

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PADA DIVISI SERVIS PT. UNITED TRACTORS
CABANG JAKARTA**

BIMO ARYOSENO

8223154409



Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2017

**FIELD WORK PRACTICE REPORT
AT SERVICE DIVISION PT. UNITED TRACTORS
JAKARTA BRANCH**

BIMO ARYOSENO

8223154409



This Field Work Practice Report arranged to meet one of the requirements to get the title of the Experts Associate at Faculty of Economics State University of Jakarta

**MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017**

LEMBAR EKSEKUTIF

Bimo Aryoseno. 8223154409. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada PT. UNITED TRACTORS CABANG JAKARTA. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Laporan ini bertujuan untuk menginformasikan kegiatan praktikan selama dua bulan (10 Juli 2017 – 1 September 2017) di PT. United Tractors Cabang Jakarta. Praktikan ditugaskan menjadi Support Business Service pada Divisi Servis. Praktik kerja lapangan bertujuan untuk memperoleh pengetahuan dalam hal pekerjaan di perusahaan khususnya di bidang pemasaran. Selama melakukan Praktik Kerja Lapangan, praktikan melakukan beberapa pekerjaan seperti mempersiapkan berkas untuk audit PT. United Tractors Cabang Jakarta, membuat tiket dalam kegiatan customer handling management dan membuat surat pengiriman barang.

Dengan adanya pengalaman kerja ini praktikan dapat menarik kesimpulan yaitu praktikan memperoleh pengetahuan dalam hal pekerjaan khususnya pada bidang pemasaran di perusahaan, kemudian praktikan dapat meningkatkan keterampilan dalam hal telemarketing, dan praktikan dapat membandingkan teori antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan Praktik Kerja Lapangan.

Kata Kunci: Praktik Kerja Lapangan, Divisi Servis, Support Business Service, PT. United Tractors Cabang Jakarta

EXECUTIVE SUMMARY

Bimo Aryoseno. 8223154409. Internship Report at PT. UNITED TRACTORS JAKARTA BRANCH. Marketing Management Study Program DIII. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This report aims to inform the activities of praktikan for two months (July 10, 2017 - September 1, 2017) at PT. United Tractors Jakarta Branch. Praktikan assigned as Support Business Service at Service Division. Field work practice aims to gain knowledge in terms of work in companies, especially in the field of marketing. During the Field Work Practice, praktikan do several jobs such as preparing the file for the audit of PT. United Tractors Jakarta Branch, made a ticket in customer handling management activities and made a letter of delivery of goods.

With the experience of this work praktikan can describe conclusions that praktikan gain knowledge in terms of work, especially in the field of marketing in the company, then praktikan can improve skills in terms of telemarketing, and praktikan can compare theories between theories obtained in lectures with Field Work Practice.

Keywords: Field Work Practice, Service Division, Support Business Service, PT. United Tractors Jakarta Branch

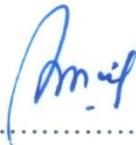
LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dra. Sholikhah, M.M.

NIP. 19620623 199003 2 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Sholikhah, M.M.</u> NIP. 19620623 199003 2 001		10 Januari 2018
Penguji Ahli		
<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si.</u> NIP. 19570221 198503 2 002		10 Januari 2018
Dosen Pembimbing		
<u>Setyo Ferry Wibowo, SE.,M.Si.</u> NIP. 19720617 199903 1 001		10 Januari 2018

KATA PENGANTAR

Dengan memohon ridho dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Terima kasih kepada kedua orang tua praktikan yang telah memberikan doa serta dukungan kepada praktikan selama pelaksanaan PKL dan penyusunan Laporan PKL. Kegiatan praktik kerja lapangan ini merupakan salah satu mata kuliah yang wajib ditempuh oleh seluruh mahasiswa/i Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Laporan kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini disusun sebagai hasil dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang telah dilaksanakan selama 2 bulan pada periode 10 Juli 2017 – 1 September 2017 di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta Divisi Servis.

Dengan diselesaikannya Laporan Kegiatan Kerja Praktik ini tidak terlepas dari bantuan oleh banyak pihak yang telah memberikan masukan – masukan kepada praktikan. Untuk itu praktikan ingin berterima kasih kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si, sebagai dosen pembimbing yang telah senantiasa membimbing dan memberi arahan kepada praktikan serta meluangkan waktunya untuk audiensi.
2. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

3. Dra. Sholikhah, MM, selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
4. Bapak M. Affandi, selaku *Supervisor Cement and Cilegon Business* yang membimbing praktikan dalam menjalankan PKL di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta.
5. Seluruh pegawai PT. *United Tractors* Cabang Jakarta yang tidak dapat praktikan sebutkan satu persatu.
6. Semua pihak yang terkait dalam pelaksanaan PKL dan pembuatan laporan yang tidak dapat praktikan sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih atas kebaikan yang telah anda berikan.

Praktikan menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun dalam teknik penyajiannya, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman Praktikan. Oleh karena itu, Praktikan mengharapkan kritik dan saran dari pembaca Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini.

Jakarta, 4 September 2017

Praktikan

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF	i
EXECUTIVE SUMMARY	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL	5
C. Kegunaan PKL.....	5
D. Tempat PKL	6
E. Jadwal Waktu PKL	7

BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan.....	10
B. Struktur Organisasi.....	14
C. Kegiatan Umum Perusahaan	19

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja	30
B. Pelaksanaan Kerja.....	31
C. Kendala Yang Dihadapi	46
D. Cara Mengatasi Kendala	46

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel I.1	Jam Kerja PT. <i>United Tractors</i> Cabang Jakarta	7
Tabel II.1	Daftar Harga <i>Periodic Service</i>	23

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar I.1	Grafik Pertumbuhan Penjualan Alat Berat	2
Gambar I.2	Grafik <i>Market Share</i> Alat Berat	3
Gambar II.1	Struktur Organisasi	14
Gambar II.2	<i>Flowchart</i> Proses Reparasi Alat Berat	27
Gambar II.3	Kantor PT. <i>United Tractors</i> Cabang Jakarta	29
Gambar III.1	<i>Flowchart</i> Memperiapkan Berkas Audit	32
Gambar III.2	Contoh WO, BAPP, dan RPL	32
Gambar III.3	Tampilan <i>Software</i> UT Call	34
Gambar III.4	<i>Flowchart</i> Membuat Tiket	35
Gambar III.5	<i>Flowchart</i> Membuat Surat Pengiriman Barang	36
Gambar III.6	Contoh Surat Pengiriman Barang	37
Gambar III.7	Tampilan <i>Software Database</i> SAP	39
Gambar III.8	<i>Flowchart Monitoring Part List</i>	40
Gambar III.9	<i>Flowchart Menelepon Customer</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan PKL
Lampiran 2	Surat Balasan Perusahaan
Lampiran 3	Daftar Hadir PKL
Lampiran 4	Daftar Hadir PKL
Lampiran 5	Daftar Hadir PKL
Lampiran 6	Penilaian PKL
Lampiran 7	Sertifikat PKL
Lampiran 8	Tabel Kegiatan PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL

Perkembangan pembangunan infrastruktur di Indonesia bisa dikatakan sangat pesat, hal tersebut dikarenakan Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang gencar dalam hal pembangunan infrastruktur. Perkembangan pembangunan tersebut bukan hal yang baru saja dimulai, sudah sejak zaman orde baru pembangunan infrastruktur dimulai. Namun pada tahun 1998 pembangunan infrastruktur tersebut harus terhenti ketika terjadi kerusuhan total dan terpuruknya perekonomian di Indonesia. Kemudian mulai tahun 1999 keadaan perekonomian Indonesia mulai membaik dan perkembangan pembangunan infrastruktur bisa dilanjutkan kembali hingga sampai saat ini.

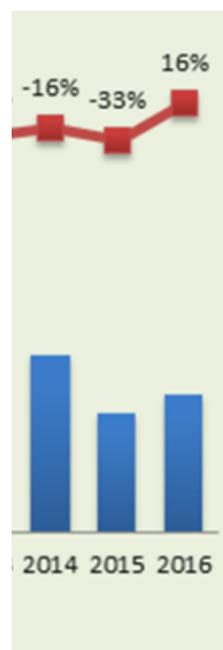
DKI Jakarta sebagai Ibu Kota Indonesia menjadi pusat dari pembangunan infrastruktur Indonesia, mulai dari proyek pembangunan jalan tol dan *flyover* simpang susun Semanggi, TransJakarta Layang Koridor 13 Ciledug-Tendean, dan yang paling terbaru adalah proyek pembangunan *MRT (Mass Rapid Transit)* dan *LRT (Light Rapid Transit)*.¹

Hal tersebut memberikan peluang besar bagi para produsen maupun *supplier* alat berat untuk berlomba – lomba membuat dan menawarkan produk maupun jasa alat berat.

¹ Hans Henricus BS Aron, “Ini Dia Proyek Infrastruktur Warisan Ahok Saat Jabat Gubernur DKI”, detik finance, diakses dari <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3496390/ini-dia-proyek-infrastruktur-warisan-ahok-saat-jabat-gubernur-dki>, pada tanggal 6 Oktober 2017 pukul 21:09

Alat berat adalah mesin berukuran besar yang didesain untuk melaksanakan fungsi konstruksi seperti pengerjaan tanah (*earthworking*) dan memindahkan bahan bangunan. Alat berat tidak hanya digunakan pada pembangunan infrastruktur saja, tetapi alat berat dapat juga digunakan untuk kegiatan pertambangan, pengolahan tanah, pengangkut material, dan masih banyak lagi. Bahkan saat ini beberapa alat berat seperti *Hydraulic Excavator*, *Wheel Loader*, dan *Bulldozer* digunakan Pemprov DKI Jakarta untuk pengolahan sampah di Unit Pembuangan Sampah Terpadu (UPST) Bantar Gebang.

Dilansir dari situs indoanalysis.co.id, pertumbuhan penjualan alat berat di Indonesia dalam 3 tahun terakhir tidak stabil. Berikut ini merupakan grafik pertumbuhan penjualan alat berat di Indonesia dalam 3 tahun terakhir.



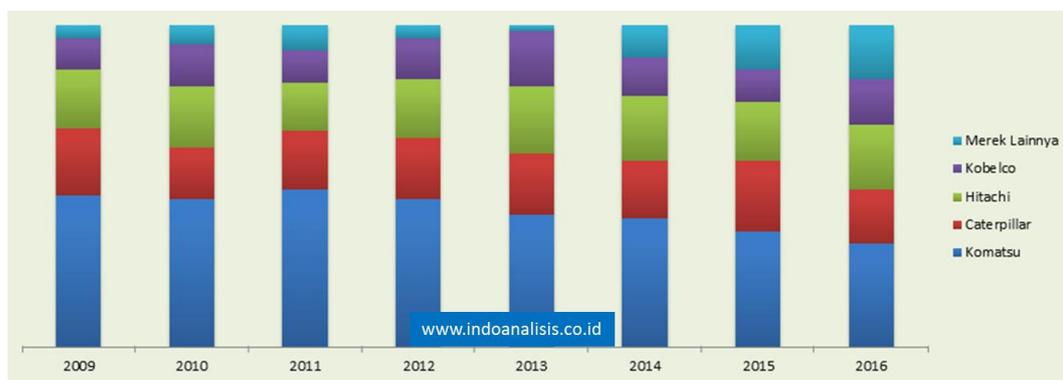
Gambar I.1

Grafik Pertumbuhan Penjualan Alat Berat Tahun 2014 - 2016

Sumber : www.indoanalysis.co.id

Dapat disimpulkan dari grafik pada **Gambar I.1** bahwa Pertumbuhan Penjualan Alat Berat dalam 3 tahun terakhir tidak stabil. Hal ini disebabkan oleh lemahnya pertambangan dalam negeri dan lemahnya pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Terjadi penurunan sebesar 33% pada tahun 2015, namun pada tahun 2016 terjadi kenaikan sebesar 16% dan diharapkan hingga akhir tahun 2017 permintaan alat berat meningkat.²

Berikut ini merupakan grafik market share alat berat.



Gambar I.2

Grafik Market Share Alat Berat Tahun 2009-2016

Sumber : [www. indoanalysis.co.id](http://www.indoanalysis.co.id)

PT. *United Tractors* sebagai salah satu *supplier* alat berat di Indonesia selalu berusaha untuk menguasai pasar alat berat, salah satunya dengan merek Komatsu. Sejak berdiri pada tahun 1972, Komatsu mampu mencapai keberhasilan menguasai pasar alat berat di Indonesia. Kini seiring berkembangnya waktu, terdapat berbagai macam merek alat berat di pasaran. Kemunculan merek – merek baru semakin memperketat persaingan di antara

² IndoAnalysis, “Pertumbuhan Industri Alat Berat di Indonesia”, indoanalysis, diakses dari <http://indoanalysis.co.id/pertumbuhan-industri-alat-berat-di-indonesia/>, pada tanggal 6 Oktober 2017, pukul 20:36

merek yang ada, baik merek lokal maupun merek asing. Beragamnya merek alat berat yang ada di pasaran saat ini menyebabkan konsumen semakin selektif dalam memilih produk yang akan digunakannya.

