

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

PT. Surya Sudeco (Tunas Rent) merupakan mitra strategis terpercaya bagi perusahaan-perusahaan yang ingin mengoptimalkan pengelolaan armada mereka dan mencapai tujuan mobilitas secara keseluruhan. Dengan keahliannya dalam menyediakan solusi mobilitas terintegrasi dan pengelolaan armada yang profesional, dengan memenuhi *Standard Level Agreements* (SLA) Tunas Rent membantu perusahaan meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya operasional, dan mencapai keunggulan kompetitif di industrinya..

Tunas Rent didirikan pada tanggal 16 Maret 2023, tetapi bisnisnya telah dimulai sejak tahun 2000 di bawah PT. Tunas Financindo Sarana yang mengelola kurang dari 300 unit. Perusahaan ini kemudian berkembang pesat dan dikenal baik oleh pelanggan korporat maupun masyarakat umum. Pada 28 April 2003, berdasarkan akta perubahan anggaran dasar Perseroan Terbatas yang disahkan oleh Kemenkumham dengan nomor C-08143 HT.01.04.TH 2003, Tunas Rent resmi berdiri di bawah PT. Surya Sudeco. Pada tahun yang sama, perusahaan ini dinobatkan dan menerima penghargaan bergengsi ini dari Majalah Investor, yang merupakan bukti atas kinerja dan komitmen perusahaan yang luar biasa. Sampai sekarang, Tunas Rent mengatur lebih dari 8500 unit armada yang beroperasi di lebih dari 100 kota seindonesia. Perusahaan ini juga menawarkan layanan terintegrasi yang luas jaringan bengkel yang luas menjangkau seluruh penjuru nusantara, serta difasilitasi armada *driver* profesional.

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

- **Visi**

Menjadi yang terbaik dalam penyewaan kendaraan dan manajemen armada di Indonesia yang tumbuh berkelanjutan dengan layanan terpadu dan pelanggan sebagai prioritas.

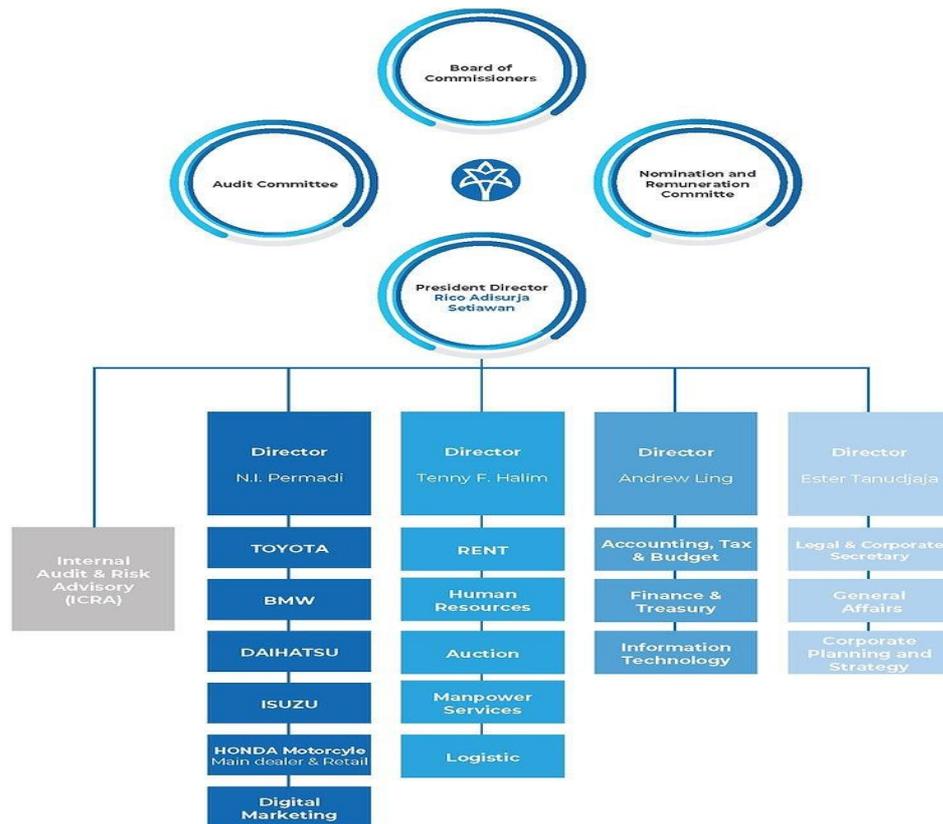
- **Misi**

1. Membangun Kemitraan Pelanggan yang Kuat.
2. Meningkatkan Nilai Pemegang Saham.
3. Mengembangkan SDM Unggul.
4. Sinergi dengan Mitra Bisnis.
5. Memberikan Kontribusi Positif bagi Masyarakat dan Lingkungan.

