, Sumatera, Bandung, Yogyakarta, Kupang, dan Gorontalo. Dalam melakukan penjualan sepeda motor Honda, Wahana Honda juga bersaing dengan dealer lain, mulai dari memberikan pelayanan prima, PT. Wahanaaartha Ritelindo menerapkan sebuah kebijakan dimana pelanggan tidak diperbolehkan memberi tips (*no tips*) kepada mekanik bengkel ataupun *security*, serta terdapat *point service* dalam layanan yang berfungsi untuk

memberikan sebuah pelayanan terbaik (Layanan BeST/ Berikan Service Terbaik). Perjalanan Wahana dalam rangka meningkatkan penjualan dan meningkatkan layanan purna jual terbaik didasari dengan Layanan BeST yang terdiri dari 2 yaitu, Layanan BeST Showroom dan Layanan BeST Bengkel.

### Logo PT. Wahanaartha Ritelindo



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan PT.Wahanaartha Ritelindo

Pada tanggal 10 Agustus 2022, tepat di usianya yang ke 50 tahun, PT. Wahanaartha Ritelindo resmi hadir dengan logo baru sebagai bentuk penghargaan akan nilai kerja keras, kejujuran, dan semangat berbagi yang tetap terjaga hingga kini. Logo terbaru PT. Wahanaartha Ritelindo ini di dominasi oleh warna abu - abu dan warna merah. Makna dari kedua warna tersebut ialah:

- Warna abu – abu melambangkan nilai klasik, kerendahan hati dan stabilitas.
- Warna merah melambangkan energi, dan keberanian untuk terus berkembang dalam memberikan produk dan layanan kelas dunia.

### Visi dan Misi PT. Wahanaartha Ritelindo

**Visi:** Wahana Artha ingin menjadi grup perusahaan yang terus berkembang, memanfaatkan pasar Indonesia kelas menengah yang memiliki pertumbuhan cepat, dengan menawarkan produk dan layanan kelas dunia, serta dipercaya oleh mitra bisnis juga para pemangku kepentingan.

#### **Misi:**

- a) Menghormati komitmen dan menepati janji kepada pelanggan.

- b) Mengutamakan kepercayaan dan berharap untuk sejahtera bersama dengan mitra bisnis dan pemangku kepentingan.
- c) Menghargai setiap orang dengan kerendahan hati, kesantunan dan rasa hormat.
- d) Menjadi rumah bagi Wahanians untuk bekerja, berkembang dan berbahagia.
- e) Menghargai kemampuan dan keterampilan tanpa diskriminasi jenis kelamin, agama, maupun suku.
- f) Berkomitmen untuk menjalankan praktisi usaha berkelanjutan untuk masa depan yang lebih baik.

**Core Values PT. Wahanaartha Ritelindo**

Berbagai *core values* PT. Wahanaartha Ritelindo antara lain:

- a) W

**WE MENTALITY**

*Success is more achievable by 'We', that's why 'We' is always better than I or you.*

- b) A

**ACCOUNTABILITY**

*We pledge transparency, fairness, trustworthiness to all business partners and stakeholders.*

- c) H

**HUMILITY**

*We treat everyone with humbleness and the customers are always right.*

- d) A

**ADAPTABILITY**

*In this constantly changing world, we must adapt to any changes, be agile to any challenges, resilient to any downturn and quick respond.*

- e) N

**NURTURING**

*We will consistently develop Wahanians by continuous training and leading by example attitude. We also care about other human beings in needs and environment.*

- f) A

**ACCELERATE**

*We would like to keep on growing by promoting fair competition for Wahanians to show their potential to the maximum level, and we encourage latest technology to assist our operation excellence.*