Komatsu yang menjadi produk unggulan dari PT. *United Tractors* masih mendominasi *market share* alat berat hingga sampai saat ini. Namun, mulai tahun 2012, *market share* Komatsu terus terjadi penurunan. Namun, penurunan tersebut tidak menjadi permasalahan yang signifikan karena persentase *market share* Komatsu yang paling tinggi diantara produk lainnya sehingga PT. *United Tractors* masih memiliki kesempatan menguasai *market share* alat berat. Untuk memperoleh kesempatan menguasai pasar, PT. *United Tractors* terus meningkatkan sumber daya manusia. Oleh karena itu, salah satu caranya dengan mengadakan program Praktek Kerja Industri bagi siswa maupun mahasiswa dalam rangka meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

Pada Praktik Kerja Lapangan ini, Praktikan mendapatkan kesempatan untuk melakukan PKL di PT. *United Tractors* tepatnya di kantor Cabang Jakarta. Praktikan memilih PT. *United Tractors* karena ingin mengetahui dan mempelajari bagaimana strategi pemasaran yang diterapkan di perusahaan tersebut. Selain itu, pelaksanaan PKL ini merupakan sarana pembelajaran untuk menerapkan apa yang telah praktikan pelajari di perkuliahan dan menerapkannya di dunia kerja yang sesungguhnya. Kegiatan PKL juga merupakan salah satu syarat kelulusan mahasiswa dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.md) pada Program Studi DIII Manajemen Pemasaran

Universitas Negeri Jakarta. Dengan demikian praktikan ingin mempersiapkan diri untuk menjadi lulusan yang mampu diandalkan di perusahaan.

B. Maksud dan Tujuan PKL

Adapun maksud dari Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan oleh Praktikan adalah :

1. Memenuhi salah satu persyaratan kelulusan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan.
2. Dapat menerapkan teori – teori yang di pelajari selama perkuliahan dengan pengalaman pada perusahaan tempat PKL.
3. Mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

Tujuan dari Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan oleh Praktikan adalah :

1. Mengetahui mekanisme kerja pada divisi servis PT. *United Tractors* Cabang Jakarta.
2. Meningkatkan keterampilan dalam hal *telemarketing*.
3. Membandingkan antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan praktik.

C. Kegunaan PKL

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, ada beberapa kegunaan yang didapatkan, antara lain :

1. Bagi Praktikan :
 - a. Melatih praktikan agar siap dalam memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.
 - b. Mempelajari bagaimana komunikasi dan bersikap di dunia kerja.
2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta :
 - a. Terjalannya kerja sama antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan Perusahaan tempat pelaksanaan PKL.
 - b. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dapat meningkatkan kualitas lulusnya melalui pengalaman Praktik Kerja Lapangan.
3. Bagi perusahaan :
 - a. Perusahaan mendapat bantuan tenaga kerja dari mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Lapangan.
 - b. Sebagai sarana mengetahui kualitas mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

D. Tempat PKL

1. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan memperoleh kesempatan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada :

Nama Perusahaan : PT. *United Tractors* Tbk. Cabang Jakarta

Alamat Perusahaan : Jl. Raya Bekasi KM 22, Jakarta 13910

Nomor Telepon : 021 – 24579999

2. Alasan Memilih PT. *United Tractors* Tbk. Cabang Jakarta

Adapun beberapa alasan praktikan memilih PT. *United Tractors* Cabang Jakarta sebagai tempat untuk melaksanakan PKL ialah sebagai berikut :

1. PT. *United Tractors* merupakan salah satu perusahaan penyedia alat berat terbesar di Indonesia yang dalam perkembangannya semakin meningkat.
2. Praktikan tertarik dengan alat berat dan merasa tertantang jika bisa memasarkan alat berat.
3. Praktikan ingin mengetahui bagaimana PT. *United Tractors* menjalin kerjasama dengan perusahaan, kontraktor, maupun badan pemerintahan.

E. Jadwal Waktu PKL

Praktikan telah melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta selama kurang lebih 2 (dua) bulan terhitung sejak tanggal 10 Juli 2017 sampai 31 Agustus 2017. Adapun waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan jam kerja di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta, yaitu :

Tabel I.1
Jam Kerja PT. *United Tractors* Cabang Jakarta

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Senin – Kamis	07.30 s/d 16.30 WIB	12.00 s/d 13.00 WIB
Jum'at	07.30 s/d 17.00 WIB	11.30 s/d 13.00 WIB

Sumber : Data diolah oleh praktikan

Dalam proses pelaksanaan PKL dibagi tiga tahap yaitu :

1. Tahap Persiapan PKL

- a. Pada tanggal 3 Maret 2017 praktikan meminta surat pengantar untuk membuat surat permohonan PKL di Gedung R. Kemudian praktikan meminta tanda tangan Ibu Umi Mardiyati M.Si selaku Koordinator Program Studi DIII Menejemen Pemasaran. Setelah praktikan mendapatkan tanda tangan yang dibutuhkan, praktikan mengajukan surat pengantar tersebut ke Biro Administrasi dan Kemahasiswaan.
- b. Pada tanggal 6 Maret 2017 praktikan mengambil surat permohonan PKL yang telah selesai dan langsung menuju PT. *United Tractors* untuk mengajukan permohonan izin PKL.
- c. Pada tanggal 6 Juli 2017, praktikan mendapat kabar dari PT. *United Tractors* bahwa praktikan diterima untuk PKL di perusahaan tersebut dan diminta untuk datang pada tanggal 10 Juli 2017 untuk melaksanakan PKL di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta.

2. Tahap Pelaksanaan PKL

Setelah mendapat panggilan untuk datang pada tanggal 10 Juli 2017, praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta Jl. Raya Bekasi KM 22, Jakarta 13910. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dimulai dari tanggal 10 Juli 2017 sampai dengan tanggal 31 Agustus 2017 dan waktu kerja dilaksanakan dari hari Senin sampai dengan hari Jumat dengan rincian pada **Tabel I.1**.

3. Tahap Penulisan Laporan PKL

Setelah praktikan menyelesaikan PKL di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta, praktikan diberikan tugas membuat laporan Praktik Kerja Lapangan. Praktikan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dan memulai menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan mulai tanggal 28 Agustus 2017 hingga selesai.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah PT. *United Tractors*

United Tractors adalah distributor peralatan berat terbesar dan terkemuka di Indonesia yang menyediakan produk-produk dari merek ternama dunia seperti Komatsu, UD *Trucks*, Scania, Bomag, Tadano, dan Komatsu Forest.

Didirikan pada 13 Oktober 1972, UT melaksanakan penawaran umum saham perdana di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada 19 September 1989 menggunakan nama PT. *United Tractors Tbk* (UNTR), dengan PT. *Astra International Tbk* sebagai pemegang saham mayoritas. Penawaran umum saham perdana ini menandai komitmen *United Tractors* untuk menjadi perusahaan kelas dunia berbasis solusi di bidang alat berat, pertambangan dan energi guna memberi manfaat bagi para pemangku kepentingan.

Saat ini jaringan distribusi UT mencakup 19 kantor cabang, 22 kantor pendukung, dan 11 kantor perwakilan di seluruh penjuru negeri. Tidak puas hanya menjadi distributor peralatan berat terbesar di Indonesia, Perusahaan juga memainkan peran aktif di bidang kontraktor pertambangan dan baru-baru ini telah memulai usaha pertambangan batu bara. UT menjalankan berbagai

bisnisnya melalui tiga unit usaha yaitu Mesin Konstruksi, Kontraktor Penambangan dan Pertambangan.

Tonggak Sejarah PT. *United Tractors*

1972 : PT. *United Tractors* (UT) didirikan pada tanggal 13 Oktober 1972.

1973 : UT ditunjuk sebagai distributor utama produk Komatsu dan Tadano di Indonesia.

1974 : UT menjadi distributor utama *vibratory roller* Bomag serta menambahkan *forklift* Komatsu dalam daftar produk yang ditawarkan.

1983 : PT. *United Tractors Pandu Engineering* (“UTPE”) didirikan oleh UT untuk rekayasa serta produksi komponen dan attachment alat berat.

1989: PT. Pampersada Nusantara (“PAMA”) didirikan guna memberikan layanan kontraktor penambangan. UT resmi terdaftar di Bursa Efek Jakarta dan Surabaya, dengan PT. *Astra Internasional Tbk* sebagai pemegang saham mayoritas.

1992 : PT. *United Tractors Semen Gresik* (“UTSG”) didirikan sebagai usaha patungan antara UT dan PT. *Semen Gresik (Persero)* untuk proyek *quarry* dan penambangan batu kapur.

1995 : Mendirikan *UT Heavy Industry (S) Pte. Ltd.*, yang berbasis di Singapura, sebagai perpanjangan distribusi alat berat ke Indonesia.

- 1997 : Komatsu *Remanufacturing* (KRA) didirikan di Balikpapan guna memberikan layanan rekondisi alat berat Komatsu.
- 2004 : UT ditunjuk sebagai distributor eksklusif produk Scania (truk dan bus) serta Komatsu *Forest* (sebelumnya dikenal sebagai Valmet)
- 2007 : UT melalui PAMA, mengakuisisi PT. Prima Multi Mineral (“PMM”) di Rantau, Kalimantan Selatan.
- 2008 : UT mengakuisisi Tuah Turangga Agung (“TTA”) konsesi pertambangan di Kapuas, Kalimantan Tengah. Perseroan mendirikan PT. Multi Prima Universal, bergerak dibidang penyewaan alat berat serta penjualan alat berat bekas. Perseroan juga mendirikan PT. Patria Maritime Line melalui UPTE guna memberikan layanan transportasi batu bara melalui sungai.
- 2010 : Pendirian PT. Andalan Multi Kencana (“AMK”) sebagai distributor produk *Commodity Parts*. UT, melalui TTA, mengakuisisi PT. Agung Bara Prima (“APB”) yang memiliki hak konsesi tambang di Kapuas Kalimantan Tengah.
- 2011 : Pendirian PT. Universal Tekno Reksajaya (“UTR”), bergerak dibidang rekondisi mesin dan melalui PAMA dan TTA, UT mengakuisisi 5 konsesi tambang, yaitu PT. Bukit Enim Energi (“BEE”), PT. Asmin Bara Bronang (“ABB”), PT. Asmin Bara Jaan (“ABJ”), PT. Duta Sejahtera (“DS”), dan PT. Duta Nurcahaya (“DN”). Pendirian PT.

Patria Maritime Industry melalui UTPE untuk penyediaan layanan perbaikan dan pemeliharaan kapal.

2012 : Melalui TTA, UT mengakuisisi PT. Borneo Berkat Makmur (“BBM”) yang memiliki 60% saham PT. Piranti jaya Utama, sebuah perusahaan tambang dengan jak konsesi di Kapuas, Kalimantan Tengah. UT, melalui UTPE mengakuisisi PT. Patria Patria Maritime Perkasa (dulu Perkasa Melati) bergerak dibidang manufaktur serta perbaikan kapal di Batam, Pekanbaru.

2013 : Pama menambah 15% kepemilikan saham di ABB dan ABJ, sehingga saat ini menguasai 75,4% saham ABB dan ABJ.

Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi perusahaan kelas dunia berbasis solusi di bidang alat berat, pertambangan dan energi, untuk menciptakan manfaat bagi para pemangku kepentingan.

2. Misi

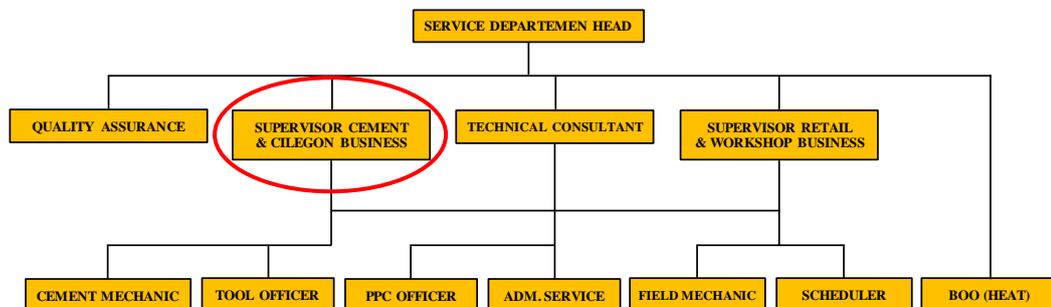
Menjadi perusahaan yang :

- Bertekad membantu pelanggan meraih keberhasilan melalui pemahaman usaha yang komprehensif dan interaksi berkelanjutan.
- Menciptakan peluang bagi insan perusahaan untuk dapat meningkatkan status sosial dan aktualisasi diri melalui kinerjanya.

