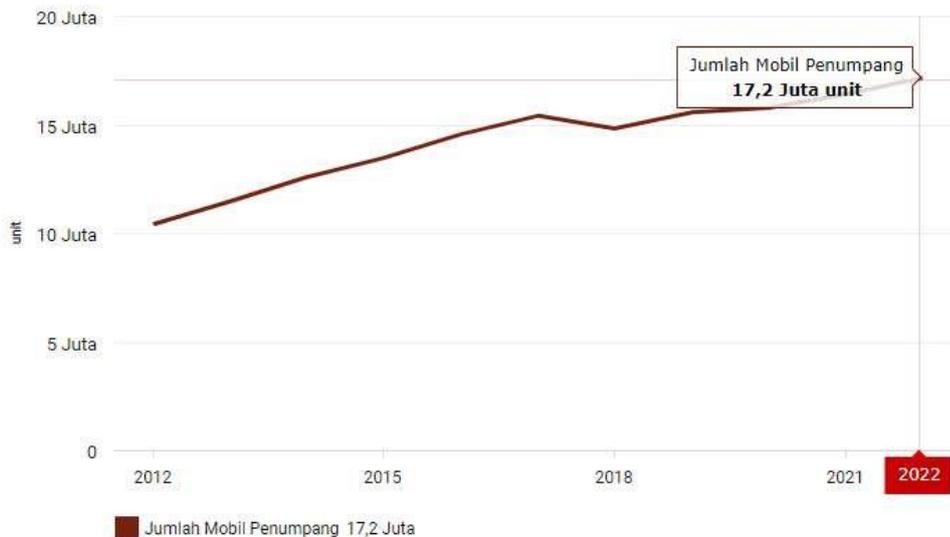


## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang



**Gambar 1.1 Jumlah Mobil di Indonesia (2012-2022)**

Sumber: Google,2023

Industri otomotif di Indonesia, terutama untuk kendaraan roda empat (mobil) sedang mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Pada periode tahun 2012 - 2022 jumlah mobil penumpang di Indonesia mencapai sekitar 17,2 juta unit pada akhir 2022. Data diatas merupakan data yang tercatat pada laporan Statistik Indonesia 2023 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Berdasarkan laporan diatas, selama periode 2012-2022 jumlah kendaraan roda empat di Indonesia sudah bertambah sebanyak 6,78 juta unit atau tumbuh sekitar 65%.

Pertumbuhan jumlah mobil yang ada di Indonesia mengindikasikan adanya penguatan kinerja dari industri otomotif dan daya beli masyarakat. Penambahan jumlah mobil di Indonesia juga dapat membantu pergerakan aktivitas pada orang, barang dan jasa yang akan menghidupkan dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang ada di Indonesia. Namun dampak dari adanya kenaikan dan pertumbuhan

pengguna kendaraan roda empat juga dapat menimbulkan dampak negatif, seperti kemacetan, polusi udara dan bertambahnya permintaan penggunaan bahan bakar minyak (BBM) yang dimana masih banyak bergantung kepada impor bahan bakar.



Merek terlaris retail 2021:	Merek terlaris retail 2022:
1. Toyota 290.499 unit	1. Toyota 329.498 unit
2. Daihatsu 151.107 unit	2. Daihatsu 188.660 unit
3. Mitsubishi 104.407 unit	3. Honda 125.411 unit
4. Honda 91.393 unit	4. Mitsubishi 97.936 unit
5. Suzuki 89.596 unit	5. Suzuki 89.067 unit
6. Mitsubishi Fuso 34.375 unit	6. Mitsubishi Fuso 38.397 unit
7. Isuzu 27.278 unit	7. Isuzu 33.715 unit
8. Wuling 23.920 unit	8. Hyundai 30.193 unit
9. Hino 19.793 unit	9. Hino 29.880 unit
10. Nissan 6.185 unit.	10. Wuling 24.270 unit,

**Gambar 1.2 Sepuluh Merek Mobil Terlaris di Indonesia 2022**

Sumber: Google,2023

Penjualan dan pertumbuhan mobil di Indonesia kembali menjadi angka satu juta unit pada tahun 2022 setelah terpuruk selama tahun 2020 dan 2021 karena dampak dari pandemi Covid-19. Penjualan mobil di Indonesia mengalami kenaikan penjualan oleh sejumlah merek Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO) pada tahun 2022.