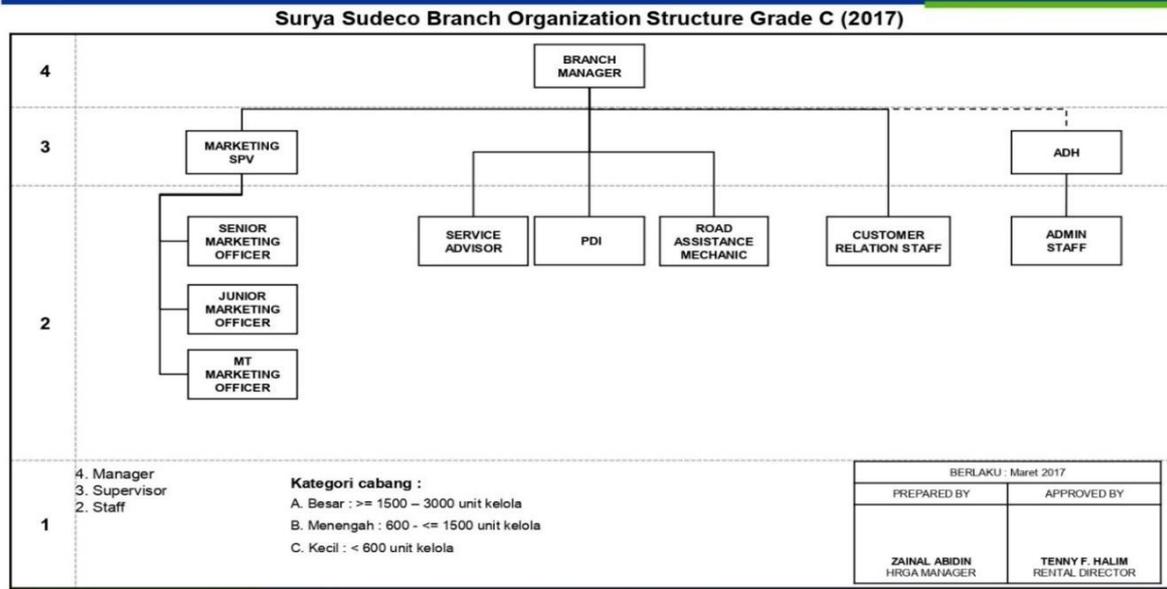
2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah acuan bagaimana tugas, tanggung jawab, dan wewenang dikelompokkan, diatur, dan dilaporkan dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi mempengaruhi cara komunikasi, koordinasi, pengambilan keputusan, dan aliran informasi di antara anggota perusahaan. Setiap jenis struktur organisasi memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing tergantung pada ukuran, tujuan, dan lingkungan perusahaan. Berikut ini adalah beberapa definisi struktur organisasi menurut para ahli:

1. Menurut Stephen Robbins (2008:214) Struktur organisasi menentukan pembagian, pengelompokan, dan koordinasi pekerjaan secara formal.
2. Menurut Siswanto (2005:85), struktur organisasi menjelaskan cara pembagian tugas dan menggambarkan interaksi antar berbagai fungsi atau aktivitas sampai pada tingkat tertentu, serta menunjukkan sejauh mana spesialisasi dalam kegiatan kerja.
3. Menurut Hasibuan (2010:128), struktur organisasi adalah gambaran visual yang memperlihatkan jenis organisasi, pembagian departemen, posisi dan wewenang pejabat. Struktur ini juga menggambarkan area dan interaksi pekerjaan, hierarki dan tanggung jawab, batas kontrol, serta sistem kepemimpinan di dalam organisasi.
4. Menurut Robbins dan Coulter (2007:284), struktur organisasi merupakan kerangka kerja resmi di dalam suatu organisasi di mana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikendalikan.



