

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Oleh:

BAGUS PRAYOGO

NIM. 01672102667

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2020



LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : Bagus Prayogo
NIM : 01672102667
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL TUGAS AKHIR : *Sistem Pelayanan Customer Relation Officer (CRO)*
Pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)

DISETUJUI OLEH
PEMBIMBING

Diperiksa oleh : 22/6-2020
Riki Hanri Malau, SE,MM

Riki Hanri Malau, SE, MM
NIP.19710124 2007011020

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Ketua Jurusan
D3 Manajemen Perusahaan

Dr. Drs. H. Muh. Saïd HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

Oomariah Lahamid SE, M. SI
NIP.19750704 200710 2 001

- Hak c
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Bagus Prayogo
NIM : 01672102667
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL TUGAS AKHIR : **Sistem Pelayanan *Customer Relation Officer* (CRO)
Pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan
Datsun Arengka)**

Pekanbaru, 2020

Disetujui Oleh:
Ketua Penguji


Sahwari Mandani, SE, M.Si
NIP: 19920806 200604 2 002

ANGGOTA

Penguji I



Putriana, SE, MM
NIP : 19691120 200701 2 023

Penguji II



Ulfiyah Novita, SE., M.Si
NIK: 130 717 061

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik yang berjudul "Sistem pelayanan *costumer relations officer* (cro) pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)". Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penyusunan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai Program Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU Pekanbaru.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda tercinta dan ibunda tersayang yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag. selaku Rektor UIN SUSKA RIAU dan wakil rektor.
3. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan wakil dekan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Ibu Qomariah Lahamid, SE, M.Si selaku ketua jurusan diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
5. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing Bapak Riki Hanri Malau, SE, MM selaku pembimbing akademis yang telah banyak membantu penulis.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan karyawan yang ada, terima kasih telah berusaha payah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dan terima kasih atas saran dan masukan selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
7. Terima kasih kepada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka) khususnya bapak Jimmi Putera yang telah membantu penulis memberikan data dan mengajar penulis selama penulis melaksanakan penulisan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen perusahaan.

Pekanbaru, 29 September 2019

Bagus Prayogo

01672202894

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan manfaat penulisan.....	5
1.4 Metode penelitian laporan.....	5
1.5 Metode Pengumpulan data	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. Wahana Wirawan Riau.....	8
2.2 Visi dan Misi PT. Wahana Wirawan Riau	9
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	9
2.4 Aktivitas Perusahaan	17
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	
1 Tinjauan Teori	18
1. Pengertian Sistem	18
2. Pengertian Pelayanan	19
3. Pengertian <i>Customer Relation Officer (CRO)</i>	22
4. Pelayanan publik	22
5. Perspektif Islam Tentang Pelayanan Jasa.....	24
2 Tinjauan Praktek	26
1. Tugas Pokok Dan Fungsi <i>Customer Relation Officer (CRO)</i> Pada PT. Wahana Wirawan Riau	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.	Proses Pelayanan <i>Customer Relation Officer</i> (CRO) Pada PT. Wahana Wirawan Riau.....	31
3.	<i>Standard Operasional Procedure Customer Relations Officer</i> (CRO) Pada PT. Wahana Wirawan Riau	46
4.	Jenis-Jenis Keluhan Pelanggan Pada PT. Wahana Wirawan Riau	54
5.	Proses Penanganan Keluhan Pada PT. Wahana Wirawan Riau....	55
6.	Kendala dan Penanganan Kendala <i>Customer Relation Office</i> Pada PT. Wahana Wirawan Riau	56
3.	Tinjauan Teori Dan Tinjauan Praktek Mengenai Sistem Pelayanan <i>Customer Relation Officer</i> (Cro) Pada Pt. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)	59

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1	Kesimpulan.....	61
4.2	Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan dan perkembangan zaman membawa kita pada kemajuan teknologi yang begitu pesat. Semua itu dapat dilihat dari gaya hidup masyarakat yang selalu berhubungan langsung dengan teknologi-teknologi mutakhir salah satunya adalah teknologi otomotif. Industri otomotif juga memiliki peran yang cukup penting dalam menggerakkan perekonomian karena banyaknya produsen otomotif dunia yang menanamkan investasinya.