### **Value Propositions**

- a) Sikap Profesional
  - Sales force dan mekanik tersertifikasi yang melayani customer dengan proaktif, ramah dan jujur.
- b) Sistem Layanan Terpadu
  - Proses transaksi yang simple dengan menyediakan berbagai metode pembelian
  - Menyediakan pembayaran melalui metode e-payment
  - Kemudahan memperoleh informasi melalui sistem informasi terpadu melalui website, sosial media, dan apps
- c) Transparansi Proses
  - Transparansi proses administrasi dokumen, pengiriman unit, harga dan proses pekerjaan servis
- d) Fasilitas Nyaman
  - Menyediakan fasilitas showromm dan bengkel yang lengkap dan nyaman
  - Tersedia kantor cabang, post, dan pameran yang lokasinya mudah dijangkau
- e) Ramah dan peduli Lingkungan
  - Aktif membuat zona hijau, mengurangi penggunaan kertas dan menangani limbah B3.
  - Berpartisipasi dalam kegiatan sosial di lingkungan masyarakat

## 2.2 Struktur Organisasi PT. Wahanaartha Ritelindo



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Wahanaartha Ritelindo

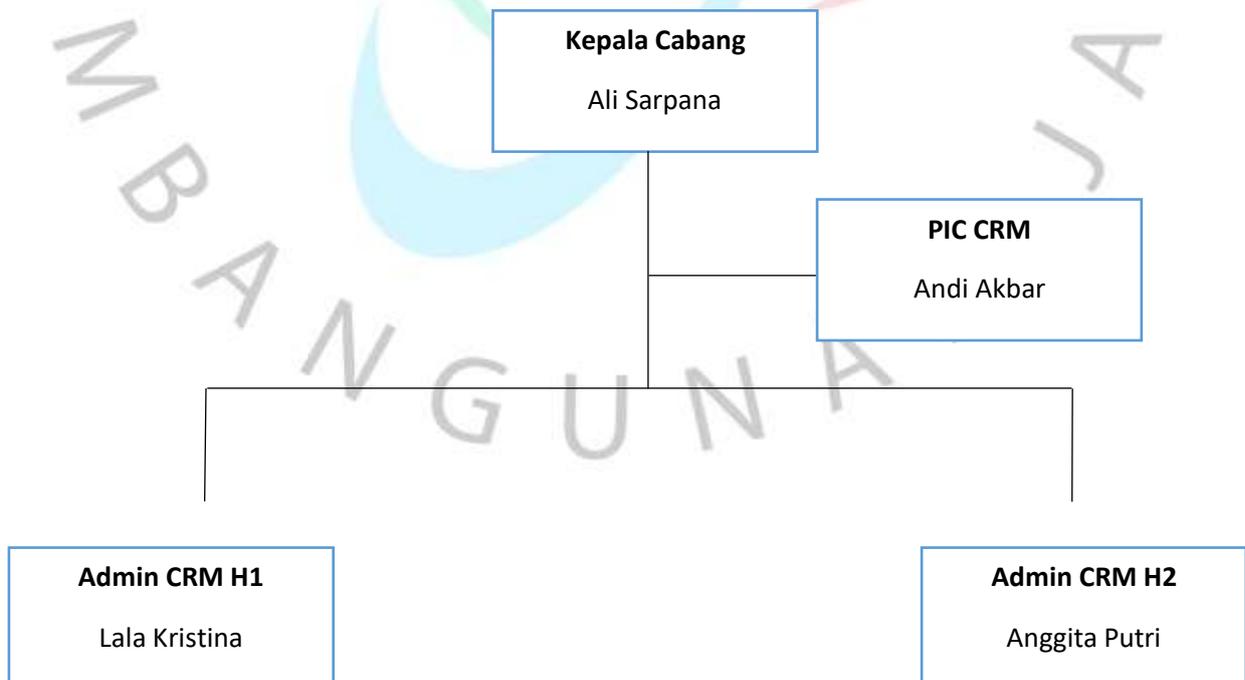
Struktur organisasi adalah alur bagaimana setiap anggota dapat bekerja dan berkomunikasi dengan baik secara formal. Struktur organisasi dibuat guna membantu mencapai tujuan organisasi supaya lebih efektif dan untuk mengetahui seluruh tanggung jawab pekerjaan, hubungan antar tugas, wewenang yang dipunya, dan tanggung jawab pada masing – masing tugas yang telah ditetapkan. Menurut Robbins dan Judge, Struktur organisasi merupakan sebuah tahapan dalam hal ini ketika tugas dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara terstruktur (Robbins & Judge, 2014).