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT. Tunas Ridean Tbk.
Sumber : Website Tunasrent.com



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Sumber : Arsip Tunas Rental

PT Surya Sudeco (Tunas Rent) memiliki struktur organisasi sebagaimana menggambarkan pembagian masing-masing bidang. Dibawah ini merupakan bagian dari setiap posisi serta pelaksanaan tugasnya, yaitu sebagai berikut:

a. *Branch manager*

- Manajemen Tim : Bapak Pungky Oktavianus selaku *Branch Manager* bertanggung jawab untuk memimpin, mengatur, dan mengawasi setiap divisi yang ada di cabang. Ini meliputi merekrut, melatih, dan mengembangkan staff baru, serta memastikan setiap divisi bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan perusahaan.
- Pencapaian Target : Bapak Pungky Oktavianus selaku *Branch Manager* harus menetapkan target penjualan dan keuntungan untuk cabang, dan bekerja keras untuk mencapainya. dengan melibatkan identifikasi peluang pasar, merencanakan strategi pemasaran, dan memastikan bahwa cabang mencapai atau melebihi target yang ditetapkan.
- Pelayanan Pelanggan : Bapak Pungky selaku *Branch Manager* harus memastikan bahwa cabang memberikan pelayanan terhadap client yang baik. Dengan memastikan bahwa client puas, menangani keluhan *client* dengan efektif, dan membangun hubungan yang baik dengan *client*
- Pemantauan Pasar : Bapak Pungky selaku *Branch Manager* harus terus mengikuti perkembangan di pasar lokal dan industri. Dengan melibatkan pemantauan persaingan, mengidentifikasi tren pasar, dan mengevaluasi peluang baru untuk mengembangkan bisnis cabang.
- Pelaporan dan Analisis : Bapak Pungky selaku *Branch Manager* harus menyusun laporan rutin tentang kinerja cabang, termasuk penjualan, keuangan, dan metrik kinerja lainnya yang ada di cabang. Selain itu, Bapak Pungky selaku *Branch manager* harus melakukan analisis data untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan merencanakan tindakan perbaikan yang sesuai.
- Kepatuhan : *Branch Manager* harus memastikan bahwa cabang beroperasi sesuai dengan peraturan dan kebijakan di Tunas Rental serta peraturan pemerintah yang berlaku. Ini meliputi kepatuhan terhadap regulasi keuangan, hukum ketenagakerjaan, serta kebijakan keamanan dan privasi data.

b. *Supervisor Marketing*

- Perencanaan dan Strategi Pemasaran : Bapak Hotlan selaku *Supervisor Marketing* akan terlibat dalam merencanakan strategi pemasaran yang efektif

untuk mencapai tujuan Perusahaan. Ini melibatkan analisis pasar, penentuan target audiens, penentuan rencana pemasaran.

- Pengembangan dan Pelaksanaan Kampanye Pemasaran : Bapak Hotlan selaku *Supervisor Marketing* akan mengawasi dan mendukung tim pemasaran dalam melaksanakan kampanye pemasaran. Ini meliputi mengkoordinasikan kegiatan kanvasing, *telemarketing*, referensi, dan aktivitas pemasaran lainnya untuk meningkatkan kesadaran merek dan mempengaruhi keputusan pembelian.
- Pelaksanaan Riset Pasar : Bapak Hotlan selaku *Supervisor Marketing* akan terlibat dalam penelitian pasar bersama Bapak Pungky Oktavianus selaku *Branch Manager* untuk memahami kebutuhan client, tren industri, dan analisis pesaing. dengan membantu dalam mengembangkan strategi pemasaran yang tepat dan mengidentifikasi peluang pertumbuhan.
- Pengelolaan Tim : Bapak Hotlan selaku *Supervisor Marketing* akan mengawasi tim pemasaran jasa sewa kendaraan kendaraan dan memastikan bahwa mereka menjalankan tugas mereka dengan efektif. dengan melibatkan dan memberikan arahan, melatih dan mengembangkan keterampilan tim, serta memastikan koordinasi yang baik di antara *Staff Marketing*.
- Analisis Kinerja dan Pelaporan : Bapak Hotlan selaku *Supervisor Marketing* akan menganalisis data kinerja pemasaran, seperti tingkat prospek yang dihasilkan, perkembangan prospek , serta jumlah database yang dimiliki oleh Tunas Rental. Bapak Hotlan selaku *Supervisor Marketing* akan menyusun laporan kinerja pemasaran secara teratur, memberikan wawasan tentang hasil kampanye dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan atau peningkatan strategi pemasaran di masa depan.

c. *Administrasi Head (ADH)*

- Manajemen Tim Administrasi : Ibu Nurinka selaku ADH bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengelola divisi administrasi. Ini meliputi merekrut, melatih, dan mengembangkan anggota tim *finance*, serta memastikan kinerja yang efisien dan efektif dari seluruh divisi administrasi.
- Pengelolaan dokumen dan arsip : Ibu Nurinka selaku ADH harus memastikan bahwa dokumen dan arsip organisasi dikelola dengan baik. Seperti mengontrol ketepatan waktu pencetakan dan pengiriman invoice, mempersiapkan data PPH 23, serta pengelolaan sistem pengarsipan, penyimpanan, dan pemeliharaan catatan yang akurat dan dapat diakses.

