

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir telah mendorong berbagai sektor industri untuk mengadopsi sistem berbasis digital guna meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses pengambilan keputusan. Salah satu implementasi teknologi yang kini banyak digunakan dalam dunia bisnis adalah sistem pendukung keputusan (*Decision Support System/DSS*), yang mampu mengolah data secara sistematis untuk menghasilkan informasi yang relevan dan membantu proses *Managerial*. Dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia, integrasi teknologi terbukti dapat mengurangi ketergantungan pada penilaian manual yang bersifat subjektif, sekaligus meningkatkan transparansi dan keadilan dalam evaluasi karyawan (Wahyuni & Susanto, 2023).

Human Resource Management (HRM) memiliki peran krusial dalam menjaga stabilitas dan produktivitas perusahaan. Salah satu fungsi strategis HRM adalah penilaian kinerja karyawan, yang bertujuan untuk mengukur kontribusi individual terhadap pencapaian tujuan organisasi. Penilaian ini menjadi dasar penting dalam pengambilan keputusan seperti promosi, pelatihan, mutasi, hingga pemberian insentif. Namun, tanpa sistem yang terstruktur, penilaian tersebut sering kali menimbulkan permasalahan seperti ketidakakuratan, bias, dan kurangnya objektivitas (Hidayat & Ramadhani, 2022). Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang mampu menjamin keadilan dan efektivitas dalam proses evaluasi.

Salah satu metode yang banyak digunakan dalam sistem pendukung keputusan adalah metode *Weighted Product* (WP). WP merupakan metode perhitungan multikriteria yang bekerja dengan mengalikan nilai kriteria yang sudah dipangkatkan dengan bobot tertentu. Metode ini dinilai efektif dalam memberikan hasil perankingan yang objektif dan terukur, karena mempertimbangkan tingkat kepentingan dari setiap kriteria yang digunakan dalam penilaian (Sari & Wibowo, 2023). Dalam konteks HRM, metode WP sangat relevan digunakan untuk mengevaluasi beberapa aspek penting kinerja seperti kedisiplinan, produktivitas, kerja sama, dan tanggung jawab karyawan.

Dealer Yamaha Mataram Sakti Kabupaten Merangin, sebagai perusahaan yang bergerak di sektor otomotif, menghadapi tantangan dalam melakukan penilaian kinerja karyawan secara objektif dan konsisten. Proses evaluasi yang masih bersifat manual dan subjektif sering kali menyebabkan ketidakpuasan di kalangan pegawai serta menyulitkan manajemen dalam mengambil keputusan strategis. Kondisi ini berdampak pada menurunnya motivasi kerja dan kurang optimalnya pengelolaan sumber daya manusia.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan efektivitas penerapan metode WP dalam sistem penilaian kinerja. Penelitian oleh Utami & Prasetya (2022) membuktikan bahwa metode WP mampu menghasilkan evaluasi karyawan yang lebih adil dan berdasarkan data terukur. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Rizki dan Maulana (2023) dalam konteks industri ritel menunjukkan bahwa penerapan metode WP berbasis web dapat meningkatkan efisiensi proses penilaian hingga 35%. Penelitian terbaru oleh Anggraini & Suryana (2024) juga menegaskan bahwa metode WP cocok diterapkan dalam organisasi yang memiliki banyak karyawan dan membutuhkan proses evaluasi berkala yang transparan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem penilaian kinerja karyawan berbasis teknologi dengan menggunakan metode *Weighted Product* (WP) guna mengoptimalkan Human Resource Management di dealer Yamaha Mataram Sakti Kabupaten Merangin. Penerapan sistem ini diharapkan dapat meningkatkan akurasi, objektivitas, dan

keadilan dalam proses penilaian kinerja, serta mendukung peningkatan kinerja dan produktivitas pegawai secara menyeluruh.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan permasalahan yang akan dibahas pada laporan ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian kinerja karyawan dengan SPK dengan metode *Weighted Product* dapat membantu Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin dalam menilai kinerja karyawan?
2. Bagaimana optimasi *Human Resource Management* dengan penerapan metode *Weighted Product* (WP) dapat mempermudah *Manager Cabang* (KACAB) dalam mengevaluasi kinerja setiap karyawan nya?
3. Bagaimana penggunaan aplikasi berbasis web dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam proses penilaian kinerja karyawan?