- Menghasilkan nilai tambah yang berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan melalui tiga aspek berimbang dalam hal ekonomi, sosial dan lingkungan.
- Memberi sumbangan yang bermakna bagi kesejahteraan bangsa.

B. Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi pada Divisi Servis PT. *United Tractors* Cabang Jakarta.



Gambar II.1

Struktur Organisasi *Service Department United Tractors* Cabang Jakarta

Sumber : data internal perusahaan

Praktikan ditempatkan sebagai *Support Service Business* di bawah bimbingan *Supervisor Cement & Cilegon Business*. Adapun tugas, tanggung jawab, dan wewenang dari masing-masing jabatan pada PT. *United Tractors* Cabang Jakarta yang berkaitan dengan saluran distribusi dalam layanan purnajual adalah sebagai berikut :

1. *Service Department Head*, tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Mengelola *job* dan operasional *Service Department* yang *safety*, *efficient*, dan *profitable*.

- b. Melakukan *development manpower service department*.
 - c. Mengembangkan dan melaksanakan *Annual Plan* dan *Activity Plan* yang mendorong tercapainya *Service Objective* serta *Service Division Policy*.
 - d. Bertanggung jawab atas perawatan *Facility Service* di Cabang.
 - e. *Monitoring* serah terima dokumen pengiriman unit.
 - f. Mengontrol dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan oleh *team Service Department*.
2. ***Quality Assurance***, bertanggung jawab kepada *Service Department Head*. Tugasnya adalah sebagai berikut :
- a. Menjamin tersedianya Prosedur Kerja.
 - b. Melakukan Investigasi dan Analisis atas *Product Failure*.
 - c. Melakukan observasi di Cabang.
 - d. Menjamin tersedianya prosedur kerja untuk setiap proses pekerjaan mekanik di *area support* masing - masing.
 - e. Membuat *report technical* atas hasil *joint investigation* yang dilakukan bersama-sama dengan *Customer*.
 - f. Melakukan observasi *quality* proses pada pelaksanaan pekerjaan di *Workshop*.
3. ***Supervisor Cement & Cilegon Business***, bertanggung jawab kepada *Service Department Head*. Tugasnya adalah sebagai berikut :
- a. Koordinasi pekerjaan di *field*.
 - b. Pengawasan pekerjaan mekanik dan operator di *field*.

- c. Memastikan kelayakan dan kualitas hasil pekerjaan bengkel luar.
 - d. Menjalankan fungsi pengawas terkait *safety* pekerjaan di *field*.
 - e. Verifikasi deklarasi mekanik.
 - f. Membuat JSA (*Job Safety Analysis*).
4. **Technical Consultant**, bertanggung jawab kepada *Service Department Head*. Tugasnya adalah sebagai berikut :
- a. Pengelolaan teknis isu terkait dengan *product support* untuk *customer*.
 - b. Proaktif *product support* kepada customer seperti : PPM, *Maintenance Planning* serta *UT Monthly*.
 - c. Membuat jadwal implementasi PPM bulanan.
 - d. Mengumpulkan data *report* PPM mingguan.
 - e. Mengkoordinir pembuatan *UT Monthly*.
 - f. Presentasi penawaran dan manfaat PPM (Sebelum PPM).
5. **Supervisor Retail & Workshop Business**, bertanggung jawab kepada *Service Department Head*. Tugasnya adalah sebagai berikut :
- a. Koordinasi pekerjaan di *workshop*.
 - b. Pengawasan pekerjaan mekanik dan operator di *workshop*.
 - c. *Technical sharing / mentoring*, serta *me-review* hasil pekerjaan & *problem solving*.
 - d. *Check in* dan *check out progress / status* pekerjaan (harian).
 - e. Melaksanakan *coaching & counselling*.
 - f. Menjalankan fungsi pengawasan terkait *safety* pekerjaan di *workshop*.

6. ***Tool Officer***, bertanggung jawab kepada *Supervisor*. Tugas utamanya adalah menjaga alat – alat penunjang reparasi alat berat agar tidak rusak atau hilang.
7. ***PPC Officer***, bertanggung jawab kepada *Supervisor*. Tugasnya adalah sebagai berikut :
 - a. Menyediakan dokumen kerja *overhaul*, serta menyerahkan ke SPV.
 - b. Membuat *schedule periodic service* (ASS program) & *internal transaction process* (NFMC).
 - c. Memeriksa dan memonitor pengembalian *parts* yang tidak terpakai dan pengembalian DC komponen kepada *vendor*.
 - d. Mengontrol dan memonitor transaksi dengan *vendor* terkait dengan *cost* (PO) yang dikeluarkan.
8. ***Administration Service***, bertanggung jawab kepada *Supervisor*. Tugasnya adalah sebagai berikut :
 - a. Membuat *Service Requisition* dan *Work Order* berdasarkan PO dari *Customer* terkait *Assignment Mechanic* dan *order part* atas persetujuan Supervisor / SDH.
 - b. Mengelola *filling* dokumen *service*.
 - c. Melakukan proses *input data Maintenance Planning Periodical Service*.
 - d. Memastikan dan mengkoordinasikan *Outstanding Service Order* (SR, WO, JIP, dan PO) kepada Supervisor / SDH.

9. **Scheduler**, bertanggung jawab kepada *Supervisor*. Tugasnya adalah sebagai berikut :
- a. Membuat *schedule* keberangkatan mekanik.
 - b. Menentukan jumlah mekanik yang akan berangkat ke *field*.
 - c. Menentukan spesifikasi mekanik yang akan berangkat ke *field* (misal: *Grade*, spesialisasi, dll).
 - d. Melakukan *update status aging lead time* pekerjaan pada *dashboard* untuk dianalisa bersama atasan jika terdapat kendala.
10. **BOO (HEAT)**, bertanggung jawab kepada *Service Department Head*. Tugasnya utamanya adalah menangani CHM (*Customer Handling Management*). Tugas yang dilakukan antara lain membuat tiket jika ada keluhan pelanggan, menerima *service call*, dll.
11. **Mekanik**, bertanggung jawab kepada *Supervisor*. Tugasnya adalah sebagai berikut :
- a. Melakukan pekerjaan *periodic inspection*.
 - b. Melakukan pekerjaan *repair* dan *overhaul component*.
 - c. Melakukan analisa *trouble*.
 - d. Membuat dan melengkapi laporan (dokumen-dokumen wajib) setelah menyelesaikan pekerjaan (semua tipe pekerjaan) yang telah dilakukan dan segera diserahkan kepada superiornya (SPV / SDH).
 - e. Menjalankan *quality procedure* dalam melakukan pekerjaan untuk menjamin kualitas *product support* kepada *customer*.
 - f. Melakukan *monitoring* atau pendampingan *unit delivery*.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

PT. *United Tractors* merupakan perusahaan supplier alat berat yang menawarkan produk alat berat dan jasa layanan purnajual. Praktikan ditempatkan di Cabang Jakarta divisi servis yang menawarkan jasa layanan purnajual. Adapun praktikan dapat mengetahui kegiatan umum perusahaan dilihat dari bauran pemasaran (*marketing mix*) adalah sebagai berikut.

a. *Product*

Produk jasa yang ditawarkan di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta dapat dibagi menjadi 6 layanan, yaitu sebagai berikut.

1. *Remanufacturing Service*

Didukung oleh UTR, *Universal Tekno Reksajaya*, salah satu anak perusahaan *United Tractors* yang bergerak dalam bidang *Remanufacturing* dan *Reconditioning Small Machine's Components*. Kegiatan yang dilakukan dalam *Remanufacturing Service* adalah pertukaran komponen dari *customer* yang rusak ke komponen UTR yang berkondisi siap pakai dan perbaikan yang dilakukan *United Tractors* untuk komponen *customer* berdasarkan *actual* bongkar.

2. *Service Call*

Kapanpun *customer* memerlukan bantuan mekanik saat unitnya mengalami kerusakan, maka *United Tractors* dapat menyediakan mekanik untuk membantu *customer* dimanapun lokasi unit berada. Paket perbaikan terdiri dari kontrak pemeliharaan dan kontrak perbaikan untuk semua produk yang diageni *United Tractors*. Di lokasi

dimanapun unit banyak beroperasi, *United Tractors* mendirikan *Site Support* dengan organisasi komplit dan Fasilitas *Operational Support*.

3. *Workshop Service*

Setelah *unit customer* dioperasikan selama beberapa tahun atau mencapai jumlah jam operasional tertentu, peremajaan diperlukan untuk mengembalikan produktivitas dan kondisi prima *unit* tersebut. *Workshop* PT *United Tractors* dilengkapi dengan *dynamometer* untuk mengukur *horse power* mesin, fasilitas tes *hydraulic*, kalibrasi pompa bahan bakar, penyusunan ulang *chassis* dan *unit* lainnya. Semua pelayanan diberikan kepada *customer* untuk memastikan *unit* mereka kembali setara dengan kualitas standar produk.

4. *HOSE Service*

HOSE Service *United Tractors* memberikan solusi terbaik kepada *customer* untuk menyediakan servis untuk membantu *customer* dalam mencapai *Lowest Cost per Total Output*.

Hydraulic Connectors – Berikan solusi dalam memberikan Hydraulic Connector yang dibutuhkan.

Optional – Menyediakan Produk Opsional berdasarkan Standar Internasional seperti Auto Lubrication System, Fire Suppression System, Fast Fuel, dll.

Safety – Menyediakan Produk Perangkat Keselamatan seperti Eco Drive, Anti Netral, Majelis PDU, dll.

Electrical – Menyediakan Perangkat Listrik kelas dunia.

5. *General Overhaul Service*

Pelaksanaan *general overhaul big machine* di *jobsite*, sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan dengan menerapkan sistem “nomaden” & menggunakan “Program Tukar Alat”. Membantu *customer* di lapangan dalam hal keperluan *management General Overhaul* pada *big machine* di lokasi, agar terlaksana 100% sesuai jadwal dan tidak mengganggu operasional *customer*. Selain itu, keuntungan utama yang akan dirasakan *customer* dari servis ini adalah *customer* dapat mengurangi *break down time* pada *unit* dan tentunya akan memaksimalkan *working capital*.

6. *Maintenance Contract*

Full Maintenance Contract adalah suatu sistem manajemen perawatan (*Maintenance Repair* dan *Overhaul*) alat berat dimana pemakai atau pelanggan mendapatkan jaminan “*Availability*” dari *United Tractors* dengan biaya tetap per jam dengan kondisi dan jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian yang disetujui kedua belah pihak. Layanan ini sudah termasuk jasa mekanik, penggantian *spare parts* (*Periodical Service, Scheduled Repair & Unscheduled Repair*), program analisa pelumas *Exchange Components Free, Facility Charge & insurance*.

Pesaing *head-to-head* dari PT. *United Tractors* adalah PT. Trakindo Utama. Produk unggulan dari PT. *United Tractors* yaitu Komatsu dan produk unggulan dari PT. Trakindo Utama yaitu Caterpillar bersaing ketat dalam menguasai presentase *market share* pada kategori alat berat. Sedangkan dalam hal layanan purna jual, PT. *United Tractors* dan PT. Trakindo Utama sebenarnya mempunyai produk jasa yang hampir sama namun dengan penamaan yang berbeda. Contohnya jika di *United Tractors* bernama *Remanufacturing Service*, sedangkan di Trakindo bernama *Component Rebuild Service*, keduanya mempunyai kegiatan yang sama yaitu mengurangi biaya *rebuild* komponen dan peningkatan *reusability* komponen.

b. Price

Harga yang ditawarkan PT. *United Tractors* Cabang Jakarta untuk setiap jasa servis berbeda tergantung kepada jenis *unit*, seberapa besar ukuran *unit*, seberapa parah kerusakan *unit*, dan seberapa lama *unit* telah di pergunakan. Harga setiap jasa servis juga dapat bertambah bila ada kerusakan suku cadang yang harus diganti. Tetapi ada jasa servis yang harganya sudah ditetapkan oleh PT. *United Tractors* Cabang Jakarta yaitu *Periodic Service*. *Periodic Service* adalah jasa servis rutin yang dilakukan secara berskala setiap 250 jam, 500 jam, 1.000 jam, 2.000 jam, dan 4.000 jam. Halaman selanjutnya terdapat rincian harga dari jasa *Periodic Service*.