- Pengembangan sistem administrasi : Ibu Nurinka selaku ADH dapat mengidentifikasi dan mengimplementasikan perbaikan dalam sistem administrasi yang ada. Dengan melibatkan evaluasi proses kerja, penggunaan teknologi, dan adopsi praktik terbaik untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas.

d. *Staff Finance*

- Pemrosesan pembayaran : *Staff Finance* akan bertanggung jawab untuk memproses pembayaran dari client yang menyewa kendaraan. Ini termasuk menerima pembayaran, mencetak Invoice, memverifikasi keakuratan jumlah yang dibayarkan, dan mencatatnya dengan benar dalam sistem keuangan.
- Penyusunan faktur : *Staff Finance* akan menyiapkan faktur untuk client berdasarkan tarif sewa yang telah disepakati. Ini melibatkan memasukkan detail sewa mobil, biaya tambahan seperti biaya aksesoris bunga, atau biaya denda, dan instruksi pembayaran yang jelas.
- Pelaporan keuangan : *Staff Finance* harus mempersiapkan laporan keuangan yang terkait dengan bisnis rental kendaraan, seperti laporan pendapatan harian, laporan laba rugi bulanan, pajak, dan laporan arus kas. Laporan ini akan memberikan pemahaman yang jelas terhadap Tunas Rental tentang kinerja keuangan dan membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat.
- Manajemen piutang : *Staff Finance* akan mengelola piutang dari client yang memiliki tagihan yang belum terbayar. Ini melibatkan pemantauan tagihan yang jatuh tempo, pengiriman pengingat pembayaran kepada *Staff Marketing* sehingga *Staff Finance* dan *Staff Marketing* dapat mengambil tindakan yang diperlukan untuk memulihkan pembayaran yang tertunda.
- Kepatuhan perpajakan : *Staff Finance* harus memastikan bahwa bisnis rental kendaraan ini mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku. Ini meliputi pembayaran dan pelaporan PPN, PPH, serta memastikan pengenaan dan penyetoran pajak kendaraan yang sesuai.

e. *Customer Relation (CR)*

- Menerima dan menangani pertanyaan serta keluhan *client* : Ibu Tharas selaku *Customer Relation* harus siap menerima panggilan telepon, surel, atau pesan dari client yang membutuhkan bantuan seperti ketidaksesuaian unit, estimasi perbaikan ataupun pelayanan yang diteruskan oleh marketing untuk dibuatkan

lembar *Voice Of Customer (VOC)*. *Customer Relation* perlu memberikan respon yang cepat dan profesional untuk memenuhi kebutuhan client.

- Membuat *campaign* : Ibu Tharas selaku *Customer Relation* akan bertanggung jawab dalam pembuatan *Article Campaign* seperti tips merawat mesin kendaraan, merawat interior kendaraan, merawat ban mobil dan lain sebagainya ke seluruh sosial media Tunas Rental dan diteruskan ke seluruh client melewati *Whatsapp*.
- Memonitor ulasan dan umpan balik client : Ibu Tharas selaku *Customer Relation* akan membuat survey yang di isi oleh *client*, Survey tersebut berupa *form* kritik dan saran sehingga *Customer Relation* dapat menggunakan informasi ini untuk memahami kebutuhan client, mengidentifikasi area perbaikan, dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, dengan target 10 (Sepuluh) responden perbulan, responden ini didapat dari *client* yang telah bekerjasama dengan Tunas Rental dan yang sedang bekerjasama dengan Tunas Rental untuk mendapatkan umpan balik tentang pengalaman penyewaan mereka. Jika responden yang mengisi survey kurang dari 10 akan mempengaruhi persentase target dari *Customer Relation*.
- Membuat laporan dan penilaian *standar service* : Ibu Tharas selaku *Customer Relation* harus membuat laporan yang ada di internal, seperti buka bersama, ulang tahun karyawan, dan lain sebagainya, dan membuat report 5S dan 5R yaitu report kegiatan yang dilakukan di ruang kerja seperti merapihkan ruang kerja, merapihkan ATK, berkas, tempat printer, dan lain sebagainya, serta membuat report database client dan mencatat *Unit In Contract (UIC)*. *Customer Relation* berusaha untuk selalu melakukan *service* sesuai standar di Tunas Rental seperti *greetings*, penggunaan kata saat berbicara dengan *client* dan lain sebagainya. Penilaian ini dilakukan langsung oleh atasan saat jam kerja berlangsung.