1.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesis sebagai berikut:

1. Diharapkan bahwa implementasi penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) menggunakan metode *Weighted Product* (WP) dapat membantu Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin dalam meningkatkan mutu kerja setiap karyawan yang ada.
2. Diharapkan optimasi *Human Resource Management* menggunakan metode *Weighted Product* (WP) mampu membantu *Manager Cabang* (KACAB) mengevaluasi kinerja karyawan nya.
3. Diharapkan melalui pembangunan aplikasi berbasis web dengan menerapkan metode *Weighted Product* (WP) dapat membantu dealer dalam meningkatkan mutu kerja karyawan nya dan meningkatkan kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa nya.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus dan memiliki ruang lingkup yang jelas, maka penelitian dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Objek penelitian: Penelitian ini dilakukan di Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin dengan fokus pada penilaian kinerja semua pegawai yang bekerja di dealer tersebut.
2. Metode penilaian: Penelitian ini hanya menggunakan Metode *Weighted Product* (WP) sebagai alat untuk mengukur kinerja pegawai berdasarkan beberapa kriteria yang telah ditentukan.
3. Kriteria penilaian: Kriteria yang digunakan dalam penilaian kinerja pegawai meliputi:
 - a) Kedisiplinan
 - b) Kualitas kerja
 - c) Produktivitas
 - d) Penilaian *customer*
 - e) Penilaian rekan
4. Data yang digunakan: Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kinerja pegawai yang diperoleh dari pihak manajemen dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin, melalui dokumen penilaian kinerja dan wawancara.
5. Waktu penelitian: Penelitian ini dilakukan selama periode tertentu yang mencakup pengumpulan data kinerja dan pengujian sistem penilaian, terbatas pada waktu yang ditetapkan oleh peneliti.
6. Lingkup penerapan: Penelitian ini difokuskan pada penerapan metode WP untuk menilai kinerja pegawai dan tidak mencakup aspek lain dari manajemen sumber daya manusia seperti rekrutmen atau pelatihan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem penilaian kinerja pegawai di Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin menggunakan metode *Weighted Product* (WP).
2. Mengevaluasi kinerja pegawai berdasarkan beberapa kriteria seperti kedisiplinan, kualitas kerja, produktivitas, penilaian *customer*, dan penilaian rekan dengan pendekatan yang objektif.

3. Memberikan rekomendasi kepada manajemen dealer Yamaha terkait upaya optimalisasi *Human Resource Management* (HRM) berdasarkan hasil evaluasi kinerja pegawai

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Menambah referensi dan wawasan terkait penerapan metode *Weighted Product* dalam penilaian kinerja pegawai, khususnya dalam konteks manajemen sumber daya manusia di perusahaan otomotif.
 - b) Menyumbang kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang informatika, khususnya dalam implementasi sistem pendukung keputusan berbasis multi-kriteria.
2. Manfaat Praktis
 - a) Bagi Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin: Membantu manajemen dalam membuat keputusan yang lebih objektif dalam hal evaluasi kinerja pegawai, sehingga mendukung perbaikan produktivitas dan efektivitas perusahaan.
 - b) Bagi Pegawai: Mendorong terciptanya sistem evaluasi yang lebih adil dan transparan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai.
 - c) Bagi Peneliti Selanjutnya: Menjadi referensi dan acuan untuk penelitian-penelitian yang ingin mengembangkan metode penilaian kinerja berbasis *Weighted Product* di sektor lain atau dengan variasi kriteria yang berbeda.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Adapun gambaran umum dari Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin yang dijadikan objek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sekilas Tentang Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin

Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin merupakan salah satu unit cabang dari PT Mataram Sakti, perusahaan yang bergerak di bidang otomotif, khususnya sebagai distributor resmi sepeda motor Yamaha di Indonesia. Dealer ini berlokasi di Kabupaten Merangin, Provinsi Jambi, dan telah beroperasi selama beberapa tahun dalam melayani kebutuhan masyarakat akan kendaraan roda dua

berkualitas. Keberadaan dealer ini menjadi sangat penting bagi masyarakat sekitar karena tidak hanya menyediakan sepeda motor, tetapi juga melayani servis, klaim garansi, pembelian suku cadang, serta layanan pembiayaan kredit.

Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin memiliki visi untuk menjadi dealer terpercaya dan pilihan utama masyarakat dalam pembelian dan perawatan sepeda motor Yamaha. Visi ini diwujudkan melalui misi memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, menjamin ketersediaan unit dan suku cadang, serta terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan layanan yang mengutamakan profesionalitas, ketepatan waktu, dan kepuasan pelanggan, dealer ini terus berinovasi untuk memberikan pengalaman terbaik kepada konsumennya. Adapun foto Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut



Gambar 1.1 Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin

Sumber: Yamaha Mataram Merangin

Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin beralamat di Pematang Kandis, Kecamatan Bangko, Kabupaten Merangin, Jambi. Dalam menjalankan operasional sehari-hari, dealer ini memiliki struktur organisasi yang terdiri dari seorang Kepala Cabang (Kacab) yang memimpin dan mengawasi seluruh kegiatan operasional, dibantu oleh beberapa kepala bagian seperti Kepala

Administrasi, Kepala Bagian Penjualan, dan Kepala Bengkel. Di bawah masing-masing bagian terdapat staf administrasi, tenaga pemasaran, mekanik, dan tenaga pendukung lainnya. Jumlah karyawan dealer ini sekitar 20–30 orang, tergantung kebutuhan operasional di lapangan.

Untuk mendukung produktivitas dan menjaga kinerja seluruh karyawan, manajemen dealer secara rutin melakukan evaluasi internal terhadap seluruh staf. Namun, proses penilaian kinerja selama ini masih bersifat manual dan subjektif, sehingga muncul kebutuhan untuk menerapkan sistem penilaian kinerja yang lebih objektif dan terstruktur. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengoptimalkan manajemen sumber daya manusia di Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin melalui penerapan metode *Weighted Product* (WP) dalam sistem pendukung keputusan berbasis web.

2. Visi & Misi Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin

Berikut visi dan misi dari Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin:

a) Visi

Menjadi perusahaan terdepan yang terus menciptakan *Kando* (emosi mendalam) yang melebihi harapan pelanggan.