Tabel II.1
Daftar Harga Periodic Service

Model Unit	Service	Harga
WA200-5 (Wheel Loader)	250 Jam	Rp 2.636.001
	500 Jam	Rp 3.385.869
	1000 Jam	Rp 7.507.832
	2000 Jam	Rp 15.398.882
	4000 Jam	Rp 19.751.982
PC200-8M0 (Hydraulic Excavator)	250 Jam	Rp 2.898.000
	500 Jam	Rp 4.700.500
	1000 Jam	Rp 9.782.678
	2000 Jam	Rp 16.533.792
	4000 Jam	Rp 16.533.792
D85ESS-2 (Crawler Dozer)	250 Jam	Rp 3.048.320
	500 Jam	Rp 3.888.720
	1000 Jam	Rp 11.732.775
	2000 Jam	Rp 11.948.275
	4000 Jam	Rp 11.948.275
BC472RB (Refuse Compactors)	250 Jam	Rp 5.777.800
	500 Jam	Rp 5.777.800
	1000 Jam	Rp 13.451.290
	2000 Jam	Rp 37.677.962

Sumber : Data internal perusahaan

Harga *Periodic Service* tersebut belum termasuk jasa *man power* atau mekanik. Sedangkan biaya yang harus dikeluarkan konsumen untuk jasa mekanik berkisar Rp.300.000 sampai dengan Rp.500.000 per hari. Biaya jasa mekanik tersebut tergantung berdasarkan jauh dekatnya unit konsumen yang akan melakukan *Periodic Service*. Sama halnya seperti PT. *United Tractors*, PT. *Trakindo Utama* dalam menetapkan harga jasa servis juga berdasarkan jenis *unit*, seberapa parah kerusakan *unit*, dan seberapa lama *unit* telah digunakan. Pada PT. *Trakindo Utama* juga terdapat *periodic service* sama seperti pada PT. *United Tractors*, namun

praktikan tidak dapat mengetahui berapa harga *periodic service* di Trakindo karena merupakan *data internal* perusahaan Trakindo.

c. **Place**

PT. *United Tractors* Cabang Jakarta terletak di Jl. Raya Bekasi Km.22, Cakung, Jakarta Timur. Di dalam satu alamat tersebut terdapat 2 jenis kantor, yaitu kantor *Head Office United Tractors* Indonesia dan kantor *United Tractors* Cabang Jakarta. Selama PKL, praktikan ditempatkan di kantor *United Tractors* Cabang Jakarta. Di kantor tersebut merupakan tempat untuk pelayanan jasa purnajual alat berat di wilayah Jabodetabek. Letak kantor yang strategis merupakan salah satu strategi PT. *United Tractors* dalam memasarkan produk barang maupun produk jasanya. Kantor tersebut sangat strategis karena berada di tengah – tengah antara Kota Bekasi dan Kota Jakarta, kantor tersebut juga dekat dari Gerbang Tol Cakung 1. Dalam memenuhi permintaan layanan purnajual alat berat di seluruh Indonesia, PT. *United Tractors* mendistribusikan jasa layanannya dengan membuka 19 kantor cabang, 22 kantor pendukung, dan 11 kantor perwakilan yang tersebar di seluruh penjuru Indonesia. Saluran distribusi yang digunakan PT. *United Tractors* adalah saluran distribusi langsung dimana PT. *United Tractors* sebagai produsen menjual langsung jasanya kepada konsumen. Sedangkan pesaing *head-to-head* dari PT. *United Tractors* yaitu PT. Trakindo Utama mempunyai saluran distribusi yang lebih banyak dengan 66 kantor cabang, 15 *rental store*, dan 11 *training center* yang tersebar di seluruh Indonesia.

d. Promotion

Untuk meningkatkan penjualan diperlukan sistem pemasaran yang baik, salah satunya adalah promosi. Dalam kegiatan layanan purnajual, promosi merupakan kegiatan yang sangat penting guna menghadapi persaingan dengan perusahaan lainnya yang bergerak di bidang yang sama. Untuk menghadapi persaingan tersebut, maka PT. *United Tractors* Cabang Jakarta menggunakan salah satu dari bauran promosi yaitu dengan cara penjualan personal atau *personal selling*. Penjualan personal yang dilakukan PT. *United Tractors* Cabang Jakarta adalah dengan cara menelepon calon pelanggan (*telemarketing*) dan menemui calon pelanggan secara langsung untuk menawarkan produknya. Divisi Servis PT. *United Tractors* juga memiliki tagline “*United Tractors Guaranteed Product Support*” yang menunjukkan bahwa dukungan produk untuk *customer* dijamin oleh *United Tractors*.

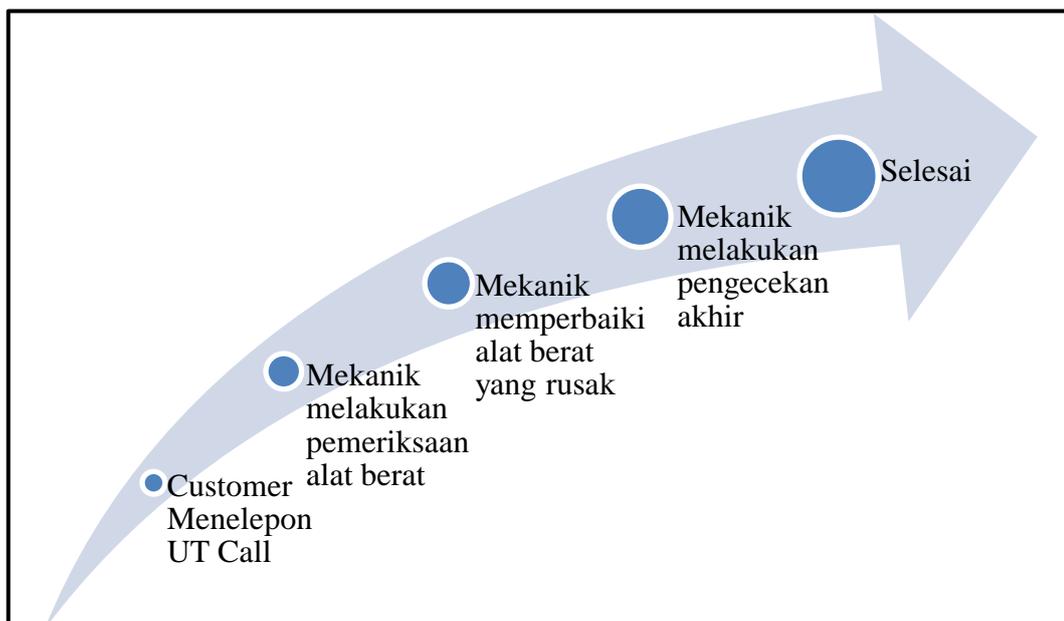
PT. Trakindo Utama yang menjadi pesaing *head-to-head* PT. *United Tractors* menggunakan bauran promosi *sales promotion* atau promosi penjualan. Promosi penjualan yang dilakukan PT. Trakindo Utama adalah setiap *customer* transaksi *Parts* dan *Service* di Trakindo dengan Kartu Kredit Mandiri dapat dicicil selama 3 atau 6 bulan dengan bunga 0%, promosi penjualan ini berlangsung sejak 1 Desember 2016 hingga 30 November 2017.

e. People

Sumber daya manusia yang baik akan berpengaruh terhadap meningkatnya penjualan di suatu perusahaan. Hal tersebutlah yang membuat PT. *United Tractors* Cabang Jakarta sangat selektif dalam memilih karyawan maupun mekanik yang akan bertugas. Dalam bisnis layanan purnajual, mekanik merupakan ujung tombak dari perusahaan. Mekanik yang bekerja dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Menurut praktikan, baik karyawan maupun mekanik yang bekerja di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta sudah melakukan pekerjaannya dengan kinerja yang memuaskan. Dan untuk menciptakan mekanik yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), PT. *United Tractors* mempunyai *program UT School*, yaitu program bagi lulusan SMA/ sederajat untuk belajar lebih dalam tentang reparasi alat berat yang nantinya jika sudah lulus akan menjadi mekanik alat berat yang dapat diandalkan. Jika PT. *United Tractors* mempunyai *UT School*, PT. Trakindo Utama mempunyai *Training Center* Trakindo. *Training Center* Trakindo merupakan salah satu fasilitas pelatihan terbaik dari semua *dealer* Caterpillar di seluruh dunia, dan bahkan *Training Center* Trakindo di Cileungsi mendapatkan *Caterpillar 5-Star Rating* untuk *Learning Capability Assessment Tools (LCAT)*. Hal ini membuat sumber daya manusia khususnya mekanik dari PT. Trakindo Utama tidak dapat diabaikan lagi keterampilannya.

f. Process

Kualitas suatu layanan jasa sangat bergantung kepada proses penyampaian jasa kepada konsumen. Proses penyampaian jasa yang dilakukan di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta bisa dibilang selalu mencapai *target. Planning* yang tepat dan mekanik yang sigap merupakan perpaduan yang tepat untuk mencapai *target*. Selama praktikan PKL di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta 2 bulan praktikan tidak pernah menerima keluhan dari konsumen tentang keterlambatan pengerjaan servis alat berat. Berikut adalah *flowchart* proses jasa layanan reparasi alat berat.



Gambar II.2

***Flowchart* proses reparasi alat berat**

Sumber : Data diolah oleh praktikan

Proses jasa servis yang dilakukan PT. Trakindo Utama bisa dibilang hampir sama seperti apa yang dilakukan PT. *United Tractors*, Praktikan

tidak dapat mengetahui dengan pasti proses jasa servis dari PT. Trakindo Utama karena minimnya informasi yang praktikan peroleh.

g. *Physical Evidence*

Pekerjaan servis alat berat bisa dibagi dalam 2 kategori berdasarkan tempatnya, yaitu pekerjaan di *field* dan pekerjaan di *workshop*. Pekerjaan di *field* adalah pekerjaan servis alat berat dimana mekanik mengerjakannya di lokasi *unit customer* berada, sedangkan pekerjaan di *workshop* adalah pekerjaan servis alat berat yang dilakukan di *workshop* atau bisa disebut bengkel yang terletak di belakang kantor PT. *United Tractors* Cabang Jakarta. *Physical evidence* yang dimiliki oleh PT. *United Tractors* Cabang Jakarta adalah 1 buah gedung sebagai kantor dan 1 buah gedung sebagai *workshop*. Kantor PT. *United Tractors* Cabang Jakarta merupakan kantor lama dari *Head Office* PT. *United Tractors* Indonesia. Kantor tersebut berwarna putih, walaupun kantor tersebut sudah lama berdiri namun masih cukup terawat baik di luar maupun di dalam kantornya. Fasilitas di dalam kantor cukup *modern*, hampir sama seperti kantor – kantor pada umumnya, terdapat wi-fi, beberapa *unit* komputer, *printer*, proyektor, dll. Dan untuk *workshop* PT. *United Tractors* Cabang Jakarta keadaannya cukup terawat, setiap sore sebelum pulang kerja para mekanik membersihkan *workshop* agar terlihat bersih setiap harinya. *Workshop* tersebut berwarna kuning, mencerminkan kehati - hatian mekanik dalam mengerjakan servis alat berat. Terdapat beberapa fasilitas untuk mekanik di *workshop*, diantaranya ruangan khusus mekanik untuk beristirahat, ruangan makan mekanik, dan

mushola. Berikut ini adalah gambar kantor PT. *United Tractors* Cabang Jakarta.



Gambar II.3

Kantor PT. *United Tractors* Cabang Jakarta

Sumber : Data diolah oleh praktikan

PT. Trakindo Utama sama seperti PT. *United Tractors* yang memiliki 2 kategori pekerjaan berdasarkan tempatnya yaitu pekerjaan di lapangan dan pekerjaan di *workshop*. Hal tersebut membuat *physical evidence* PT. Trakindo Utama sama seperti PT. *United Tractors* yaitu kantor dan *workshop*. Namun minimnya informasi yang praktikan peroleh membuat praktikan tidak dapat menggambarkan keadaan dari kantor maupun *workshop* PT. Trakindo Utama.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Bidang pekerjaan yang dilakukan praktikan selama 2 bulan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta dimana praktikan ditempatkan pada *Service Division* dan ditempatkan sebagai *Support Service Business*. PT. *United Tractors* Cabang Jakarta menempatkan praktikan di *Service Division* karena di Cabang Jakarta tidak ada *Marketing Division*. Karena kantor Cabang Jakarta dan kantor HO (*Head Office*) *United Tractors* Indonesia yang berada dalam satu kompleks membuat kegiatan promosi di Cabang Jakarta diambil alih oleh HO *United Tractors* Indonesia. Adapun tugas praktikan di *Service Division* diantaranya sebagai berikut.