Mempunyai kendaraan yang lebih dari satu tentu hal yang wajar bagi masyarakat. Namun jika kendaraan digunakan setiap hari tanpa perawatan yang baik maka performa dari kendaraan tersebut akan menurun. Karna hal itu banyak dealer motor atau mobil tidak hanya menjual produknya saja namun juga menyediakan jasa servis kendaraan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa tersebut. Jasa servis kendaraan selain untuk memperbaiki performa dari kendaraan, pelayanan yang di berikan pun baik bagi pelanggan agar merasa nyaman ketika melakukan servis dan akan mempengaruhi kepuasan dari pelanggan tersebut.

Tujuan dari suatu bisnis menurut **Schnaar** dalam **Tjiptono (2003: 101)** pada dasarnya untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Kepuasan pelanggan merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan, karena banyak manfaat dari terciptanya kepuasan pelanggan yaitu, terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan dapat membentuk rekomendasi yang baik dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga perusahaan harus mampu menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama karena kepuasan sebagai penentu keberhasilan kinerja dari suatu perusahaan.

Kepuasan menurut **Kotler (2003: 61)** adalah sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kinerja produk kurang dari harapan pelanggan maka pelanggan kecewa. Jika kinerja sepadan dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas atau sangat senang. Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Kualitas memberikan motivasi kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan sehingga perusahaan yang gagal memuaskan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, umumnya mengalami masalah, salah satunya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain secara tidak langsung itu memberikan dampak yang buruk bagi suatu perusahaan. Melihat teori kepuasan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap pelayanan suatu perusahaan. **PT. Wahana Wirawan Riau** adalah salah satu Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) yang beroperasi sebagai dealer kendaraan Nissan.

PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom mobil Nissan Datsun Arengka) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) yang beroperasi sebagai dealer kendaraan Nissan dan Datsun yang bergerak di bidang jasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penjualan mobil dan pelayanan servis berkala. kualitas pelayanan servis juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan ini. Pelayanan servis mobil yang disediakan oleh PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom mobil Nissan Datsun Arengka) diantaranya ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan AC, mushala, dan toilet, pegawai yang ramah, dan menjual sparepart asli. Upaya peningkatan kualitas pelayanan bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka) maka dibutuhkan pelayanan prima (Service excellent), service adalah pelayanan dari kata "layan" artinya menolong menyediakan segala yang apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Excellent adalah prima, prima disini dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/customer. Pelayanan yang baik bertujuan sebagai promosi terhadap produk yang ditawarkan kepada nasabah baru atau calon pelanggan dan juga untuk mempertahankan pelanggan lama.

Untuk menangani keinginan, kebutuhan dan keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang ada diperusahaan dibutuhkan seorang *Customer Relation Officer* (CRO). *Customer Relation Officer* (CRO) merupakan seseorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan, termasuk membujuk agar pelanggan tetap bertahan / tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan. Seorang *Customer Relation Officer* (CRO) dituntut dapat menjadi mediator, kreator, konseptor sekaligus komunikator, karenanya ia harus dapat mengoptimalkan dan memberdayakan apa yang ada dan berkembang di dalam masyarakat. Karena itu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pula, ia tidak boleh kaku dan menolak teknologi khususnya di bidang komunikasi dan informasi dalam pencapaian tujuannya.