f. *Road Asisstant Mechanic (RAM)*

- Menanggapi panggilan darurat : Bapak Rikki selaku RAM akan menerima panggilan dari *client* yang diteruskan oleh *Staff Marketing* yang mengalami masalah dengan kendaraan mereka, seperti mogok, ban bocor, atau kebutuhan bantuan teknis lainnya. Bapak Rikki selaku RAM harus siap merespons panggilan tersebut dengan cepat dan memberikan arahan atau bantuan yang tepat.

- Mengevaluasi masalah mobil : Setelah tiba di lokasi, Bapak Rikki selaku RAM perlu mengevaluasi masalah yang dihadapi oleh kendaraan client. Ram harus mampu melakukan diagnosis awal dan mengidentifikasi penyebab masalah secara tepat dengan mengkoordinasikan dengan Bapak Nunu selaku *Service Advisor*. Misalnya, jika kendaraan mogok, Bapak Rikki selaku RAM perlu memeriksa sistem bahan bakar, sistem pengapian, atau komponen lain yang mungkin terlibat.
- Melakukan perbaikan darurat : Jika masalah dapat diperbaiki di tempat, Bapak Rikki selaku RAM perlu melakukan perbaikan darurat untuk mengembalikan kendaraan ke kondisi yang berfungsi dengan baik. Ini mungkin meliputi mengganti ban, mengisi bahan bakar, mengganti aki, atau melakukan perbaikan sederhana lainnya.
- Melaporkan kejadian dan mengelola dokumentasi : Penting untuk melaporkan setiap kejadian yang Bapak Rikki selaku RAM tangani dan mengelola dokumentasi dengan baik. Ini dapat mencakup catatan tentang masalah yang ditemukan, perbaikan yang dilakukan, waktu yang dihabiskan, dan biaya yang terlibat. Dokumentasi yang akurat akan mempercepat proses administrasi dan klaim.
- Menjaga hubungan baik dengan client : Bapak Rikki selaku RAM harus menjaga hubungan baik dengan *client*. Berinteraksi dengan mereka dengan sikap yang ramah, mendengarkan dengan baik, dan menjawab pertanyaan atau kekhawatiran mereka dengan jelas.

g. *Pre Delivered Inspection (PDI)*

- Pemeriksaan visual : Bapak Arief selaku PDI akan melakukan pemeriksaan visual menyeluruh pada mobil untuk mencari kerusakan atau cacat yang mungkin ada sebelum diserahkan kepada *client*. Ini termasuk memeriksa eksterior kendaran, seperti goresan, *dent*, atau kerusakan lainnya.
- Memeriksa kondisi interior : Bapak Arief selaku PDI akan memeriksa kondisi interior kendaraan, termasuk kondisi kursi, karpet, dashboard, kontrol, dan sistem lainnya. PDI akan memastikan bahwa semua fitur dan perangkat bekerja dengan baik.
- Memeriksa sistem mekanis : Bapak Arief selaku PDI akan memeriksa sistem mekanis mobil, seperti mesin, sistem transmisi, sistem kelistrikan, sistem suspensi, sistem rem, dan sistem lainnya. Bapak Arief selaku PDI akan

memastikan bahwa mobil dalam kondisi yang aman dan berfungsi dengan baik.