1. Mempersiapkan Berkas untuk Audit SBPR (*Service Business Process Re-engineering*)
2. Membuat Tiket dalam Kegiatan *Customer Handling Management*
3. Membuat Surat Pengiriman Barang
4. *Monitoring Part List*
5. Menelepon Customer Jika *Unit*-nya Sudah Memasuki Waktu *Periodic Service*

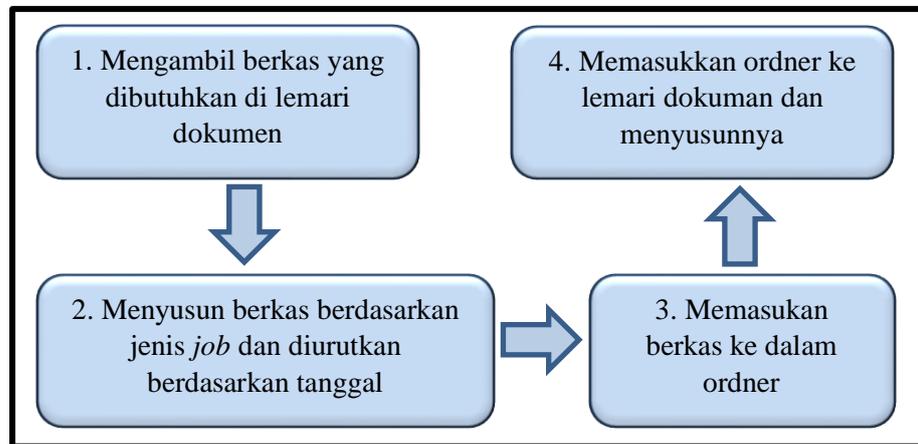
B. Pelaksanaan Kerja

1. Mempersiapkan Berkas Untuk Audit SBPR (*Service Business Process Re-engineering*)

Service Department Head memberikan tugas untuk membantu dalam mempersiapkan Audit SBPR (*Service Business Process Re-engineering*). Audit ini bertujuan untuk melihat pencapaian proses bisnis dari *Service Division United Tractors* Cabang Jakarta dalam 6 bulan terakhir, yaitu dari bulan Januari 2017 sampai dengan bulan Juni 2017. Hasil dari persiapan berkas audit tersebut akan diperiksa oleh tim audit *internal Head Office United Tractors* Indonesia. Adapun kegiatan yang praktikan lakukan dalam mempersiapkan audit tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Menyusun berkas seperti WO (*Work Order*), BAPP (Berita Acara Penyerahan Pekerjaan), dan RPL (*Recommended Part List*) ke dalam ordner sesuai dengan jenis *job* dan diurutkan berdasarkan tanggal.
- b. Memperbarui *dashboard service division* tentang job apa saja yang sedang sudah selesai, *on progress*, maupun yang masih *pending*.
- c. Meminta tanda tangan ke *Part Division* jika ada berkas yang belum ditanda tangan oleh PDH (*Part Department Head*).
- d. *Fotocopy* dan *Scanning* berkas.
- e. Menyusun ordner di lemari khusus dokumen.

Berikut adalah *flowchart* dalam mempersiapkan berkas untuk Audit SBPR (*Service Business Process Re-engineering*)

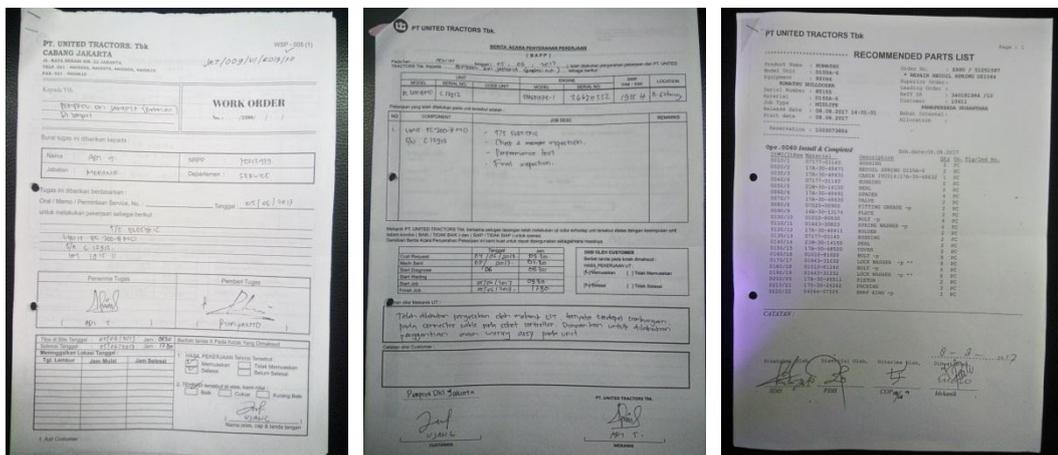


Gambar III.1

Flowchart Memperiapkan Berkas Audit

Sumber : Data diolah oleh praktikan

Berikut adalah contoh – contoh berkas yang praktikan susun dalam rangka Audit SBPR.



Gambar III.2

Contoh WO, BAPP, dan RPL

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

Praktikan melakukan tugas mempersiapkan berkas untuk audit SBPR selama 10 hari kerja atau 2 minggu pertama praktikan melaksanakan PKL. Dalam sehari praktikan dapat menyusun hingga puluhan berkas untuk kepentingan audit. Pada awal mempersiapkan berkas audit, praktikan kesulitan dalam menyusun berkas yang dibutuhkan karena praktikan baru saja memulai PKL dan belum tahu tentang berkas – berkas bisnis servis langsung ditugaskan untuk membantu audit. Dan ketika hasil audit telah keluar, *Service Division United Tractors* Cabang Jakarta mendapatkan hasil kurang memuaskan karena tingkat pencapaian bisnisnya menurun menjadi 77% dari periode sebelumnya yang mencapai 81%. Hasil diskusi praktikan dengan *PPC Officer* penurunan tingkat pencapaian bisnis ini disebabkan oleh keterlambatan dalam melengkapi berkas pekerjaan, terkadang pekerjaan sudah selesai namun berkas pekerjaan tersebut tidak selesai tepat waktu. Tugas ini memberikan manfaat bagi praktikan bahwa dalam mempersiapkan berkas untuk audit harus lengkap dan benar agar mendapatkan *rating* yang baik dari *Head Office* dan dapat bersaing dengan *Service Division* dari cabang lain.

2. Membuat Tiket dalam Kegiatan *Customers Handling Management*

Seperti yang sudah dijelaskan pada BAB II, salah satu tugas dari BOO (HEAT) adalah *Customer Handling Management* (CHM). CHM sendiri adalah sebuah kegiatan penanganan konsumen yang jika ada permintaan dari *customer*, BOO (HEAT) yang menerima, mencatat,

dan meneruskannya ke *Supervisor* maupun ke *Service Department Head*. Praktikan membantu BOO (HEAT) yaitu mengerjakan pembuatan tiket. Tiket yang dimaksud adalah permintaan *customer* yang bersifat administratif dan tidak membutuhkan mekanik. Dan membuat tiket tersebut harus menggunakan *software* khusus milik UT Call dan harus *login* menggunakan akun khusus. Berikut adalah contoh tampilan *software* UT Call untuk membuat tiket.

The screenshot displays the UT Call software interface. At the top, it shows the call ID '00747180' and status 'In Progress'. The main section is titled 'Call # - 00747180 Serial # - J17678' and includes a 'HEAT CustID - J17678D85E-SS-2'. Below this, there are several data fields for call details, including Serial Number, Company, Branch, and various contact information. A table lists 'Call Log Person' with columns for No., Salutation/Name, Title, Phone, Handphone, Handphone 2, Fax, and Email. The 'Call Log' section at the bottom provides a summary of the call, including operational type, status, and a table for 'Stage Status' with columns for Stage Name, Start Date/Time, Target Date/Time, Actual Finish Date/Time, HEAT Finish Date/Time, Delay Status, Start, and Finish.

No.	Salutation/Name	Title	Phone	Handphone	Handphone 2	Fax	Email
1	Ms. NADAH	ASET		082310782345			
2	Mr. RIZKY	KEPALA SATUAN		08159398451	08111444153		rdyfebriyanto84@gmail.com
3	Mr. ASMI	STAFF PENGAWA		081284109300			
4	Ms. SALIM PRAYOGA			083856014512			
5	Ms. KIMCHING			081380135799			
6							
7							
8							
9							

Gambar III.3

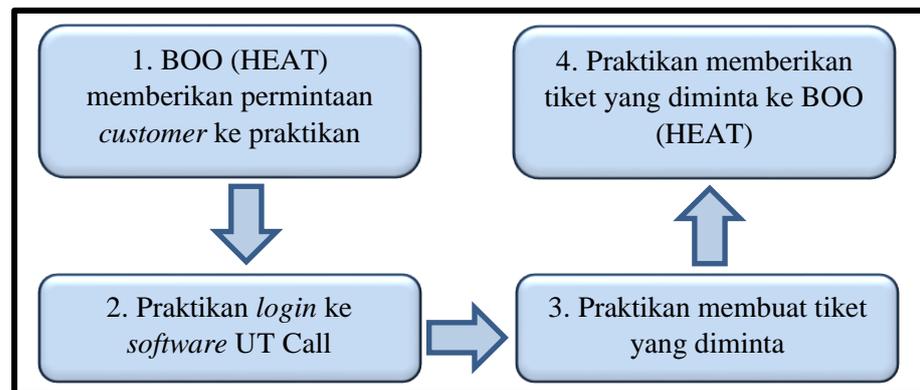
Tampilan Software UT Call

Sumber : Data diolah oleh praktikan

Dalam membuat tiket, praktikan tidak berinteraksi langsung dengan customer, melainkan BOO (HEAT) yang menerima telpon dari *customer* kemudian memberikan permintaan customer tersebut ke praktikan untuk dibuatkan tiket. Setelah tiket dibuat, praktikan

memberikan tiket tersebut ke BOO (HEAT) untuk diteruskan ke *Supervisor* atau ke *Service Department Head*.

Dan berikut adalah *flowchart* dalam membuat tiket.



Gambar III.4

***Flowchart* Membuat Tiket**

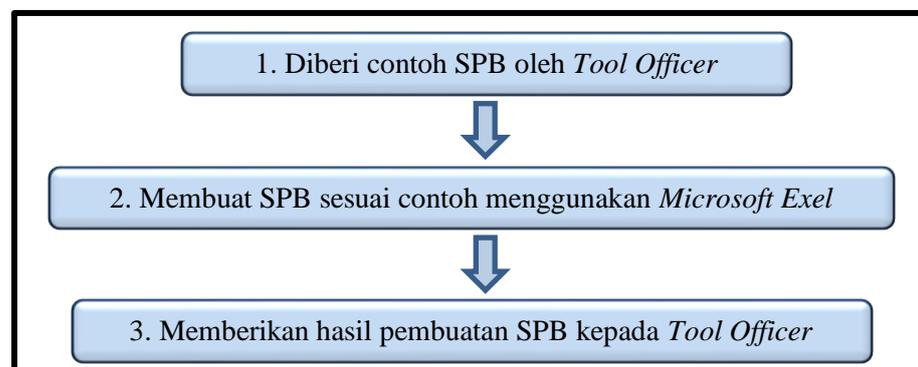
Sumber : Data diolah oleh praktikan

Selama pelaksanaan 2 bulan PKL praktikan mengerjakan tugas membuat tiket antara 5 sampai 6 kali. Dalam sekali mengerjakan pembuatan tiket, praktikan dapat membuat tiket untuk 3 - 4 *customer*. Selain membantu membuat tiket, praktikan juga membantu dalam menjelaskan tiket apa saja yang masih *pending* atau sudah selesai pada apel pagi *Service Division* yang disebut dengan *Daily Check In*. Tugas ini memberikan manfaat bagi praktikan bahwa dalam pengiriman berkas kepada *customer* harus tepat waktu, jangan sampai *customer* yang meminta kepada kita.