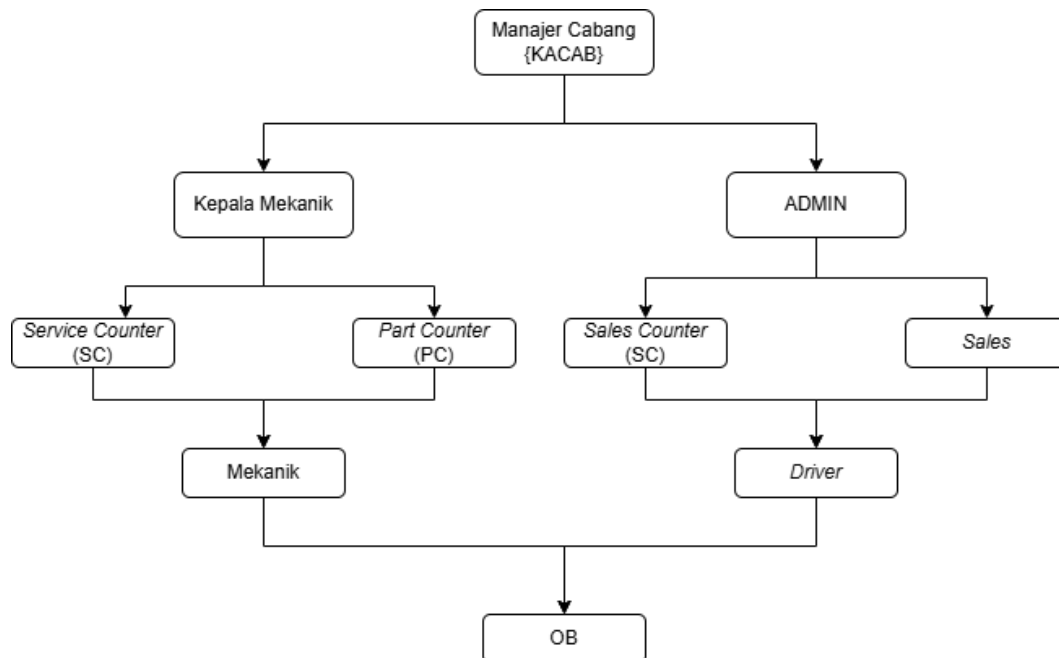
b) Misi

- 1) Memberikan produk dan layanan berkualitas tinggi: Yamaha berkomitmen untuk menyediakan produk-produk inovatif yang memberikan kegembiraan, kepuasan, dan nilai tinggi kepada pelanggannya.
- 2) Menciptakan pengalaman berkendara yang aman dan menyenangkan: Yamaha selalu berfokus pada keamanan dan kenyamanan pelanggan, serta mendorong inovasi dalam produk untuk meningkatkan pengalaman berkendara.
- 3) Mengedepankan keberlanjutan lingkungan: Yamaha berusaha untuk melindungi lingkungan melalui pengembangan produk yang ramah lingkungan dan operasional bisnis yang bertanggung jawab.
- 4) Membina hubungan yang baik dengan semua pemangku kepentingan: Yamaha menjalin hubungan yang erat dengan

pelanggan, karyawan, mitra bisnis, dan komunitas di seluruh dunia dengan tujuan untuk menciptakan manfaat bagi semua pihak.

3. Struktur Organisasi Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin

Dengan adanya struktur organisasi Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin diharapkan akan dapat diketahui dengan jelas mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab di Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin. Adapun struktur organisasi Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin dapat dilihat pada gambar 1.2 sebagai berikut:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin

Sumber: Yamaha Mataram Merangin

4. Tugas Dan Tanggung Jawab

Berikut adalah uraian pekerjaan pada Dealer Yamaha Mataram Sakti Merangin:

- a. *Manager* Cabang (KACAB) bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional cabang, termasuk penjualan, pemasaran, layanan pelanggan, dan administrasi. Tugas utamanya meliputi mencapai target penjualan, mengelola tim, mengoptimalkan proses operasional,

dan memastikan kepuasan pelanggan. Berikut adalah rincian tugas dan tanggung jawab *Manager* cabang:

1) Penjualan dan Pemasaran:

- a) Memimpin tim penjualan: Mengarahkan, memotivasi, dan mengevaluasi kinerja tim penjualan untuk mencapai target yang ditetapkan.
- b) Mengembangkan strategi pemasaran: Merancang dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan penjualan dan menjangkau lebih banyak pelanggan.
- c) Menganalisis pasar: Mempelajari tren pasar, perilaku pelanggan, dan persaingan untuk mengidentifikasi peluang penjualan dan meningkatkan daya saing.
- d) Menjaga hubungan dengan pelanggan: Memastikan kepuasan pelanggan dan menjaga hubungan jangka panjang dengan mereka.
- e) Mengikuti peraturan dan prosedur: Memastikan seluruh kegiatan penjualan dan pemasaran sesuai dengan peraturan yang berlaku dan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan.

2) Operasional:

- a) Mengelola tim: Memimpin, membimbing, dan mengawasi kinerja seluruh staf di cabang, termasuk sales, administrasi, dan layanan purna jual.
- b) Mengoptimalkan proses: Menerapkan prosedur kerja yang efisien untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas operasional.
- c) Mengelola keuangan cabang: Memantau arus kas, biaya operasional, dan keuangan lainnya untuk memastikan kesehatan finansial cabang.

- d) Mengelola persediaan: Memastikan ketersediaan stok unit motor, suku cadang, dan perlengkapan lainnya.
- e) Mengelola aset: Memastikan aset cabang terjaga dengan baik dan digunakan secara efisien.

3) Layanan Purna Jual:

- a) Memastikan kepuasan pelanggan: Mengawasi dan meningkatkan kualitas layanan purna jual untuk menjaga kepuasan pelanggan.
- b) Mengelola bengkel: Memastikan bengkel beroperasi dengan baik, teknisi terlatih, dan layanan purna jual berkualitas.
- c) Mengelola keluhan pelanggan: Menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif.

4) Administrasi:

- a) Mengelola dokumen dan laporan: Membuat laporan kinerja cabang, mengelola dokumen administrasi, dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan.
- b) Mengelola data pelanggan: Memastikan data pelanggan terkelola dengan baik dan digunakan untuk meningkatkan layanan.
- c) Berkoordinasi dengan pihak terkait: Berkoordinasi dengan kantor pusat, pemasok, dan pihak lain yang relevan.