PT. Wahanaartha Ritelindo menjalankan struktur organisasi yang bersifat “*Top from bottom*”. Dalam struktur atau bagan organisasi tersebut, Ali Sarpana memegang posisi tertinggi sebagai Kepala Cabang. Kemudian posisi *Person In Charge*/PIC CRM dipegang oleh Andi Akbar dan Admin CRM H1 dipegang oleh Lala Kristina dan admin CRM H2 oleh Anggita Putri, SPV Sales dipercayakan kepada Agi dan Binaji, Kepala Admin dipegang oleh Murniati, Kepala Bengkel dipegang Nurjito, Admin coordinator dipegang oleh Herlina, Admin sales dan Admin General dipegang oleh sulis dan Mukhlis. PT. Wahanaartha Ritelindo memiliki berbagai macam unit bisnis yang dibagi menjadi beberapa yaitu Kepala Cabang, Kepala Bengkel, sales, CRM, admin dan kasir yang memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Kepala Cabang, bertanggung jawab penuh atas seluruh kegiatan di PT. Wahanaartha Ritelindo, Memastikan kegiatan bisnis berjalan dengan baik, Mengawasi kegiatan perusahaan apakah sudah berjalan sesuai dengan prosedur.
- b) Kepala Bengkel, bertanggung jawab memimpin operasional bengkel sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan oleh main dealer maupun pemilik AHASS, Melakukan pembinaan terhadap anak buahnya secara berkala.

- c) *Admin Head*, Bertanggung jawab untuk mengelola semua kegiatan administrasi cabang, melaporkan hasil kegiatan dan operasional kepada departemen secara berkala.
- d) *Admin Koordinator*, Bertanggungjawab menginput data dari file excel ke database, melakukan koordinasi dengan team admin dan team lapangan seperti memastikan laporan informasi yang di dapat dari team lapangan, dan memastikan penginputan data ke database yang di lakukan team admin sesuai prosedur yang diberikan.
- e) *Sales Supervisor*, Bertanggung jawab atas kegiatan operasional penjualan perusahaan, memberikan pelatihan dan strategi pemasaran kepada tim *sales*.
- f) *Service Advisor*, Kamek, Partman, dan Mekanik, Bertanggung jawab melayani pelanggan, menganalisis kerusakan sepeda motor pelanggan dan memberi solusi bagi setiap permasalahan sepeda motor pelanggan.
- g) *Admin General*, Bertanggungjawab atas administrasi kantor cabang, bertanggung jawab mengelola kesekretariatan kantor.
- h) *Admin Sales*, Memiliki tugas utama untuk membantu proses pesanan, melakukan verifikasi telepon terhadap pelanggan yang membeli unit sepeda motor Honda.
- i) *Kasir*, Bertanggung jawab dalam melakukan pencatatan atas semua transaksi, bertugas untuk menerima uang penjualan dari *sales*.

**2.2.1 Struktur Organisasi Divisi Customer Relationship Management**



**Gambar 2.2 : Struktur Divisi CRM PT. Wahanaartha Ritelindo**

Divisi *Customer Relationship Management* adalah divisi yang bertanggung jawab dalam menyediakan sebuah informasi lengkap tentang pelanggan untuk menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan melalui penjualan dalam bentuk *up selling* dan juga *cross selling* sehingga mampu meningkatkan penjualan dan mempertahankan pelanggan loyal. Tanggungjawab tersebut merupakan hal yang tidak mudah dan menjadi suatu tantangan, mengingat pelanggan adalah manusia yang memiliki karakter unik satu sama lain. *Customer Relationship Management* (CRM) PT. Wahanaartha Ritelindo berkomitmen memberikan sebuah layanan prima kepada pelanggan dimana perusahaan membangun hubungan yang lebih erat dengan pelanggan. Komunikasi yang dibangun oleh *Customer Relationship Management* merupakan strategi dan taktik yang dibangun melalui kegiatan iklan promosi perusahaan melalui WhatsApp ataupun via telepon, dan pelayanan kepuasan pelanggan. Selain itu, Divisi *Customer Relationship Management* terdiri dari:

- a) *PIC Customer Relationship Management* atau Penanggung jawab CRM adalah kepala utama yang memimpin divisi sekaligus memiliki tanggung jawab dalam analisis data terkait penjualan sepeda motor. Kemudian, PIC CRM juga memiliki wewenang untuk memberi tugas kepada admin CRM. PIC CRM memiliki tugas untuk menganalisa database konsumen, mendistribusikan prospek konsumen ke tim marketing untuk di *follow up*, membuat report mingguan, melakukan monitoring seluruh proses dan meningkatkan proses CRM di perusahaan.
- b) Admin CRM H1 (Penjualan) bertanggung jawab mengelola seluruh media sosial yaitu TikTok, Instagram, dan Facebook, mengirimkan *broadcast* program promo unit ke konsumen, mengirimkan *broadcast* info STNK/BPKB yang telah jadi ke konsumen, mengirimkan *broadcast* dan *follow up call* ke konsumen yang sudah membeli unit sepeda motor, melakukan *follow up* terhadap pertanyaan konsumen melalui platform cabang atau HO (leads), mengisi laporan rekap blast promo, *follow up call*, dan *follow up leads*.
- c) Admin CRM H2 (Perawatan dan suku cadang) bertanggung jawab memegang media sosial Instagram dan tiktok, mengirimkan *broadcast* dan *follow up call* ke konsumen untuk melakukan servis garansi, after servis, melakukan *follow up* terhadap pertanyaan konsumen melalui platform cabang atau HO (leads), mengisi laporan rekap blast promo, *follow up call*, dan *follow up leads*.

### 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

PT. Wahanaartha Ritelindo adalah salah satu perusahaan di Indonesia yang menyediakan jasa layanan purna jual terbaik. *Customer Relationship Management* (CRM) di PT. Wahanaartha Ritelindo ini menumbuhkan interaksi atau komunikasi dua arah antara pelanggan dan perusahaan, dan membahas terkait penjualan, *service* ataupun penjualan sparepart sepeda motor. *Customer Relationship Management* tidak hanya membahas terkait produk yang dibeli namun juga menanggapi keluhan kesah ataupun saran dari pelanggan melalui Website, WhatsApp, Telephone dan Media Sosial. Dari keempat platform atau cara tersebut, PT. Wahanaartha Ritelindo menjadikan kepuasan pelanggan sebagai komitmennya dan berupaya untuk tetap lebih dekat dengan para pelanggannya.

PT. Wahanaartha Ritelindo melayani penjualan sepeda motor secara tunai maupun kredit, serta menjual spare part dan suku cadang asli Honda. Selain itu juga melayani perawatan sepeda motor Honda berupa *service* kunjung, Semok (sepeda motor keliling), dan *Service* langsung di Honda. Pada kesempatan Kerja Profesi di PT. Wahanaartha Ritelindo, praktikan berada di bawah pengawasan dan pembinaan Divisi *Customer Relationship Management*. Posisi praktikan yaitu sebagai Admin *Customer Relationship Management* dan *Social Media*. Selama Magang berlangsung, praktikan juga diberikan satu orang pendamping atau pembimbing kerja yaitu PIC CRM bernama Andi Akbar.

Adapun tugas dan tanggung jawab praktikan selama menjalani Magang yaitu mengirimkan *broadcast* program promo unit ke konsumen menggunakan WA Bomber, mengirimkan *broadcast* info STNK/BPKB yang telah jadi ke konsumen, mengirimkan *broadcast* dan *follow up call* ke konsumen yang sudah membeli unit sepeda motor, melakukan *follow up* terhadap pertanyaan konsumen melalui platform cabang atau HO (*leads*), melakukan *follow up* via telepon, dan juga membuat konten di *social media* Instagram dan Tiktok.