3. Membuat Surat Pengiriman Barang

Dalam kegiatan layanan purnajual, hampir setiap hari terdapat *unit* atau *part* yang masuk maupun keluar. Hal inilah yang membuat Surat Pengiriman Barang menjadi salah satu dokumen yang penting guna mengontrol kegiatan masuk dan keluarnya *unit* maupun *part* alat berat. Selain itu Surat Pengiriman Barang juga menjadi tiket keluar dari *United Tractors* bagi para supir truk ekspedisi, jika mereka tidak memegang Surat Pengiriman Barang yang sesuai maka mereka tidak diizinkan keluar dari lingkungan PT. *United Tractors*.

Dalam hal ini, praktikan ditugaskan untuk membantu pekerjaan *Tool Officer* membuat Surat Pengiriman Barang. Ketika diberi tugas membuat Surat Penerimaan Barang, praktikan diberi contoh SPB yang sudah ada, kemudian praktikan mulai membuat dengan menggunakan *Microsoft Exel* mengikuti format yang sudah diberikan sebelumnya. Dan hasilnya diberikan kembali kepada *Tool Officer*. Berikut adalah *flowchart* dalam membuat Surat Pengiriman Barang.



Gambar III.5

Flowchart Membuat Surat Pengiriman Barang

Sumber : Data diolah oleh praktikan

Dan berikut adalah contoh Surat Pengiriman Barang.

PT UNITED TRACTORS Tbk
 Jl. Raya Bekasi KM. 22 Jakarta 13910 Indonesia
 Phone : 46006001 (7 Lines), 46006070 (9 Lines)
 Direct Line : 46006000 - 46006010

SURAT PENGIRIMAN BARANG
 No. 474 / SPB / Z100 / JKT / VIII / W / 17

WSP-008(0)

DIKIRIM KEPADA : FDC
 ALAMAT : JAKARTA

TANGGAL PENGIRIMAN : 18 Agustus 2017
 EXPEDISI :

CABANG JAKARTA

No.	NAMA BARANG	TYPE/PART NUMBER	JUMLAH	CATATAN LAIN-LAIN
1	SEAT ASSY (20Y-57-C1210)	MODEL UNIT, PC200-S	1 (satu)pc	REI CABIN
2	CONTROLLER (7835-45-4001)	SN - C17456	1 (satu)pc	SR . 340181833
3	CONTROLLER ASSY(7826-25-5300)		1 (satu)pc	WO : 51251433 (EX Surplay Part.)
4	VALVE , PILOT (702-16-04260)		1 (satu)pc	
5	WIRING HARNESS(20Y-06-43220)		1 (satu)pc	Dis Assy
6	VALVE ASSEMBLY.PILOT(702-16-03910)		1 (satu)pc	TO CITRA SAI
7	RADIO (2A5-06-11932)		1 (satu)pc	
8	VALVE ASSEMBLY.PILOT(702-16-03910)		1 (satu)pc	
9	AIR CONDITIONER(2A5-979-1112)		1 (satu)pc	
10	MONITOR PANEL (7835-34-1202)		1 (satu)pc	
11	FLOOR CABIN		1 (satu)pc	
12	1 BOX REALITED CABIN		1 (satu)pc	

Nama & Tanda Tangan Pengangkut,
 (Dini A 18/08)

Nama & Stempel Penerima,
 (Rukiyanto)

Jakarta, 18 Agustus 2017.
 Nama & Tanda Tangan Pengirim,
 (Rukiyanto)

1. LAMPIRAN PENAGIHAN

Gambar III.6

Contoh Surat Pengiriman Barang

Sumber : Data diolah oleh praktikan

Dikarenakan banyaknya *unit* dan *part* yang keluar dari *United Tractors* Cabang Jakarta membuat hampir setiap hari praktikan mengerjakan tugas membuat Surat Pengiriman Barang, dan dalam sehari praktikan dapat membuat 2 – 3 Surat Pengiriman Barang. Terkadang dalam membuat Surat Pengiriman Barang, praktikan harus ke workshop terlebih dahulu untuk melihat dan mencatat barang yang akan dikirim. Tugas ini juga memberikan manfaat bagi praktikan bahwa setiap berkas dalam kegiatan bisnis layanan purnajual sangat penting.

4. *Monitoring Part List*

Dalam layanan purna jual, suku cadang atau *parts* merupakan salah satu hal penting untuk peremajaan alat berat. Praktikan ditugaskan untuk membantu *PPC Officer* dalam *monitoring part list*. *Monitoring part list* adalah kegiatan memantau daftar *parts* apakah *part* tersebut sudah tersedia atau belum di *Workshop United Tractors* Cabang Jakarta, dan kegiatan ini bekerja sama dengan *Part Division*. Tugas dari *Part Division* disini adalah menyediakan *parts* yang dibutuhkan dengan cara membeli dari anak perusahaan *United Tractors* yaitu UTR atau membelinya dari *vendor*. Dan tugas dari *Service Division* adalah memantau *parts* tersebut agar cepat disediakan oleh *Part Division* sehingga *unit customer* bisa cepat diselesaikan.

Untuk melakukan *monitoring part list* menggunakan *software database* milik *United Tractors* yang disebut SAP. Di SAP ini praktikan dapat memantau *parts* yang diinginkan sudah *Full Supply* atau masih *Pending*. Dan dalam mengakses SAP ini tidak dapat dilakukan sembarangan, harus *login* menggunakan akun khusus.

Berikut adalah tampilan dari *software database* SAP untuk melakukan *monitoring part list*.

Order	Reserv.No.	Sys.	Type	Sales Doc.	Dv	SaLy	Doc.	Date	Customer	NI	Material	Description	Order	qty	it	qty	T/R	qty	T/O	qty	PO	qty	Rcvd	qty	Issue	qty	Base Unit	Remarks	
50543779	1002919890	REL	ZTSC	840183203	JK	ZSR1	12.08.2016				MHTCOM																		
0010	0010	1		08000-00000							TERMINAL ** -p		2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	PC		
0020	0010	2		08000-00000							TERMINAL ** -p		2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	PC		
0030	0010	3		08057-12012							CLIP		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	PC		
0040	0010	4		01010-81225							BOLT -p		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	PC		
0050	0010	5		01643-31232							LOCK WASHER -p **		1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	PC		
0060	0010	6		421-60-35180							COVER		1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	PC	Pending Rcvd. PO	
0070	0010	7		421-60-35190							SHUT		1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	PC	Pending Rcvd. PO	
0080	0010	8		207-54-71470							SEAL -p		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	0	PC		
0090	0010	9		207-00-42140							FLATE		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	0	PC		
0100	0010	10		01010-81230							BOLT		3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0	PC		
0110	0010	11		207-62-13412							HOSE HANSEI		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	PC	Pending PO	
0120	0010	12		07000-13025							O-RING ** -p		2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	PC		
0130	0010	13		220-62-34611							HOSE		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	PC		
0140	0010	14		07000-13032							O-RING ** -p		2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	PC		
0160	0010	15		07000-13025							O-RING ** -p		2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	PC		
0170	0010	16		207-62-53750							HOSE		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	PC		
0180	0010	17		07000-13032							O-RING ** -p		2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	PC		
0190	0010	18		02774-00419							HOSE		1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	PC	Pending TR	
0200	0010	19		02896-11012							O-RING -p		2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	PC		
0210	0010	20		08001-0115E							BATTERY, WET		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	PC	Pending PO	

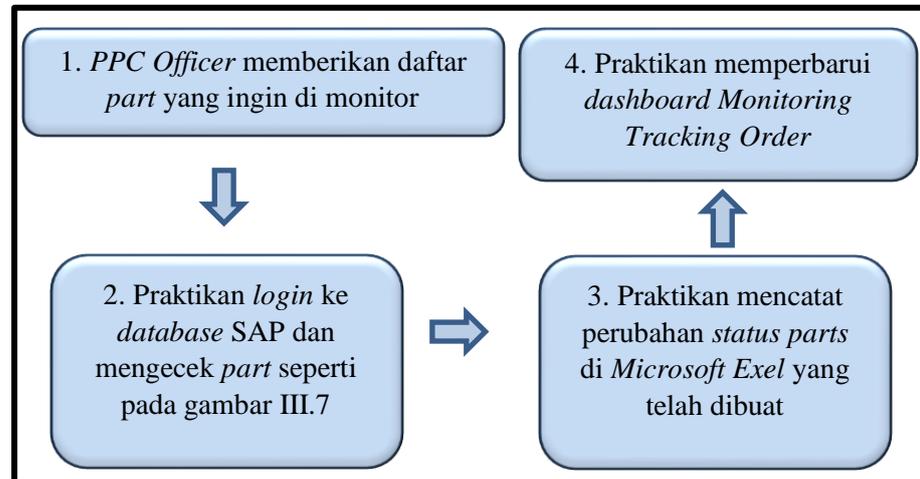
Gambar III.7

Tampilan Software Database SAP

Sumber : Data diolah oleh praktikan

Monitoring part list ini harus dilakukan setiap hari, karena dalam pemesanan *parts* alat berat membutuhkan waktu yang cukup lama untuk dapat *Full Supply*. Dalam melakukan tugas *monitoring part list* praktikan diberikan daftar *parts* yang ingin dipantau oleh *PPC Officer*, kemudian membuka *software* SAP dan mulai memantau *parts* yang diinginkan, setelah itu membuat catatan perubahan *status parts* di *Microsoft Excel*, dan terakhir praktikan memperbarui *dashboard Monitoring Tracking Order*.

Berikut adalah *flowchart monitoring part list*.



Gambar III.8

Flowchart Monitoring Part List

Sumber : Data diolah oleh praktikan

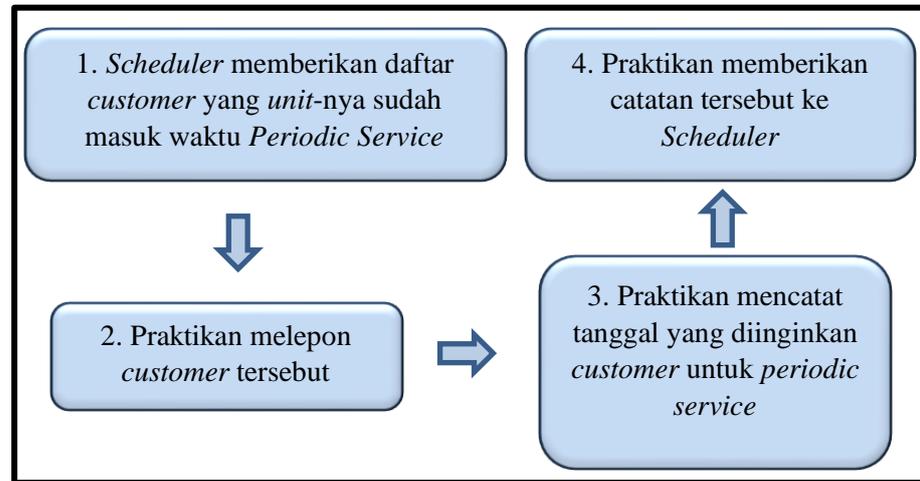
Status parts dapat berubah setiap harinya, hal tersebut membuat praktikan hampir setiap hari selama PKL melakukan tugas *monitoring part list*. Dalam sehari praktikan dapat memantau puluhan *part*, dan bahkan pada saat – saat tertentu praktikan dapat memantau hingga ratusan *part*. Dan pada saat melakukan tugas *monitoring part list*, terkadang praktikan terkendala oleh akun SAP yang tidak dapat login bersamaan di dua komputer, sehingga pada saat praktikan menggunakan akun SAP “ditendang” oleh sistem dikarenakan ada karyawan lain yang memakai akun yang sama di waktu bersamaan. Manfaat yang didapatkan oleh praktikan dalam tugas ini adalah dalam setiap perusahaan koordinasi antar divisi sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan.

5. Menelepon *Customer* Jika *Unit*-nya Sudah Memasuki Waktu *Periodic Service*

Penggunaan alat berat dapat dipantau jarak jauh oleh pihak *United Tractors* dengan menggunakan *software* KOMTRAX. Hal – hal yang dapat dipantau jarak jauh antara lain lokasi *unit* dan berapa lama *unit* telah digunakan. Dan dalam menentukan jadwal *periodic service*, *scheduler* menggunakan KOMTRAX untuk mengetahui suatu *unit* sudah memasuki waktu *periodic service* atau belum.

Praktikan membantu *scheduler* dalam menghubungi *customer* jika *unit* yang dimiliki *customer* sudah memasukin waktu *periodic service*. Biasanya praktikan ditugaskan melepon *customer* 3 – 5 hari sebelum waktu *periodic service*, contoh misalkan *unit customer* sudah memasuki waktu *periodic service* 250 jam, jika melihat di KOMTRAX *unit customer* tersebut sudah dipergunakan 210 – 225 jam dengan estimasi penggunaan 8 jam perhari, maka praktikan ditugaskan melepon *customer* tersebut. Praktikan dalam menelepon *customer* hanya mengingatkan jika *unit*-nya sudah memasuki waktu *periodic service* dan menanyakan kira – kira kapan *unit* tersebut bisa dilakukan servis, sedangkan yang mengatur siapa mekanik yang berangkat tetap *scheduler*.