Toyota memperluas pasar dengan penjualan sebanyak 329.498 unit dan pasar lebih dari 32% menurut data dari retail GAIKINDO. Daihatsu menduduki posisi kedua yaitu mengemas penjualan 188.660 unit mobil. Honda berada pada urutan ketiga dengan penjualan mencapai 125.411 unit dan pada posisi ke empat yaitu,

Mitsubishi berada pada posisi ke empat dengan menjual 97.936 unit dan pada posisi kelima ditempati oleh Suzuki yang menjual sebanyak 89.607 unit.

Hasil pada tahun 2022 menunjukkan hasil yang dihasilkan oleh GAIKINDO melebihi target sebelumnya yaitu 960 ribu unit mobil. Angka penjualan dealer atau retail kepada konsumen pada 12 bulan di tahun 2022 mencapai 1.013.582 unit atau mengalami kenaikan sebanyak 17,4% dari tahun 2021 sebanyak 863.358 unit. Sementara *whole sales* atau distribusi dari pabrik ke dealer jumlahnya mencapai angka 1.048,040 unit mobil. Kenaikan pada tahun 2022 mencapai 18,1% dibandingkan dengan tahun 2021 sebesar 887,202 unit. (CNN Indonesia,2023)

### **1.2.1 Maksud Kerja Magang**

Maksud diselenggarakannya kegiatan Kerja Magang yaitu, untuk menjadi persyaratan wajib Universitas Multimedia Nusantara untuk menyelesaikan program Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis (S1). Penulis diharuskan untuk dapat memenuhi pengambilan mata kuliah Professional Business Ethics, Industrial Experience, Industry Model Validation, Evaluation and Reporting serta melakukan pelaksanaan kerja magang dalam waktu 6 bulan atau setara dengan 800 jam kerja magang. Diharapkan bahwa mahasiswa mendapatkan ilmu dari pelatihan kerja yang dengan diadakannya pelaksanaan kerja magang tersebut, serta mahasiswa mendapatkan relasi di dalam lingkungan kerja magang dan dapat mendalami dunia kerja yang sesungguhnya.

### **1.2.2 Tujuan Kerja Magang**

Tujuan dari dilaksanakan Praktik Kerja Magang di PT.Auto Daya Amara adalah sebagai berikut:

1. Tujuan dari dilaksanakan Praktik Kerja Magang salah satunya yaitu, persyaratan yang diwajibkan dilakukan oleh Mahasiswa/i Universitas Multimedia untuk dapat memenuhi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) sebagai syarat untuk mencapai kelulusan Sarjana (S1) dari Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.

2. Mendapatkan kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah didapatkan selama masa perkuliahan peminatan marketing sehingga membantu mahasiswa/i untuk melihat dan terjun langsung ke dalam kerasnya dunia kerja yang sesungguhnya dan tantangan ketika bekerja di perusahaan.
3. Memahami resiko yang dihadapi penulis dalam pertanggungjawaban dalam suatu perjanjian kerja.
4. Penulis mendapatkan wawasan mengenai aktivitas sales consultant pada bidang otomotif yaitu, Honda Mobil yang baik di PT.Auto Daya Amara.
5. Penulis mempelajari Personal Selling untuk dapat membentuk dan menjalin komunikasi yang baik antara sales dan juga calon pelanggan dan dapat menarik minat pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan. Pentingnya personal selling yaitu untuk mewujudkan terjadinya transaksi pembelian dan memberikan informasi kepada pelanggan, menyediakan produk, membantu kegiatan pemasaran dan dapat memberikan layanan serta dukungan yang baik kepada konsumen.

### **1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

#### **1.3.1 Waktu Kerja Magang**

Pelaksanaan Praktik Kerja Magang yang dilakukan dari tanggal 06 Februari 2023 sampai dengan 06 Juni 2023 dengan jam kerja dari hari Senin - Sabtu dan mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB. Praktik Kerja Magang yang dilaksanakan sesuai dengan Standar program MBKM yaitu selama 6 bulan atau setara dengan 800 jam kerja. Berikut ini merupakan data pelaksanaan praktik kerja magang oleh penulis:

Nama Perusahaan : PT. Auto Daya Amara

Bidang Usaha : Otomotif

Waktu Pelaksanaan : 06 Februari 2023 – 06 Juni 2023

Hari Kerja : Senin - Sabtu

Waktu Kerja : 08.00 – 17.00 WIB

Posisi Magang : Sales Consultant

Alamat Perusahaan : Jl. Pd. Cabe Raya No.87, Pd. Cabe Udik, Kec. Pamulang,  
Kota Tangerang Selatan, Banten

### 1.3.2 Prosedur Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan Praktik Kerja Magang yang dilakukan berdasarkan ketentuan dan panduan yang tertera pada buku Panduan MBKM Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara, terdapat 3 tahapan dalam melakukan prosedur pelaksanaan Praktik Kerja Magang, yaitu:

1. Awal
  - a. Mengajukan pendaftaran Praktik Kerja Magang dengan mengisi data diri penulis pada website [merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id) yang digunakan penulis sebagai acuan dalam pembuatan Surat Pengantar Magang yang akan ditembuskan ke perusahaan tempat pelaksanaan Praktik Kerja Magang.
  - b. Setelah akun dibuat dan sudah dilakukan registrasi pada akun [merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id) Maka selanjutnya penulis akan mendapatkan surat Form MBKM 01 dari Kampus Merdeka untuk ditembuskan kepada perusahaan tempat Praktik Kerja Magang.
  - c. Pengajuan *Portofolio (CV)* kepada *Sales Manager* PT.Auto Daya Amara
  - d. Menunggu persetujuan kepada *supervisor sales marketing* yaitu Bapak Andi Fauzy

- e. Melakukan pertemuan dengan Bapak Andi Fauzy sebagai *supervisor* sales marketing PT. Auto Daya Amara untuk melakukan *interview* terkait kesiapan dalam dunia perusahaan dan kesiapan dalam melakukan pekerjaan.
- f. Setelah mengikuti *interview* dan juga pengecekan berkas, penulis diterima menjadi karyawan magang pada divisi *Sales Marketing* sebagai *Sales Consultant* Honda Pondok Cabe

## 2. Pelaksanaan

- a. Menyerahkan surat Pengantar Magang yang diberikan oleh pihak Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara kepada Bapak Andi Fauzy sebagai *Supervisor* Divisi Marketing PT.Auto Daya Amara.
- b. Menyerahkan surat balasan yang diberikan oleh Bapak Andi Fauzy selaku *Supervisor* Divisi Marketing PT.Auto Daya Amara kepada Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara bahwa penulis diterima untuk melaksanakan kegiatan Kerja Praktik Magang di PT.Auto Daya Amara.
- c. Penulis mendapatkan arahan dan di orientasi untuk memahami *Product Knowledge* Honda Mobil serta nilai-nilai dan aturan yang diterapkan di perusahaan.
- d. Penulis menjalankan Praktik Kerja Magang di PT.Auto Daya Amara.
- e. Menginput tugas harian dan menjelaskan pekerjaan yang dilakukan setiap harinya ke dalam daily task yang berada di website [merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id)

## 3. Akhir

- a. Menyusun laporan Praktik Kerja Magang yang menjadi salah satu syarat pemenuhan mata kuliah *Internship*.

- b. Tahap pengesahan laporan kerja magang yang dilakukan oleh dosen pembimbing magang.
- c. Melakukan sidang kerja magang yang dilakukan oleh penulis setelah selesai melakukan Praktik Kerja Magang dan melakukan laporan magang.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan kerja magang yang berjudul **“PERAN SERVICE MARKETING DALAM AKTIVITAS JUAL BELI DENGAN SALES CONSULTANT DALAM DIVISI MARKETING SALES PT. AUTO DAYA AMARA”**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I menjelaskan mengenai informasi dan garis besar dari laporan praktik kerja magang mulai dari latar belakang industri perusahaan yang dipilih, pokok permasalahan, maksud dan tujuan praktik kerja magang, waktu dan prosedur pelaksanaan praktik kerja magang serta sistematika dari penulisan laporan praktik kerja magang pada PT.Auto Daya Amara sebagai *sales consultant*.

#### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab II menjelaskan segala informasi terkait oleh perusahaan PT.Auto Daya Amara secara luas mulai dari menjelaskan sejarah singkat perusahaan, profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi PT.Auto Daya Amara.

#### **BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA MAGANG**

Bab III menjelaskan alur pelaksanaan praktik kerja magang yang dimulai dari struktur organisasi PT.Auto Daya Amara dan posisi kedudukan dalam perusahaan, proses saat pelaksanaan praktik kerja magang, maupun kendala dan

solusi yang dialami oleh penulis selama melaksanakan praktik kerja magang di PT.Auto Daya Amara.

#### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab IV memaparkan tentang kesimpulan akhir dari hasil praktik kerja magang di PT.Auto Daya Amara yang sudah dilakukan oleh penulis mulai dari pokok permasalahan yang diambil dalam laporan ini serta kesesuaian teori yang telah diberikan dengan praktik kerja magang di PT.Auto Daya Amara. Selain itu, bab ini juga menjelaskan mengenai saran yang telah dibuat oleh penulis tentang kendala yang ditemukan penulis saat menjalani praktik kerja magang di PT.Auto Daya Amara.