5) Pengembangan Tim:

- a) Menerapkan program pelatihan: Merencanakan dan melaksanakan program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja tim.
- b) Memberikan umpan balik: Memberikan umpan balik yang konstruktif dan motivasi kepada tim untuk meningkatkan kinerja.

- c) Menjaga semangat kerja: Menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung untuk meningkatkan semangat kerja tim.
- b. Kepala Mekanik meliputi pengawasan kinerja tim mekanik, pembinaan kualitas, pengembangan proses kerja, pengelolaan peralatan, tanggung jawab atas hasil kerja, menjaga produktivitas, dan mengontrol kebersihan area kerja. Berikut adalah rincian tugas dan tanggung jawab kepala mekanik:
 - 1) Mengawasi Kinerja Mekanik: Memastikan mekanik bekerja sesuai prosedur dan standar yang telah ditetapkan, serta memberikan bimbingan dan pelatihan jika diperlukan.
 - 2) Pembinaan Kualitas: Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap kualitas kerja mekanik, serta memberikan saran dan masukan untuk meningkatkan kinerja.
 - 3) Pengembangan Proses Kerja: Mengidentifikasi potensi peningkatan efisiensi dan efektivitas proses kerja, serta mengembangkan proses baru yang lebih baik.
 - 4) Pengelolaan Peralatan dan Perlengkapan: Bertanggung jawab atas perawatan, pemeliharaan, dan pengelolaan peralatan dan perlengkapan yang digunakan oleh tim mekanik.
 - 5) Tanggung Jawab atas Hasil Kerja: Memastikan hasil kerja mekanik sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan melakukan kontrol kualitas untuk memastikan kepuasan pelanggan.
 - 6) Menjaga Produktivitas: Melakukan *monitoring* dan evaluasi produktivitas tim, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas.
 - 7) Mengontrol Kebersihan Area Kerja: Memastikan area kerja tetap bersih, rapi, dan aman untuk menjaga kondisi kerja yang optimal.
- c. *Service Counter* meliputi melayani pelanggan yang ingin melakukan servis, menginput data service ke dalam sistem, dan bekerja sama dengan teknisi dalam penjadwalan servis berkala. Selain itu, *service*

counter juga dapat membantu menjawab pertanyaan pelanggan, memberikan informasi tentang jasa servis, dan memastikan kelancaran proses servis. Berikut adalah rincian tugas dan tanggung jawab *service counter*:

- 1) Melayani Pelanggan: Menyambut pelanggan, mendengarkan keluhan atau permintaan mereka, dan memberikan solusi yang sesuai.
 - 2) Menginput Data *Service*: Mencatat data pelanggan, jenis servis, dan harga yang disepakati ke dalam sistem atau aplikasi yang digunakan oleh bengkel.
 - 3) Bekerja Sama dengan Teknisi: Koordinasi dengan teknisi untuk memastikan servis dilakukan sesuai jadwal dan standar yang berlaku.
 - 4) Menjawab Pertanyaan Pelanggan: Memberikan informasi tentang jasa servis, harga, dan prosedur yang berlaku.
 - 5) Memproses Transaksi: Memproses pembayaran untuk jasa servis dan *sparepart*.
 - 6) Menjaga Kebersihan *Area Counter*: Memastikan *area counter* bersih dan rapi untuk memberikan kesan yang baik kepada pelanggan.
 - 7) Melakukan *Follow-up*: Memastikan pelanggan puas dengan servis yang diberikan dan melakukan *follow-up* jika diperlukan.
 - 8) Menginput *History Service*: Memasukkan data *history service* ke dalam sistem agar bengkel dapat memberikan servis yang lebih tepat di masa depan.
 - 9) Menerima Keluhan Pelanggan: Menerima keluhan dari pelanggan dan membantu mencari solusi.
- d. *Part Counter* meliputi melayani pelanggan yang membeli *spare part*, melakukan pemesanan dan penerimaan barang, menjaga stok, dan membuat laporan penjualan. Selain itu, *Part Counter* juga bertanggung jawab atas penataan tampilan *spare part* di *counter* dan

memastikan kelancaran operasional terkait *spare part*. Berikut adalah rincian tugas dan tanggung jawab *part counter*:

1) Melayani Pelanggan:

- a) Memberikan informasi mengenai *spare part* dan harga kepada pelanggan.
- b) Melakukan transaksi penjualan *spare part* kepada pelanggan.
- c) Menjawab pertanyaan pelanggan mengenai *spare part* yang tersedia.
- d) Memberikan saran kepada pelanggan mengenai *spare part* yang sesuai dengan kebutuhan.