- Memeriksa perlengkapan tambahan : Jika *client* memesan perlengkapan tambahan, seperti kursi anak, GPS, atau peralatan khusus lainnya, Bapak Arief selaku PDI akan memeriksa keberadaan dan kondisi perlengkapan tersebut untuk memastikan semuanya siap digunakan.
- Mencatat kerusakan atau cacat : Jika Bapak Arief selaku PDI menemukan kerusakan atau cacat pada kendaraan, maka Bapak Arief selaku PDI akan mencatatnya secara rinci dalam formulir inspeksi dan menyiapkan unit pengganti dan akan mengambil foto sebagai bukti kondisi awal mobil sebelum diserahkan kepada *client*.
- Memberikan laporan dan dokumentasi : Setelah melakukan pemeriksaan, Bapak Rikki selaku PDI akan membuat laporan inspeksi yang mencakup hasil pemeriksaan, kerusakan yang ditemukan, dan tindakan yang telah diambil. Laporan ini akan menjadi catatan penting dan referensi untuk Tunas Rental dan *client* jika ada perselisihan mengenai kondisi mobil.
- Menyiapkan kendaraan : Jika *Staff Marketing* akan melakukan kanvasing ke lokasi dimana *client* berada maka Bapak Arief selaku PDI harus menyiapkan unit kendaraan, memberikan kunci kendaraan dan mengisi *complaint form* yang diberikan oleh *Staff Marketing*. PDI juga harus melakukan report unit kendaraan *in and out* yang digunakan oleh *Staff Marketing*.

h. Service Advisor (SA)

- Menerima dan melayani *client* : Bapak Nunu selaku SA akan memberikan informasi ke *client* untuk datang ke bengkel resmi atau bengkel yang telah bekerjasama dengan Tunas Rental melewati *whatsapp* apabila waktu *service* kendaraan berkala telah tiba, dan membantu mereka memahami jenis perawatan atau perbaikan yang diperlukan untuk kendaraan mereka. Bapak Nunu selaku SA akan mendengarkan keluhan *client*, menganalisis kondisi kendaraan, dan memberikan saran tentang perbaikan yang diperlukan.
- Menjelaskan perawatan dan perbaikan : Setelah Bapak Nunu selaku SA memeriksa kendaraan *client*, selanjutnya SA akan memberikan penjelasan tentang perawatan atau perbaikan yang diperlukan. Bapak Nunu selaku SA akan menjelaskan dengan jelas dan terperinci mengenai waktu yang dibutuhkan, dan manfaat dari perawatan atau perbaikan yang direkomendasikan.

- Menawarkan opsi perbaikan : Bapak Nunu selaku SA akan memberikan beberapa opsi perbaikan kepada pelanggan dan menjelaskan manfaat dan risiko dari masing-masing opsi. Bapak Nunu selaku SA akan membantu client memilih opsi apakah diperbaiki atau diberikan unit pengganti sesuai dengan kebutuhan mereka.
- Mengelola jadwal perbaikan : Setelah pelanggan memilih opsi perbaikan, Bapak Nunu selaku SA akan mengatur jadwal perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan jadwal bengkel, dan Bapak nunu selaku SA akan mengkoordinasikan dengan teknisi dan menginformasikan kepada client tentang waktu yang dibutuhkan untuk perbaikan atau pengiriman unit pengganti.
- Memberikan layanan pelanggan : Bapak Nunu selaku SA akan membantu pelanggan memahami proses perbaikan dan memberikan informasi tentang status perbaikan. SA juga akan merespons pertanyaan atau kekhawatiran *client* tentang perbaikan kendaraan mereka.
- Mengatur pembayaran : Setelah perbaikan selesai, Bapak Nunu selaku SA akan mengatur pembayaran dan membuat SPK ke bengkel sebagai acuan penagihan biaya ke Tunas Rental.
- Mempertahankan catatan : Bapak Nunu selaku SA akan membuat catatan tentang setiap perbaikan atau perawatan yang dilakukan pada kendaraan. SA juga akan memantau jadwal perawatan mobil dan memberi tahu client tentang perawatan yang diperlukan selanjutnya.
- Menyediakan bantuan penarikan (towing) : Jika kendaraan mengalami kerusakan serius yang tidak dapat diperbaiki di tempat, maka Bapak Nunu selaku SA akan berkoordinasi dengan Bapak Rikki selaku RAM untuk menyediakan bantuan penarikan. SA harus memiliki pengetahuan tentang prosedur penarikan yang aman dan memastikan kendaraan *client* dapat dipindahkan dengan aman ke bengkel yang telah ditentukan.
- Mempertahankan hubungan dengan pelanggan : Bapak Nunu selaku SA juga diharuskan membina hubungan yang baik dengan *client* dan Meningkatkan tingkat kepuasan pengguna melalui layanan yang dirancang untuk menumbuhkan rasa nyaman dan keyakinan dalam mengelola kendaraan mereka. SA akan merespon pertanyaan dan kekhawatiran *client* dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat dan sesuai.