Untuk itu *Customer Relation Office* (CRO) harus selalu berada dalam ruangnya agar nasabah yang datang bisa selalu terlayani dengan baik. Serta pekerjaan seorang *Customer Relation Officer* (CRO) tidak bisa dilakukan bersamaan dengan pekerjaan bidang lain karna seorang *Customer Relation Officer* (CRO) adalah ujung tombak bagi perusahaan dalam pelayanan konsumen, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas pada bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, apabila pekerjaan dilakukan secara fokus dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh PT Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik mengangkat judul pelaporan yaitu “**Sistem Pelayanan *Customer Relation Officer* pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu “bagaimanakah sistem pelayanan *Customer Relation Officer* (CRO) pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)?”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan yang dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimanakah sistem pelayanan *Customer Relation Officer* (CRO) Pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka).

2. Manfaat Penulisan

1. Untuk Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan serta pengembangan ilmu pengetahuan yang diperoleh penulis di bangku kuliah.

2. Untuk Perusahaan

Memberikan masukan sebagai bahan informasi bagi pihak *Customer Relation Officer* Pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

3. Untuk Umum

Sebagai bahan dan pedoman bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk mengadakan penulisan lebih lanjut, serta bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan.

1.4 Metode Penulisan

1. Lokasi Laporan

Penulisan dilakukan di Pekanbaru dengan objek pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka). yang berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta No. 38, Pekanbaru 28292 Riau-Indonesia.

2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil dilapangan dan melakukan wawancara langsung dengan pimpinan perusahaan dan staf lainnya di PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka).

Data sekunder ini diperoleh dari studi perpustakaan dan buku-buku penunjang lainnya yang mebanu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

1.5 Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara (Interview)

Wawancara (Interview) yaitu cara pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang ada hubungannya dengan observasi ini.

2. Analisa Data

Analisa yang penulis gunakan dalam penulisan ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu memaparkan atau menggambarkan suatu keadaan fenomena yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan kemudian menganalisa data tersebut berdasarkan teori-teori yang mendukung pemecahan masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun Sistematika penulisan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan, metode pengumpulan data, serta sistematika penulisan

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisikan tentang sejarah singkat PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka), dilengkapi dengan struktur organisasi, serta informasi terkait aktifitas Showroom Nissan dan Datsun Arengka.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan sistem penjualan yang diterapkan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka).

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis menguraikan beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas berdasarkan data dan teori-teori yang ada, kemudian penulis memberikan beberapa saran yang bermanfaat bagi PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. Wahana Wirawan Riau

PT. Wahana Wirawan Riau sebelumnya bernama **PT. Wahana Meta Riau** Didirikan berdasarkan akta no.4 tanggal 7 maret 2002 dari notaris sofjan junus, SH. Akta pendirian ini telah disahkan oleh menteri kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat no. C-11208.01.01. Tahun 2003 tanggal 21 Mei 2003.

Anggaran dasar perusahaan telah beberapa kali mengalami perubahan terakhir mengenai peningkatan modal dasar, ditempatkan dan disetorkan penuh yang diaktakan dengan akta no.104 november 2003 dari notaris Muhammad Khalid Artha, SH. dan telah memperoleh persetujuan dari menteri kehakiman dan HAM Republik Indonesia dengan surat keputusan No.C-17788HT.01.04. Tahun 2004 tanggal 16 Juli 2004.

Sesuai akta notaris M.Khalid Artha, SH No:133 tanggal 27 desember 2016 beserta SK dan laporan Menteri nama **PT. Wahana Meta Riau** berubah menjadi **PT. Wahana Wirawan Riau** karena pergantian pemilik dealer

Dalam bidang penjualan ini terdapat dua departemen yaitu Departemen Penjualan (sales) dan Departemen Administrasi Penjualan (sales). Kedua departemen ini saling berhubungan, Departemen sales akan menjual kendaraan dan Departemen Administrasi penjualan akan memproses surat-surat penjualan yang dilakukan oleh konsumen. Demikian sejarah singkat tentang PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2 Visi dan Misi PT. Wahana Wirawan Riau