2) Pemesanan dan Penerimaan Barang:

- a) Melakukan pemesanan *spare part* ke pusat atau *supplier*.
- b) Melakukan penerimaan barang yang dikirimkan oleh pusat atau *supplier*.
- c) Memastikan keakuratan data barang yang diterima.

3) Pengelolaan Stok:

- a) Memantau stok *spare part* yang tersedia di *counter*.
- b) Mengidentifikasi *spare part* yang perlu diorder kembali.
- c) Memastikan stok *spare part* selalu mencukupi kebutuhan pelanggan.

4) Penataan Tampilan Barang:

- a) Menata *spare part* di *counter* dengan rapi dan mudah diakses oleh pelanggan.
- b) Memastikan tampilan *spare part* menarik dan informatif bagi pelanggan.

5) Pelaporan:

- a) Membuat laporan penjualan *spare part* secara berkala.
- b) Membuat laporan stok *spare part* secara berkala.
- c) Membuat laporan terkait pemesanan dan penerimaan barang.

6) Administrasi:

- a) Melakukan administrasi terkait pemesanan, penerimaan, dan penjualan *spare part*.
- b) Melakukan input data terkait *spare part* ke dalam sistem.
- c) Memastikan kelancaran administrasi terkait *spare part*.
- e. Mekanik mencakup perawatan rutin, diagnosa dan perbaikan masalah mekanis atau kelistrikan, serta pemasangan dan penggantian suku cadang. Mereka juga bertanggung jawab untuk memastikan kendaraan berfungsi optimal dan aman untuk digunakan. Berikut adalah rincian tugas dan tanggung jawab mekanik:

1) Perawatan Rutin:

- a) Pemeriksaan Rutin: Melakukan pengecekan menyeluruh pada berbagai komponen sepeda motor, seperti mesin, sistem kelistrikan, rem, suspensi, dan ban.
- b) Pergantian Oli dan Filter: Melakukan penggantian oli mesin dan filter udara/oli sesuai dengan rekomendasi pabrikan.
- c) Penyetelan: Melakukan penyetelan pada berbagai komponen seperti karburator, sistem injeksi, suspensi, dan rem.
- d) Pengecekan Ban: Memeriksa tekanan, kondisi, dan profil ban untuk memastikan keamanan dan performa.

2) Diagnosa dan Perbaikan:

- a) Diagnosa Masalah: Mendiagnosis masalah mekanis atau kelistrikan pada sepeda motor menggunakan alat diagnostik dan pengetahuan teknis.
- b) Perbaikan Mesin: Melakukan perbaikan pada mesin, termasuk penggantian atau perbaikan komponen yang rusak.
- c) Perbaikan Sistem Kelistrikan: Menangani masalah pada sistem kelistrikan, seperti penggantian baterai, starter, atau lampu.
- d) Perbaikan Sistem Rem: Memastikan sistem rem berfungsi dengan baik, termasuk penggantian kampas rem atau perbaikan lain yang diperlukan.

- 3) Pemasangan dan Penggantian Suku Cadang:
 - a) Pemasangan Suku Cadang: Memasang suku cadang baru, seperti ban, rantai, atau komponen lainnya.
 - b) Penggantian Suku Cadang: Mengganti suku cadang yang rusak atau aus.
- 4) Perbaikan dan Peningkatan Performa:
 - a) *Tune-up*: Melakukan *tune-up* pada mesin untuk meningkatkan performa dan efisiensi.
 - b) *Overhaul* Mesin: Melakukan *overhaul* (perbaikan menyeluruh) pada mesin jika diperlukan.
 - c) Peningkatan Performa: Menggunakan suku cadang *aftermarket* atau komponen peningkatan performa untuk meningkatkan performa sepeda motor.
- 5) Uji Jalan dan Pelaporan:
 - a) Uji Jalan: Melakukan uji jalan setelah perbaikan atau perawatan untuk memastikan sepeda motor berfungsi dengan baik.
 - b) Pelaporan: Membuat laporan kondisi kendaraan setelah dilakukan perawatan atau perbaikan.
 - c) Tanggung Jawab Tambahan: Penggunaan Alat dan Perlengkapan: Menggunakan dan menjaga alat dan perlengkapan bengkel dengan baik.
 - d) Pembaruan Pengetahuan: Memperbarui pengetahuan dan keterampilan tentang teknologi sepeda motor terbaru.
 - e) Pelayanan Pelanggan: Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, termasuk penjelasan mengenai masalah yang terjadi dan solusi yang ditawarkan.
- f. Admin tergantung pada posisi dan departemennya, namun umumnya meliputi pengelolaan administrasi, layanan pelanggan, dan dukungan penjualan. Tugas-tugas ini bisa mencakup melayani pelanggan, mengelola stok barang, membuat laporan, dan mengurus