i. Staff Marketing

- Riset Pasar : Bapak Dikky Rahmat selaku Staff Marketing kan melakukan riset pasar untuk mengidentifikasi target pasar potensial, biasanya Staff Marketing akan melakukan riset melalui media sosial, *website*, ataupun aplikasi *Workspace* seperti LinkedIn
- Strategi Pemasaran : Bapak Dikky Rahmat selaku *Staff Marketing* akan mengembangkan strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan visibilitas perusahaan dan menarik *client* baru. Hal ini meliputi penentuan saluran pemasaran yang tepat, penggunaan media sosial, kampanye melewati LinkedIn, serta kanvasing langsung untuk kerjasama dengan mitra bisnis.
- Analisis Kinerja : Staff Marketing diharuskan untuk membuat laporan prospek secara rutin sesuai ketentuan yang telah ditetapkan untuk mengevaluasi efektivitas kerja *Staff Marketing*, dan melakukan penjualan sesuai target tiap golongan yang telah ditetapkan oleh Tunas Rental.
- Pembuatan penawaran dan negoisasi : *Staff Marketing* mengirimkan surat penawaran kepada *client*. *Marketing* diharuskan membuat penwaran yang telah diminta oleh *client* dan telah disetujui oleh Bapak Pungky Oktavianus selaku *Branch Manager*, dan menyerahkan surat penawaran tersebut ke *client*.
- Proses pengumpulan dokumen : Bapak Dikky Rahmat selaku *Staff Marketing* diharuskan untuk membuat dan mengumpulkan semua dokumen yang diperlukan untuk mengikuti tender, dan berkoordinasi dengan divisi legal atau divisi lain terkait dokumen tender, mengumpulkan data dan dokumen yang diperlukan dalam proses *dealing* pada *client* baru, *follow up* untuk mendapatkan SPK/ PO dari *client*, serta melengkapi dokumen untuk form pelanggan baru (CAT).
- Memonitor dan memastikan kesiapan unit : Bapak Dikky Rahmat *Staff Marketing* melakukan *request booking unit* dan berkoordinasi dengan divisi terkait, dan memonitor kesiapan unit sebelum proses *delivery* ke *client*, serta memonitor proses administrasi yang dilakukan oleh divisi AO berjalan lancar.
- Pembuatan dan pengiriman PKS/Adendum : Bapak Dikky Rahmat selaku *Staff Marketing* diharuskan memberikan informasi data client secara lengkap untuk keperluan pembuatan PKS kepada divisi AO, *Staff Marketing* juga bertanggung jawab terhadap pengiriman PKS/Adendum kepada *client* untuk ditanda tangani, Staff marketing juga bertanggung jawab terhadap pengambilan PKS/Adendum yang telah ditanda tangani oleh *client* untuk diserahkan ke divisi AO.

- Pemantauan Persaingan : Bapak Dikky Rahmat selaku *Staff Marketing* juga diharuskan untuk memantau strategi pemasaran kompetitor dan melakukan analisis kompetitif. Hal ini dilakukan untuk membantu agar tetap relevan dan mengembangkan strategi baru untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.
- Manajemen Pelanggan : Bapak Dikky Rahmat selaku *Staff Marketing* diharuskan untuk membangun dan menjaga hubungan baik dengan *client* agar mendapatkan *repeat order*. *Staff Marketing* juga berkewajiban untuk melakukan kunjungan rutin kepada *existing client* untuk mendapatkan *update* informasi, dan selalu berkoordinasi dengan divisi AO untuk memelihara *existing client*.

j. *Account Officer (AO)*

- Pembuatan dan pengelolaan akun : Ibu Esa Aprilia selaku AO akan bertanggung jawab untuk mencatat dan memelihara basis data client, termasuk informasi pribadi, data kontak, serta riwayat penyewaan kendaraan. Ibu Esa Aprilia selaku AO juga diharuskan mereview kelengkapan dokumen CAT dari divisi Marketing.
- Penanganan transaksi dan kelengkapan form pelanggan baru : Ibu Esa Aprilia selaku AO diharuskan melakukan *fileling dokument* administrasi dari divisi marketing dengan baik dan sistematis. AO juga akan bertanggung jawab untuk menjalani proses administrasi CAT di cabang melalui *approval* Ibu Nurinka selaku ADH dan Bapak Pungky Oktavianus selaku *Branch Manager*, dan mengirimkan data dan dokumen kelengkapan CAT yang sudah di *approval* ke *Marketing Analyst* di *Head Office* , dan melakukan *follow up* proses *approval* CAT ke divisi HO (Stock Control).
- Penanganan proses PKS : Ibu Esa Aprilia selaku AO diharuskan membuat Cost Cal (manual & sistem), JRF, SO, FPPK dan dokumen- dokumen lainnya yang diperlukan oleh *Staff Marketing* dan membuat draft PKS/Adendum sesuai informasi data *client* yang diberikan oleh *Staff Marketing* dan melakukan pengecekan PKS/Adendum yang telah ditanda tangani oleh *client* sebelum dikirimkan ke divisi HO (Stock Control) dan mengirimkan PKS/Adendum yang telah lengkap dan telah ditanda tangani client ke divisi Legal di HO (Stock Control).
- Melakukan update dan report : Ibu Esa Aprilia selaku AO diharuskan melakukan *update* dan mengirimkan *report* PKS/Adendum kepada divisi *Marketing Analyst* dan Legal di HO (Stock Control) secara rutin 2 minggu sekali