1. Visi

Menjadi Perusahaan Retail Otomotif yang handal dan kompeten dalam hal kualitas pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan Indonesia

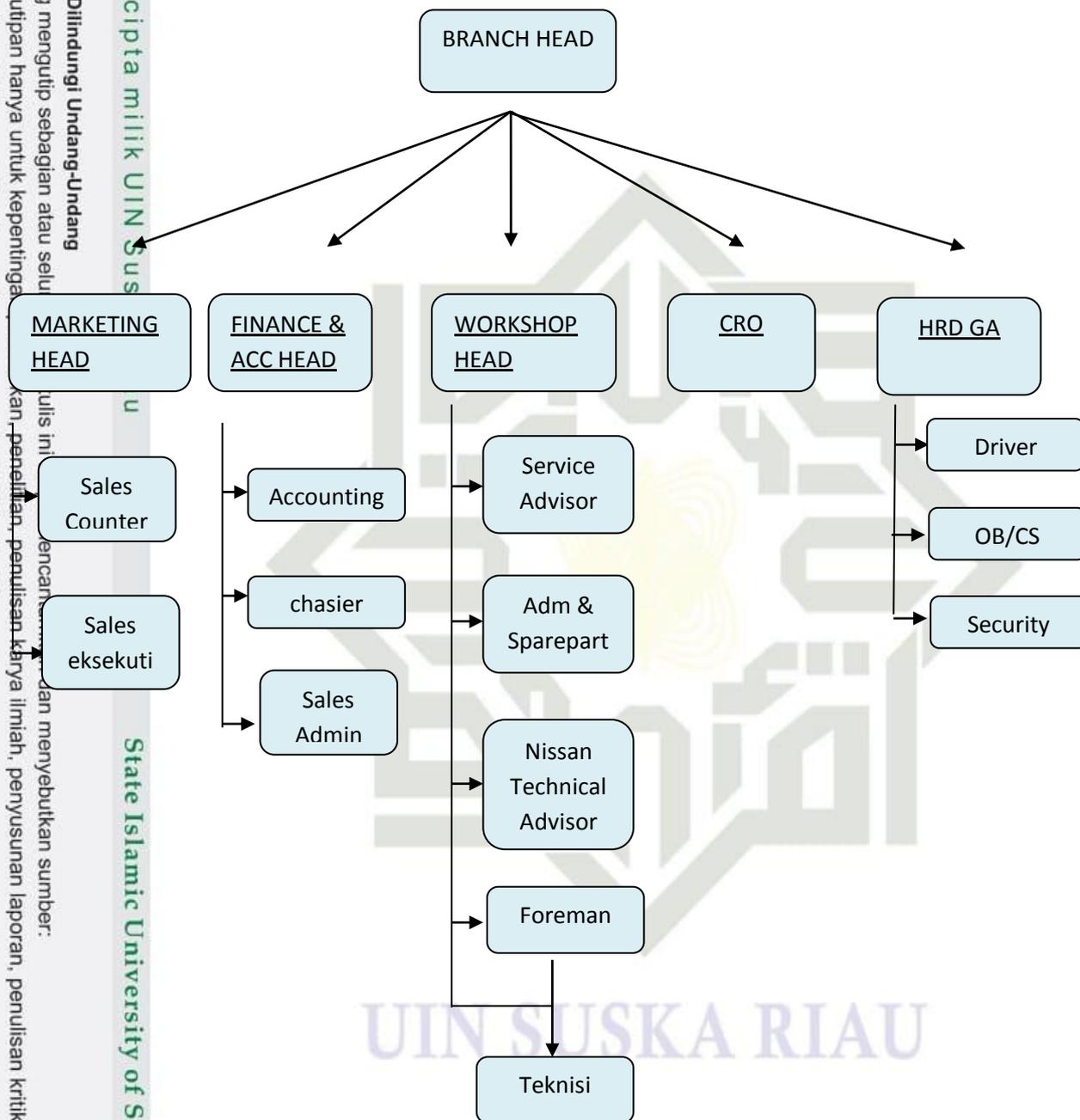
2. Misi

- a. Menjual produk Nissan di Indonesia melalui seluruh kantor cabang dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi
- b. Meningkatkan kualitas karyawan, organisasi, dan teknologi informasi
- c. Menumbuhkan kembangkan falsafah profit dan harmoni