Berikut adalah *flowchart* dalam menelepon *customer*.



Gambar III.9

Flowchart Menelepon Customer

Sumber : Data diolah oleh praktikan

Praktikan melakukan tugas ini antara 4 sampai 5 kali selama melaksanakan PKL dan dalam sekali melaksanakan tugas ini praktikan dapat menelepon lebih dari 2 customer. Biasanya yang menerima telepon adalah karyawan dari perusahaan *customer*, kemudian respon dari karyawan tersebut adalah menanyakan terlebih dahulu kepada *operator* yang menjalankan alat berat kapan bisa dilaksanakan *periodic service*. Setelah ditanyakan ke *operator* dan mendapatkan tanggal yang diinginkan, praktikan memberikan data tersebut kepada *scheduler*. Dengan menelepon *customer* menjadi manfaat bagi praktikan karena dapat mengasah keterampilan praktikan dalam *telemarketing*.

Mekanisme kerja yang berlangsung pada divisi servis PT. *United Tractors* Cabang Jakarta dimulai pada saat BOO (HEAT) menerima telepon dari *customer* bahwa *unit*-nya mengalami kerusakan. Kemudian permintaan *customer* tersebut dicatat di *Form Customer Call* (FCC) untuk diteruskan ke *Supervisor*.

Selanjutnya *Supervisor* membuat *Work Order* kepada mekanik untuk melakukan pemeriksaan alat berat milik *customer* yang mengalami kerusakan. Setelah mekanik memeriksa seberapa parah kerusakan *unit* tersebut, mekanik melaporkan hasil pemeriksaan kepada *Supervisor*.

Dengan adanya laporan hasil pemeriksaan dari mekanik, *Supervisor* dapat memperkirakan suku cadang apa saja yang harus diganti, berapa lama pengerjaan *unit* tersebut, dan berapa perkiraan biaya yang harus dikeluarkan *customer*. Kemudian *Supervisor* mengirim Surat Penawaran (*Quotation*) kepada *customer* yang berisi biaya yang harus dikeluarkan *customer*.

Setelah *customer* menyetujui biaya yang diberikan dan membayar sejumlah uang yang tercantum dalam *Quotation* maka pekerjaan dapat dilakukan. *Supervisor* membuat *Work Order* kepada mekanik untuk melaksanakan reparasi *unit* tersebut. Setelah *unit* tersebut selesai dikerjakan, mekanik membuat Surat Berita Acara Penyerahan Pekerjaan yang menyatakan bahwa pekerjaan reparasi *unit* tersebut telah selesai.

Bauran pemasaran yang digunakan *United Tractors* Cabang Jakarta adalah penjualan personal atau *personal selling*. William J. Stanton (1994 ; 402 - 404) mengelompokkan personal selling dalam beberapa tahap yaitu :

a. Persiapan Sebelum Penjualan

Pertama perusahaan harus memepersiapkan salesmannya. Usaha ini dapat dilakukan dengan memberikan pengertian kepada mereka tentang produk yang akan dijual, pasar yang akan dituju, keadaan persaingan, prinsip - prinsip salesmanship dan pengetahuan - pengetahuan lain yang berhubungan dengan penjualan.

b. Pendekatan Kepada Individu

Sebelum melakukan penjualan maka salesman perlu mempelajari individu atau perusahaan yang dapat diharapkan menjadi pembelinya tentang : kebiasaan membeli, kesukaan, atau selera konsumen, barang-barang yang digunakan, reaksi konsumen terhadap perusahaan yang akan ditawarkan salesman.

c. Melakukan Penjualan

Penjualan yang dilakukan bermula dari suatu usaha yang memikat perhatian konsumen, kemudian diusahakan untuk mengetahui keinginan mereka, yang selanjutnya diikuti penjualan oleh salesman.

d. Pelayanan Sesudah Penjualan

Kegiatan penjualan tidak berakhir pada saat pesanan pembeli dipenuhi, tetapi masih perlu dilanjutkan dengan pelayanan kepada mereka. Biasanya kegiatan ini dilakukan untuk penjualan barang-barang.

Menurut praktikan tahapan *personal selling* yang dilakukan oleh *United Tractors* Cabang Jakarta sudah sesuai dengan teori ahli di halaman sebelumnya. Pada tahap Persiapan Penjualan, *United Tractors* Cabang Jakarta memberikan seluruh pengetahuan yang berhubungan dengan penjualan kepada *salesman*. Kemudian jika *United Tractors* Cabang Jakarta ingin menawarkan produk baru kepada pelanggan lama, maka *salesman* melakukan Pendekatan Kepada Perusahaan. Biasanya pendekatan yang dilakukan oleh *salesman* adalah mempelajari kebiasaan membeli pelanggan dari transaksi – transaksi yang dilakukan sebelumnya. Selanjutnya *salesman* melakukan tahap Penjualan dengan melakukan menelepon pelanggan (*telemarketing*) atau menemui pelanggan secara langsung untuk menawarkan produk. Dan yang terakhir, karena *United Tractors* Cabang Jakarta bergerak dibidang layanan jasa maka sudah pasti tahapan Pelayanan Sesudah Penjualan dilaksanakan dengan baik.

C. Kendala Yang Dihadapi

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama dua bulan, praktikan mengalami kendala pada beberapa kegiatan. Berikut merupakan kendala yang praktikan alami selama PKL.

1. Praktikan tidak memahami berkas yang harus disiapkan dalam rangka Audit SBPR.
2. *Software database* SAP memiliki kelemahan yaitu tidak dapat digunakan di dua komputer disaat bersamaan atau tidak bisa digunakan paralel sehingga menghambat praktikan dalam menyelesaikan *Monitoring Part List*.

D. Cara Mengatasi Kendala

Dari beberapa kendala yang telah dipaparkan diatas, praktikan mencoba meminimalisir kendala yang ada. Berikut ini beberapa cara yang praktikan lakukan untuk mengatasi kendala.

1. Praktikan bertanya tentang berkas servis alat berat kepada anak PKL yang lebih dahulu memulai PKL di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta. Dan praktikan meminta SOP dalam penyusunan Audit SBPR kepada *Supervisor* dan *Service Department Head*.
2. Ketika praktikan ingin *login* ke akun SAP *admin service* 1, praktikan bertanya kepada karyawan lain yang biasa memakai *admin service* 1 apakah akun SAP tersebut sedang dipakai atau tidak. Bahkan terkadang praktikan mengerjakan *Monitoring Part List* pada saat jam istirahat siang dimana tidak ada yang menggunakan akun tersebut.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah praktikan melaksanakan PKL selama dua bulan di PT. *United Tractors* Cabang Jakarta, maka praktikan dapat menarik beberapa kesimpulan. Berikut beberapa kesimpulan yang didapatkan oleh praktikan setelah melaksanakan dua bulan PKL:

1. Mekanisme kerja pada Divisi Servis PT. *United Tractors* Cabang Jakarta terdiri dari beberapa tahap, pertama *customer* menelepon UT Cabang Jakarta, kemudian mekanik melakukan pemeriksaan awal, selanjutnya *Supervisor* mengirim Surat Penawaran kepada *customer*, setelah itu mekanik melakukan pekerjaan reparasi alat berat, dan yang terakhir mekanik melaporkan bahwa pekerjaan tersebut telah selesai.
2. Dengan adanya arahan dari *Scheduler* dengan diberitahu etika bertelepon dalam *United Tractors*, praktikan dapat melaksanakan tugas menelepon *customer* dengan baik. Praktikan yang sebelumnya tidak tahu bagaimana *telemarketing* menjadi tahu, selain itu praktikan juga mendapatkan pengalaman tambahan mengenai bagaimana cara mengatasi respon *customer* yang beragam.

3. Perusahaan menggunakan salah satu elemen dari bauran promosi untuk melakukan kegiatan pemasarannya yaitu penjualan personal atau *personal selling*. Tahapan *personal selling* yang dilakukan PT. *United Tractors* Cabang Jakarta sudah sesuai dengan teori yang praktikan peroleh di perkuliahan. Perusahaan telah menerapkan dengan benar 4 tahapan *personal selling*, yaitu persiapan sebelum penjualan, pendekatan kepada individu, melakukan penjualan, dan pelayanan sesudah penjualan.

B. Saran

Ada beberapa saran yang hendak praktikan sampaikan kepada perusahaan tempat praktikan melakukan PKL yaitu PT. *United Tractors* Cabang Jakarta, sehingga saran ini dapat dijadikan acuan untuk perbaikan bagi perusahaan tersebut. Adapun beberapa saran yang ingin praktikan sampaikan kepada PT. *United Tractors* Cabang Jakarta antara lain:

1. Seluruh karyawan PT. *United Tractors* Cabang Jakarta baik mekanik maupun karyawan di kantor seharusnya lebih teliti lagi dalam mempersiapkan Audit SBPR untuk periode selanjutnya agar mendapatkan presentase pencapaian bisnis yang lebih baik dari periode saat ini.
2. PT. *United Tractor* Cabang Jakarta seharusnya memberikan pembekalan terlebih dahulu kepada siswa / mahasiswa di awal pelaksanaan PKL. Dan sebaiknya perusahaan membuat akun SAP tambahan untuk anak PKL, sehingga tidak harus berebut dengan karyawan lain saat ingin *login* ke SAP.

DAFTAR PUSTAKA

- Hajat, Nurahma, dkk. Pedoman Praktik Kerja Lapangan. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2012.
- Stanton, William J. *Fundamental of Marketing, 10th edition*. Tokyo: Mc-Graw Hill Kogakusha, 1994.
- Admin. Ikhtisar Perusahaan United Tractors. 2017. <http://www.unitedtractors.com/id/company-profile>. (Diakses tanggal 17 Oktober 2017)
- Aron, Hans Henricus BS. Ini Dia Proyek Infrastruktur Warisan Ahok Saat Jabat Gubernur DKI. 2017. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3496390/ini-dia-proyek-infrastruktur-warisan-ahok-saat-jabat-gubernur-dki>. (Diakses tanggal 6 Oktober 2017)
- IndoAnalisis. Pertumbuhan Industri Alat Berat di Indonesia. 2017. <http://indoanalisis.co.id/pertumbuhan-industri-alat-berat-di-indonesia/>. (Diakses tanggal 6 Oktober 2017)

Lampiran 1 : Surat Permohonan PKL



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jaiian Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180
Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 0274/UN39.12/KM/2017
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

3 Maret 2017

Yth. HRD PT. United Tractors Tbk. Cabang Jakarta
Jl. Raya Bekasi KM.22 Cakung
Jakarta Timur

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Bimo Aryoseno
Nomor Registrasi : 8223154409
Program Studi : Manajemen Pemasaran (D3)
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 085772755515

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada tanggal 3 Juli s.d. 25 Agustus 2017.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat



Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog Manajemen Pemasaran (D3)

Woro Sasmoyo, SH
NIP. 19630403 198510 2 001

Lampiran 2 : Surat Balasan dari Perusahaan (lembar pertama)



No: LUT/025/WS/VII/2100/2017

Jakarta, 06 Juli 2017

Kepada Yth.
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Jl. Rawamangun Muka
Jakarta 13220

Hal : Praktek Kerja Industri (Prakerin)

Dengan hormat

Sesuai surat Bapak/Ibu perihal tersebut diatas, bersama ini kami beritahukan bahwa kami dapat menerima Siswa/i Bapak/Ibu untuk menjalankan Program Kerja Praktek di PT. United Tractors Tbk, pada periode dari tanggal **10 Juli 2017 sd 31 Agustus 2017**

Agar dapat terjalin kerjasama yang baik, maka perlu diperhatikan beberapa **Persyaratan Praktek Kerja** yang harus dipatuhi oleh Siswa/i selama praktek kerja diperusahaan kami dan beberapa fasilitas yang dapat kami sediakan.

Adapun persyaratan Praktek kerja yang ada adalah sebagai berikut :

1. Jam Kerja :

Senin – Kamis	: 07.30 – 16.30
Istirahat	: 12.00 – 13.00
Jum'at	: 07.30 – 17.00
Istirahat	: 11.30 – 13.00
2. Mengikuti Peraturan Perusahaan dan Pembimbing Praktek Kerja.
3. Praktikan dapat diberikan sanksi atau penggantian barang-barang milik perusahaan yang karena atau kesengajaan menyebabkan barang-barang milik Perusahaan rusak atau hilang.

