



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 PROFIL PERUSAHAAN

PT. Nissan Motor Indonesia didirikan pada tahun 2001, beroperasi dalam bidang penjualan, distribusi, juga suku cadang resmi Nissan, serta menjalankan layanan purna jual di Indonesia. Sebagai bagian dari Nissan Motor Corporation Ltd., PT. Nissan Motor Indonesia memiliki peran penting dari rencana bisnis global Nissan Power 88 dimana akan terus meningkatkan kekuatan brand dan penjualan untuk menguasai 8% pangsa pasar global dan secara berkelanjutan meningkatkan laba operasional perusahaan rata-rata menjadi 8% di akhir tahun fiskal 2016. Saat ini PT. Nissan Motor Indonesia memiliki lebih dari 98 dealer yang tersebar di seluruh Indonesia dan sebuah pabrik perakitan berlokasi di Purwakarta, Jawa Barat dengan kapasitas produksi 90.000 unit per tahun.

Visi dan misi Indomobil Nissan

Visi

“ menjadi perusahaan retail otomotif yang handal dan kompeten dalam hal kualitas pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan di Indonesia”

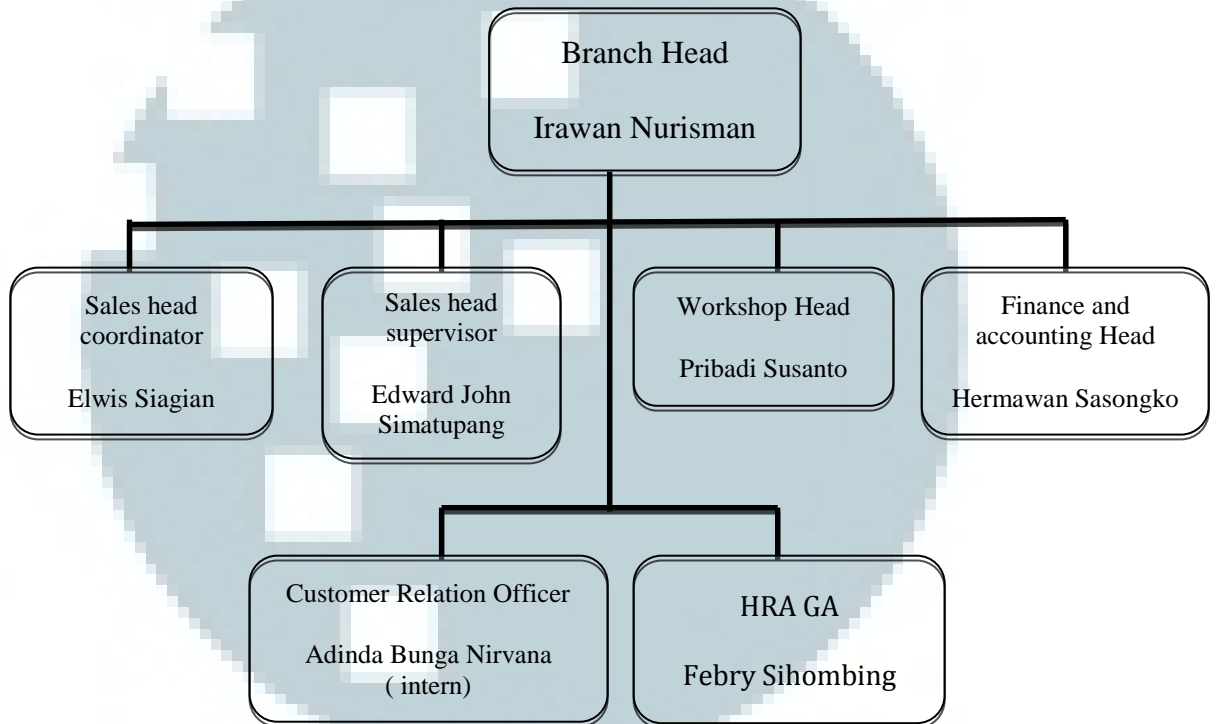
Misi

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

Salah satu cabang PT. Nissan Motor Indonesia bertempat di Bumi Serpong Damai ( BSD). PT. Wahana Sumber Trada Tangerang (Nissan BSD) itu sendiri sudah berdiri selama 10 tahun yang diresmikan oleh President Director Indomobil Group, Gunadi Sindhuwinata, pada tanggal 14 Mei 2005. Nissan BSD merupakan showroom dan bengkel yang memiliki 3S ( Sales, Service dan Spare part).

### 2.1.1 Struktur Organisasi

Dalam penulisan laporan kerja magang, struktur organisasi yang dipaparkan oleh penulis merupakan sebagian kecil dari keseluruhan struktur perusahaan, dimana akan terlihat kedudukan CRO dalam struktur organisasi. Struktur organisasi yang dimaksud sebagai berikut :



*Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan*

Berdasarkan gambar 2.1, terlihat bahwa penulis memiliki koordinasi struktural. Koordinasi struktural adalah koordinasi yang memang terjadi karena struktur perusahaan.

## 2.2 RUANG LINGKUP KERJA DIVISI TERKAIT

*Customer Relation Officer* (CRO) merupakan key person dalam aktifitas customer satisfaction. *Customer relation officer* juga memonitoring pelaksanaan seluruh aktifitas dan fasilitas showroom dan bengkel dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, *CRO* juga merupakan partner kepala cabang dan kepala bengkel dalam meningkatkan *CSI* (*Customer Service Index*). Serta melaksanakan dan mengkoordinasikan semua fungsi pemenuhan kebutuhan pelanggan yang dapat disediakan oleh cabang secara efektif.