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Dan berikut struktur organisasi perusahaan dari PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka) agar dapat lebih mengetahuinya, Struktur organisasi menjelaskan tentang tingkatan manajemen.

Gambar 2.1 Struktur Organisasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Berdasarkan gambar diatas menjelaskan tentang struktur organisasi PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka) sebagai berikut :

1. Branch Head

Mengkoordinasikan kegiatan operasional cabang dengan tujuan untuk meningkatkan sales, workshop sales volume, dan brand image produk Nissan. Beberapa wewenang atau tugas yang harus dilakukan oleh seorang kepala cabang perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Mengawasi serta melakukan koordinasi dari kegiatan operasional.

Kepala (Pimpinan) kantor cabang harus melakukan koordinasi untuk pengawasan segala aktivitas yang dilakukan oleh para staff perusahaan di kantor cabang. Koordinasi tersebut dilakukan agar kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan lebih maksimal dan memastikan tidak boleh ada kegiatan operasional yang akan sia-sia.

- b. Memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang.

Pemasaran kantor cabang harus dilakukan, tujuannya adalah untuk memaksimalkan pendapatan kantor cabang. Seorang manager perusahaan harus bisa memimpin segala kegiatan pemasaran produk-produk perusahaan. Kegiatan pemasaran tersebut harus menggunakan dana yang seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang telah direncanakan dapat dijalankan dengan sangat baik.

- c. Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan (lingkup kantor cabang).

Monitoring segala kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan cara menyusun Rencana Bisnis Perusahaan atau RBP. Setelah penyusunan tersebut maka manager perusahaan bisa menjalankan RBP yang sesuai bersama dengan para staff-staffnya di kantor cabang. Penyusunan RBP bukan hanya akan disusun dan dijalankan saja, namun seorang manager perusahaan juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar sudah dijalankan dengan sangat baik oleh para staffnya ataukah tidak.

- d. Memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan kantor cabang.

Manager cabang bukan hanya sekedar untuk memerintah bawahannya saja, namun seorang manager cabang juga wajib memberikan solusi terhadap semua permasalahan yang sering dihadapi oleh karyawannya, baik itu adalah permasalahan dengan nasabah maupun permasalahan dengan sesama karyawan.

- e. Memberikan penilaian terhadap kinerja bawahannya.

Manager cabang perusahaan berhak untuk memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh bawahannya. Karena dari hasil penilaian tersebutlah yang akan dijadikan sebagai dasar acuan dan bahan laporan terhadap kantor pusat tentang bagaimana kinerja dari SDM kantor cabang masing-masing yang berada di bawah pimpinan seorang manager kantor cabang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagian Marketing**a. Marketing Head**

Tugas utama dari marketing head yaitu mengawasi semua kebutuhan yang berhubungan dengan penjualan untuk mencapai target yang telah ditentukan dengan tetap memperhatikan kepuasan pelanggan (Prospecting, product presentation, negotiation pameran).

b. Marketing

Tugas utama dari karyawan bagian marketing yaitu melakukan proses penjualan terhadap customer untuk memenuhi target yang telah ditentukan dan tetap memperhatikan kepuasan pelanggan.