administrasi servis. Berikut adalah rincian tugas dan tanggung jawab admin:

1) Pelayanan Pelanggan:

- a) Melayani pertanyaan pelanggan: Memberikan informasi produk, harga, dan layanan servis.
- b) Menangani keluhan pelanggan: Melakukan penanganan yang tepat dan profesional terhadap keluhan yang diajukan pelanggan.
- c) Membantu proses penjualan: Memberikan informasi produk, membantu pelanggan memilih model yang sesuai, dan memproses transaksi.

2) Administrasi:

- a) Mengelola dokumen: Menyimpan, mengarsipkan, dan mengupdate berbagai dokumen terkait penjualan, servis, dan kegiatan operasional.
- b) Memproses transaksi: Memastikan transaksi berjalan lancar dan sesuai prosedur, baik *online* maupun *offline*.
- c) Menyiapkan laporan: Menyusun laporan penjualan, servis, dan laporan keuangan.
- d) Mengelola gudang: Mengawasi stok barang, melakukan pemantauan, dan memastikan ketersediaan barang.
- e) Mengelola data pelanggan: Memperbarui informasi pelanggan dan membuat daftar kontak.

3) Dukungan Penjualan:

- a) Mencari calon pelanggan: Melakukan promosi dan mencari informasi calon pelanggan melalui media sosial dan berbagai aktivitas.

- b) Mengikuti acara penjualan: Berpartisipasi dalam pameran, dealer *event*, dan aktivitas lainnya untuk meningkatkan penjualan.
 - c) Menawarkan produk dan layanan: Memberikan informasi produk secara detail dan jelas kepada pelanggan.
- g. *Sales Counter* melayani pelanggan, memberikan informasi produk, dan membantu proses penjualan. Mereka juga bertanggung jawab untuk menjaga tampilan produk di *counter*, menangani keluhan pelanggan, dan mencapai target penjualan. Berikut adalah rincian tugas dan tanggung jawab *sales counter*:

1) Pelayanan Pelanggan:

- a) Melayani pelanggan yang datang ke dealer/showroom.
- b) Memberikan informasi yang jelas dan komprehensif mengenai produk Yamaha.
- c) Membangun hubungan baik dengan pelanggan.
- d) Menjawab pertanyaan pelanggan dan memberikan solusi untuk masalah yang mereka hadapi.
- e) Menangani keluhan dan retur barang dengan baik dan profesional.

2) Penjualan Produk:

- a) Menjual sepeda motor Yamaha sesuai target yang telah ditetapkan.
- b) Melakukan demonstrasi produk.
- c) Membantu pelanggan memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan dan anggaran mereka.
- d) Memastikan proses penjualan berjalan lancar dan efisien.

3) Pemeliharaan Produk dan *Counter*:

- a) Memastikan produk di *counter* tertata rapi dan lengkap.
- b) Melaporkan jika ada produk yang habis atau rusak.
- c) Menciptakan tampilan *counter* yang menarik dan profesional.