dan memastikan masa sewa *existing client* yang akan *end contract* dan melakukan *follow up* ke *client* terkait masa sewa yang akan berakhir (EC atau Extend) dan membuat surat konfirmasi *extend* kepada *client*.

- Manajemen Unit : Ibu Esa Aprilia selaku AO diharuskan membuat dokumen pengajuan *Extend*, EC, ET, FAT dan dokumen-dokumen lainnya yang diperlukan dan melakukan proses *renewal / upgrade* unit jika diperlukan melalui persetujuan Bapak Hotlan selaku SPV *Marketing* dan Bapak Pungky selaku *Branch Manager*, serta berkoordinasi dengan *client* dan divisi aset terkait penarikan unit yang telah EC.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

PT. Surya Sudeco (Tunas Rent) adalah perusahaan penyedia jasa sewa kendaraan bagi korporasi, penyediaan manajemen pengelolaan armada terpadu, dan layanan pengemudi professional. PT. Surya Sudeco (Tunas Rent) ini dapat menjadi solusi untuk perusahaan yang memiliki masalah dalam pengadaan aset kendaraan operasional yang membutuhkan pengeluaran yang besar. PT. Surya sudeco (Tunas Rental) memiliki beragam pilihan kendaraan untuk mendukung kebutuhan transportasi client, mulai dari jenis sedan, MPV, premium bahkan kendaraan komersial. PT. Surya Sudeco (Tunas Rent) ini menawarkan beberapa opsi jasa sewa kendaraan yaitu:

- a. Jasa sewa jangka panjang (Long Term) Besarnya investasi yang diperlukan untuk pengadaan aset kendaraan operasional membuat perusahaan harus berpikir ulang. Dengan Jasa sewa jangka panjang calon client dapat melakukan jasa sewa kendaraan. baru atau *used car* mulai dari jenis sedan, MPV, premium bahkan kendaraan komersial dengan dengan harga sewa tetap untuk jangka waktu 1 bulan sampai dengan 5 tahun,



Gambar 2. 3 Jasa sewa jangka panjang (Long Term)

Sumber : Instagram Tunas Rental

- b. Jasa sewa jangka pendek (Short Term) Solusi jasa sewa kendaraan jangka pendek untuk korporasi yang membutuhkan fleksibilitas dalam penyewaan kendaraan dimana calon client dapat melakukan jasa sewa kendaraan baru atau *used car* mulai dari jenis sedan, MPV, premium bahkan kendaraan komersial dengan harga sewa tetap untuk jangka waktu sewa mulai dari hitungan Jam, Harian, Mingguan & 30 hari.



Gambar 2. 4 Jasa sewa jangka pendek (Short Term)
Sumber : Instagram Tunas Rental

- a. Jasa manajemen pengelolaan armada terpadu yang menyediakan sistem manajemen yang terintegrasi antara manajemen armada, manajemen pengemudi dan operasional manajemen dalam satu sistem yaitu sistem *dispatching* untuk armada kendaraan operasional yang tersebar di berbagai lokasi, baik dalam satu pool maupun antar pool. Sistem ini memungkinkan perusahaan untuk mengoptimalkan penggunaan kendaraan dan pengemudi, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas biaya.



Gambar 2. 5 Jasa pengelolaan armada

Sumber : Instagram Tunas Rental

- b. Layanan pengemudi yang menyediakan jasa pengemudi yang berpengalaman, terlatih karena memiliki pelatihan safety-driving dan memiliki pengetahuan jalan yang baik yang dikelola secara profesional untuk memenuhi kebutuhan transportasi.



Gambar 2. 6 Jasa layanan pengemudi

Sumber : Instagram Tunas Rental