Berikut ini adalah deskripsi kerja dan tanggung jawab seseorang yang memegang jabatan sebagai Marketing

1. Membuat daftar pelanggan prospek sesuai dengan segmentasi yang diinginkan Perusahaan
2. Melakukan proses penjualan sesuai daftar target yang sudah ditentukan dan disepakati bersama dengan koordinator.
3. Menyiapkan materi/tools yang akan digunakan dalam proses penjualan ke pelanggan dan melakukan presentasi
4. Melakukan proses penjualan mulai dari awal perkenalan, negosiasi sampai dengan pembuatan kontrak dengan pelanggan.
5. Membuat laporan aktivasi Sales mingguan sesuai format laporan yang disepakati dengan koordinator dan laporan bulanan sesuai format laporan yang sudah ditentukan.

6. Membina hubungan dengan divisi-divisi lain dibantu oleh koordinator untuk proses-proses internal yang terkait proses penjualan ke pelanggan.

3. Bagian Administrasi Finance dan Akunting

1. Finance dan Akunting

Menghasilkan laporan keuangan yang dapat memberikan info tentang keadaan keuangan dicabang, mengontrol budget dan berkoordinasi seluruh kegiatan operasional finance.

2. Kasir

Kasir pada PT. Wahana Wirawan Riau bertanggung jawab terhadap keluar masuknya uang dan pengelolaan keuangan (cashflow) yang ada pada cabang termasuk keuangan Departemen Service. Dalam pelaksanaan kegiatan di cabang Lampung, kasir juga merangkap sebagai bendahara. Kasir membuat laporan atas persetujuan Kepala administrasi untuk dikirim kepada Accounting pusat secara periodic.

3. Sales Administrasi

Administrasi Unit bertanggung jawab terhadap kegiatan yang terjadi pada unit, termasuk tentang penjualan unit kendaraan dan kegiatan sales. Administrasi unit juga bertugas mengurus surat-surat yang berhubungan dengan kendaraan. Administrasi unit juga bertanggung jawab terhadap jumlah unit stok yang tersedia. Dalam pelaksanaan pelaksanaan kegiatannya administrasi unit bertanggung jawab kepada kepala administrasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bagian Workshop Head

1. Workshop head

Mengendalikan seluruh aktivitas operasional workshop untuk mencapai profit workshop sesuai target dengan tetap menjaga kualitas pelayanan (bengkel dan teknisi)

2. Service Advisor

Melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat PKB dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan.

3. Kepala Regu (Foreman)

Mengembangkan Menganalisa PKB dari Service Advisor untuk mendistribusikan job kepada mekanik, Mengawasi kerja mekanik sesuai PKB dan flate rate yang ditetapkan, Mendukung mekanik dalam penyediaan suku cadang dan penyediaan tools, Membuat laporan berkala mengenai job return, problem yang dihadapi untuk diserahkan pada atasan dan menjelaskan pada pelanggan tentang kondisi kendaraan yang sedang diperbaiki.

4. Mekanik/teknisi

Mengerjakan perbaikan / perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada pada PKB, sesuai dengan standar pengerjaan dan standar K3 yang berlaku.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. CRO (customer relation officer)

Melakukan percakapan dengan konsumen melalui telepon atau secara langsung untuk memberikan informasi tentang produk atau jasa, mengkonfirmasi pesanan atau *cancel* akun, atau mencatat detil komplain, menjaga catatan percakapan dengan konsumen dan transaksi, mencatat detil pertanyaan, complain, komentar termasuk keputusan konsumen. dan Memecahkan komplain layanan atau tagihan konsumen dengan melaksanakan aktivitas seperti pengembalian uang, menyesuaikan tagihan atau mengganti barang.

6. HRD GA

Tugas utama dari HRD GA di PT. Wahana Wirawan Riau

1. Memastikan fungsi HRD & GA sebagai perpanjangan kebutuhan dari kantor pusat guna memenuhi kebutuhan operasional dan tentunya dalam proses rekrutmen
2. Bertanggung jawab di dalam pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia, yaitu dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan sumber daya manusia, termasuk pengembangan kualitasnya dengan berpedoman pada kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku di perusahaan.
3. Bertanggung jawab terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan pembinaan *government & industrial* serta mempunyai kewajiban memelihara dan menjaga citra perusahaan.