- 4) Pelaporan dan Administrasi: Mengumpulkan dan melaporkan feedback pelanggan, Melakukan pencatatan administrasi penjualan.
- h. *Sales Lapangan* bertanggung jawab atas penjualan, promosi, dan pelayanan pelanggan, termasuk mencari pelanggan baru, memberikan informasi produk, melakukan demonstrasi, dan mengelola administrasi penjualan. Berikut adalah rincian tugas dan tanggung jawab *sales lapangan*:
 - 1) Penjualan: Mencapai target penjualan, baik secara individu maupun melalui dealer.
 - 2) Promosi: Melakukan promosi produk di lapangan melalui berbagai cara, seperti kunjungan ke pelanggan, pameran, atau media sosial.
 - 3) Pelayanan Pelanggan: Memberikan informasi produk, menjawab pertanyaan, melakukan demonstrasi, dan memberikan solusi sesuai kebutuhan pelanggan.
 - 4) Pengelolaan Administrasi: Mencatat penjualan, mengelola data pelanggan, dan membuat laporan penjualan.
 - 5) Pencarian Pelanggan Baru: Mencari prospek pelanggan baru melalui berbagai cara, seperti riset pasar, referensi, atau acara industri.
 - 6) Layanan Purna Jual: Menjaga hubungan baik dengan pelanggan, memberikan dukungan teknis, dan menangani keluhan pelanggan.
 - 7) Pengembangan Bisnis: Bekerja sama dengan bagian pemasaran untuk mengembangkan strategi penjualan dan membuka peluang pasar baru.
 - 8) *Monitoring* dan Pelaporan: Melakukan *monitoring* aktivitas penjualan dan melaporkan perkembangan penjualan kepada manajemen.

- 9) Membangun Relasi: Jalin komunikasi yang baik dengan konsumen untuk mendapatkan rekomendasi klien yang lebih luas.
- 10) Menjaga Reputasi: Membantu menjaga reputasi perusahaan Yamaha dengan memberikan pelayanan yang baik.
- i. *Driver* meliputi pengantaran barang atau orang, perawatan kendaraan, serta memastikan keselamatan dan keamanan selama perjalanan. Selain itu, driver juga perlu memahami peraturan lalu lintas, menguasai GPS, dan menjaga komunikasi yang baik dengan penumpang atau pelanggan. Berikut adalah rincian tugas dan tanggung jawab *driver*:
 - 1) Pengantaran Barang atau Orang:
 - a) Mengantar barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan aman dan tepat waktu.
 - b) Memastikan barang atau orang sampai tujuan dalam kondisi baik dan sesuai jadwal.
 - 2) Perawatan Kendaraan:
 - a) Memeriksa kondisi kendaraan secara rutin, menjaga kebersihan, dan melaporkan kerusakan kepada atasan.
 - b) Memastikan kendaraan selalu dalam kondisi prima dan siap digunakan.
 - 3) Keselamatan dan Keamanan:
 - a) Mematuhi peraturan lalu lintas, mengemudi dengan hati-hati, dan menjaga keselamatan penumpang atau barang.
 - b) Memastikan perjalanan aman dan nyaman bagi semua pihak yang terlibat.
- j. *OB* atau *OG* menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kantor, termasuk ruang rapat, ruang kerja, dan area umum. Mereka juga bertanggung jawab untuk menyediakan minuman dan makanan untuk

karyawan dan tamu, serta membantu tugas administratif sederhana seperti menyusun dokumen dan mengirim surat. Berikut adalah rincian tugas dan tanggung jawab *ob* atau *og*:

1) Kebersihan dan Kerapihan:

- a) Membersihkan semua ruangan dan fasilitas di kantor, termasuk meja, kursi, komputer, dan peralatan lainnya.
- b) Menjaga kebersihan dan kerapihan ruang rapat, ruang kerja, pantry, dan area umum.
- c) Membersihkan karpet dan lantai, serta membuang sampah.

2) Administrasi dan Layanan:

- a) Menyiapkan minuman dan makanan untuk karyawan dan tamu.
- b) Mengelola persediaan kebutuhan kantor, seperti kertas, alat tulis, dan perlengkapan lainnya.
- c) Membantu tugas administratif sederhana, seperti menyusun dokumen, menggandakan, dan mengirim surat.
- d) Menangani pengiriman dan pengambilan surat, dokumen, dan paket.
- e) Membantu persiapan ruang rapat untuk pertemuan.

3) Pemeliharaan:

- a) Membantu dalam pemeliharaan peralatan kantor, seperti AC, printer, dan peralatan lainnya.
- b) Melakukan pengecekan dan pelaporan jika ada kerusakan atau kebutuhan perbaikan.