Lampiran 2 : Surat Balasan dari Perusahaan (lembar kedua)



4. Bila terjadi Kecelakaan selama Praktek Kerja di lingkungan Perusahaan atau dalam perjalanan dari/ke PT UNITED TRACTORS Tbk, adalah diluar tanggung jawab Perusahaan.

Dan Fasilitas yang kami berikan kepada praktikan antara lain :

1. Makan Siang

Besar harapan kami agar kesempatan Praktek Kerja ini dapat membawa manfaat bagi kita semua khususnya bagi Siswa/i yang bersangkutan.

PT UNITED TRACTOR Tbk
Cabang Jakarta

PT UNITED TRACTORS Tbk

Rukiyanto
Dept. Head

Nb :- Siswa/i yang melaksanakan Praktek :

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| 1. Timoty Patrick | NIM : 8223155474 |
| 2. Bimo Aryoseno | NIM : 8223154409 |

Cc : - File

Persyaratan :

- Membawa foto 3 x 4 : 2 lembar.
- Membawa foto 2 x 3 : 1 lembar
- Membawa Pakian kerja/praktek, Safety Shoe, Helmet sendiri
- Membawa Surat Asuransi Kesehatan

Lampiran 3 : Daftar Hadir PKL



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227 / 4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO:
IAS/INA/3640

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Bimo Aryoseno
No. Registrasi : 8223154409
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik : PT. United Tractors Tbk. Cabang Jakarta
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Bekasi km 22, Cakung

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin / 10 Juli 2017	[Signature]	
2.	Selasa / 11 Juli 2017	[Signature]	
3.	Rabu / 12 Juli 2017	[Signature]	
4.	Kamis / 13 Juli 2017	[Signature]	
5.	Jum'at / 14 Juli 2017	[Signature]	
6.	Senin / 17 Juli 2017	[Signature]	
7.	Selasa / 18 Juli 2017	[Signature]	
8.	Rabu / 19 Juli 2017	[Signature]	
9.	Kamis / 20 Juli 2017	[Signature]	
10.	Jum'at / 21 Juli 2017	[Signature]	
11.	Senin / 24 Juli 2017	[Signature]	
12.	Selasa / 25 Juli 2017	[Signature]	
13.	Rabu / 26 Juli 2017	[Signature]	
14.	Kamis / 27 Juli 2017	[Signature]	
15.	Senin / 31 Juli 2017	[Signature]	

Jakarta, 31 Agustus 2017

Penilai,

PT UNITED TRACTORS Tbk

(.....)

M. ARYOSO

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 4 : Daftar Hadir PKL



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO.
IAS/INA/3640

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Bimo Aryoseno
No. Registrasi : 8223154409
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik : PT. United Tractors Cabang Jakarta
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Bekasi Km 22, Cakung

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Selasa / 01 - 08 - 2017		
2.	Rabu / 02 - 08 - 2017		
3.	Kamis / 03 - 08 - 2017		
4.	Jum'at / 04 - 08 - 2017		
5.	Senin / 07 - 08 - 2017		
6.	Selasa / 08 - 08 - 2017		
7.	Kamis / 10 - 08 - 2017		
8.	Jum'at / 11 - 08 - 2017		
9.	Senin / 14 - 08 - 2017		
10.	Selasa / 15 - 08 - 2017		
11.	Rabu / 16 - 08 - 2017		
12.	Senin / 21 - 08 - 2017		
13.	Selasa / 22 - 08 - 2017		
14.	Rabu / 23 - 08 - 2017		
15.	Jum'at / 25 - 08 - 2017		

Jakarta, 31 Agustus 2017

Penilai,

PT UNITED TRACTORS Tbk

(.....)

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 5 : Daftar Hadir PKL



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO.
IAS/INA/3640

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Bimo Aryoseno
No. Registrasi : 8223154409
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik : PT. United Tractors Tbk. Cabang Jakarta
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Bekasi Km 22, Cakung

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin / 28-08-2017	<i>[Signature]</i>	
2.	Selasa / 29-08-2017	<i>[Signature]</i>	
3.	Rabu / 30-08-2017	<i>[Signature]</i>	
4.	Kamis / 31-08-2017	<i>[Signature]</i>	
5.	5.....	
6.	6.....	
7.	7.....	
8.	8.....	
9.	9.....	
10.	10.....	
11.	11.....	
12.	12.....	
13.	13.....	
14.	14.....	
15.	15.....	

Jakarta, 31 Agustus 2017

Penilai,

PT UNITED TRACTORS Tbk

(.....
W. A. Tandji)

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 6 : Penilaian PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

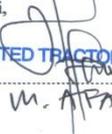
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
 Laman: www.ft.unj.ac.id



PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM DIPLOMA III
 SKS

Nama : Bimo Aryoseno
 No.Registrasi : 8223154409
 Program Studi : D3. Manajemen Pemasaran
 Tempat Praktik : PT. United Tractors Tbk. Cabang Jakarta
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Bekasi Km. 22, Cakung
(021)-7457 9999

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN																														
1	Kehadiran	90	1. Keterangan Penilaian : <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Skor</td> <td style="text-align: center;">Nilai</td> <td style="text-align: center;">Bobot</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">86-100</td> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">81-85</td> <td style="text-align: center;">A-</td> <td style="text-align: center;">3,7</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">76-80</td> <td style="text-align: center;">B+</td> <td style="text-align: center;">3,3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">71-75</td> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">3,0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">66-70</td> <td style="text-align: center;">B-</td> <td style="text-align: center;">2,7</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">61-65</td> <td style="text-align: center;">C+</td> <td style="text-align: center;">2,3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">56-60</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">2,0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">51-55</td> <td style="text-align: center;">C-</td> <td style="text-align: center;">1,7</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">46-50</td> <td style="text-align: center;">D</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </table>	Skor	Nilai	Bobot	86-100	A	4	81-85	A-	3,7	76-80	B+	3,3	71-75	B	3,0	66-70	B-	2,7	61-65	C+	2,3	56-60	C	2,0	51-55	C-	1,7	46-50	D	1
Skor	Nilai	Bobot																															
86-100	A	4																															
81-85	A-	3,7																															
76-80	B+	3,3																															
71-75	B	3,0																															
66-70	B-	2,7																															
61-65	C+	2,3																															
56-60	C	2,0																															
51-55	C-	1,7																															
46-50	D	1																															
2	Kedisiplinan	90																															
3	Sikap dan Kepribadian	90																															
4	Kemampuan Dasar	92																															
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	90																															
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	88																															
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	92																															
8	Aktivitas dan Kreativitas	90																															
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	92																															
10	Hasil Pekerjaan	90																															
Jumlah		904	2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 80-160 jam kerja efektif (2 Minggu s.d 1 bulan) Nilai Rata-rata : <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> $\frac{904}{10 \text{ (sepuluh)}} = 90,4$ </div> Nilai Akhir : <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; border: 1px solid black; width: 50%;">90</td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black; width: 50%;">A</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Angka bulat</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">huruf</td> </tr> </table>	90	A	Angka bulat	huruf																										
90	A																																
Angka bulat	huruf																																

Jakarta, 31 Agustus 2017
 Penilai,

PT UNITED TRACTORS Tbk
 (.....)
M. APANAI

Catatan :
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 7 : Sertifikat PKL



PT. UNITED TRACTORS Tbk
JAKARTA BRANCH
NOMOR : UT/XXIII/2400/WS.PSG/2017

MENERANGKAN BAHWA : BIMO ARYOSENO

TEMPAT & TANGGAL LAHIR : BEKASI, 30 SEPTEMBER 1997

SISWA / MAHASISWA DARI : UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
JL. RAWAMANGUN MUKA
JAKARTA TIMUR

TELAH MENGIKUTI PRAKTEK KERJA LAPANGAN DENGAN
MATERI : *SUPPORT SERVICE BUSINESS DI OFFICE*
CABANG JAKARTA PT. UNITED TRACTORS Tbk

SELAMA^{'38} HARI, DARI TANGGAL^{'10} JULI 2017

S/D TANGGAL^{'31} AGUSTUS 2017 **DENGAN** H A S I L
B A I K

DAFTAR NILAI DIBALIK LEMBARAN INI

JAKARTA^{'14} SEPTEMBER 2017



PIMPINAN PERUSAHAAN
PT UNITED TRACTORS Tbk
RUKIYANTO

NRP : 8 0 1 9 5 1 1 3
SERVICE DEPT. HEAD

Lampiran 8 : Tabel Kegiatan PKL

No.	Tanggal	Kegiatan
1	10 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Memahami aturan dan prosedur yang dibuat perusahaan untuk siswa / mahasiswa yang sedang PKL• Memperkenalkan diri pada divisi servis pada saat apel pagi• Briefing untuk mempersiapkan Audit SBPR
2	11 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Mulai mempersiapkan berkas untuk Audit SBPR• Menyusun berkas pekerjaan servis ke dalam ordner sesuai dengan jenis job dan diurutkan berdasarkan tanggal• Fotocopy dan scanning berkas untuk keperluan Audit SBPR
3	12 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Meminta tanda tangan ke Part Department Head dan Service Department Head untuk keperluan Audit SBPR• Fotocopy dan scanning berkas untuk keperluan Audit SBPR• Menyusun berkas pekerjaan servis ke dalam ordner sesuai dengan jenis job dan diurutkan berdasarkan tanggal
4	13 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Memeriksa daftar suku cadang yang keluar dari gudang• Melengkapi berkas pekerjaan servis yang masih kurang• Meminta tanda tangan ke Part Department Head dan Service Department Head untuk keperluan Audit SBPR
5	14 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Fotocopy dan scanning berkas untuk keperluan Audit SBPR• Melengkapi berkas pekerjaan servis yang masih kurang• Mengunjungi workshop untuk mencatat progress perbaikan unit
6	17 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Memperbarui dashboard service division• Menyusun ordner di lemari khusus dokumen• Melengkapi berkas pekerjaan servis yang masih kurang

7	18 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menyusun ordner di lemari khusus dokumen • Merapikan kantor untuk persiapan Audit SBPR • Memeriksa ulang kelengkapan berkas untuk Audit SBPR
8	19 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan berkas yang diminta oleh tim audit • Mempelajari software UT Call untuk membuat tiket
9	20 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan berkas yang diminta oleh tim audit • Mempelajari membuat Surat Pengiriman Barang
10	21 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan berkas yang diminta oleh tim audit • Mempelajari software database SAP untuk monitoring part list
11	24 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat tiket • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang
12	25 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Mengecek apakah WO sudah diperbarui di database • Membuat Surat Pengiriman Barang
13	26 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang • Membuat tiket
14	27 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat Tiket • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang
15	28 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Izin
16	31 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Membantu supervisor membuat PPT tentang progres bisnis UT Cabang Jakarta • Membuat Surat Pengiriman Barang
17	1 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang

		<ul style="list-style-type: none"> • Membuat UT Monthly
18	2 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat tiket • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang
19	3 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Menyusun invoice vendor • Membuat Surat Pengiriman Barang
20	4 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang • Membuat quotation
21	7 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat tiket • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang
22	8 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Membuat quotation • Membuat Surat Pengiriman Barang
23	9 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Sakit
24	10 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang • Menelepon customer yang unit-nya sudah memasuki waktu periodic service
25	11 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu admin membuat sertifikat anak PKL yang telah selesai • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang
26	14 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Merekapitulasi job government • Membuat Surat Pengiriman Barang
27	15 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang • Merekapitulasi job government
28	16 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Merekapitulasi job government • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang
29	17 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Libur Hari Kemerdekaan RI
30	18 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Izin
31	21 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Membuat maintenance palnning job

		<p>pemprov</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat Surat Pengiriman Barang
32	22 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang • Menyusun invoice vendor
33	23 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menelepon customer yang unit-nya sudah memasuki waktu periodic service • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang
34	24 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Sakit
35	25 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Menelepon customer yang unit-nya sudah memasuki waktu periodic service • Membuat Surat Pengiriman Barang
36	28 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang • Membuat desain banner untuk workshop
37	29 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menelepon customer yang unit-nya sudah memasuki waktu periodic service • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang
38	30 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mengumpulkan data yang diperlukan untuk Laporan PKL • Monitoring Part List • Membuat Surat Pengiriman Barang
39	31 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mengumpulkan data yang diperlukan untuk Laporan PKL • Berpamitan kepada seluruh karyawan Service Division United Tractors Cabang Jakarta
40	1 September 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Libur Hari Raya Idul Adha 1438 H