2.4 Aktivitas Perusahaan

Ruang lingkup kegiatan perusahaan ini sesuai anggaran dasar pasal 3 adalah bergerak dalam bidang perdagangan kendaraan bermotor, suku cadang serta barang-barang yang berkenaan dengan industri otomotif, bidang perbengkelan dan jasa konsultasi teknik permesinan serta jasa manajemen usaha yang berhubungan dengan industri otomotif. Perusahaan mulai beroperasi secara komersial sejak bulan april 2002 dan berdomisili di Pekanbaru.

PT. Wahana Wirawan Riau merupakan salah satu authorized Nissan dengan fasilitas 2S yaitu Sales (Penjualan unit barang barang baru), Service (Pelayanan untuk perawatan dan perbaikan suku cadang kendaraan). Di perusahaan ini konsumen dapat membeli produk-produk Nissan dengan model dan tipe yang telah diproduksi dan didistribusikan oleh PT. Nissan Motor Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan penulis secara langsung dilapangan tentang sistem pelayanan *Customer Relation Office* pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka), maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. PT. Wahana Wirawan Riau merupakan showroom mobil cabang pekanbaru yang memberikan pilihan berdasarkan kebutuhan masyarakat akan alat transportasi untuk memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat untuk bepergian.
2. Peran *Customer Relation Office* dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) pada PT. Wahana Wirawan Riau sudah terlaksana dengan baik, serta memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh customer. Selain itu, apabila customer merasa puas, mereka akan menyebarkan kepada orang lain atas kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat menarik customer baru untuk menggunakan produk yang ditawarkan pada PT. Wahana Wirawan Riau.
3. *Customer Relation Office* berperan mempertahankan customer lama dan mendapatkan minat kepada customer baru, menciptakan kenyamanan untuk customer, menyediakan berbagai layanan yang dapat membuat customer betah. Oleh karena itu, *Customer Relation Office* harus

mempunyai kinerja yang prima dalam menjalankan perannya sesuai dengan visi dan misi PT. Wahana Wirawan Riau.

4.2 Saran

1. Melakukan renovasi bangunan, untuk menjadikan perbaikan fasilitas di showroom untuk peningkatan kenyamanan customer di showroom nantinya.
2. Kinerja *Customer Relation Office* terus ditingkatkan, dengan cara melakukan analisa dengan kebutuhan masyarakat saat ini, karena peranan CRO sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional pada PT. Wahana Wirawan Riau
3. Sebaiknya perusahaan perlu memberikan keterampilan yang lebih bagi CRO, Dalam hal ini berupa pelatihan tambahan. Dengan pelatihan tersebut diharapkan bisa memberikan kepuasan kepada customer dengan pelayanan yang terbaik dari *Customer Relation Office*.
4. Dalam memberikan pelayanan, *Customer Relation Office* harus ramah dan selalu dituntut agar dapat selalu siap menghadapi customer, dapat di siplin, menjalankan semua tugas yang diberikan dengan baik. Apabila ada masalah atau pengaduan dari customer tentang produk dan jasa yang ditawarkan agar CRO harus siap menghadapi dengan sabar dan tenang dalam mendengarkan segala keluhan yang dihadapi customer dan memberikan solusi yang terbaik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Hartono Bambang. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Ed. 1, Cet.8. Bumi Aksara : Jakarta
- Suyoto Danang. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. PT. CAPS: Jakarta.
- Sutabri Tata. 2016. *Sistem Informasi Manajemen Edisi Revisi*. ANDI Yogyakarta: Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. ANDI Yogyakarta: Yogyakarta.
- Taufiq Rohmat. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Edisi Pertama*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- <https://m.facebook.com/notes/sanityo-mandhalasmoro/customer-relation-officer-cro/127589090980900/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.