

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA  
PT. SEJAHTERA BUANA TRADA – PUSAT PERBAIKAN  
BODI DAN PAINT PULOGADUNG (SUZUKI)  
DI BAGIAN SERVICE RELATION OFFICER**

**LAKSMI ANGGANA RARAS  
8223136639**



**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  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2015**

## **ABSTRAK**

**Laksmi Anggana Raras. 2015. 8223136639. Laporan Praktik Kerja Lapangan dibawah bimbingan langsung SRO PT. Sejahtera Buana Trada.** Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di PT. Sejahtera Buana Trada (Suzuki Mobil Body and Paint) yang beralamat di Jl. Raya Bekasi Km. 19, Pulogadung. Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) praktikan langsung dibawah bimbingan SRO (service Relation Officer) selama 2 bulan terhitung sejak 22 Juni 2015 hingga 22 Agustus 2015. Dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan tentu sesuai dengan pengalaman yang telah dipraktikkan praktikan dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Laporan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini disusun untuk memenuhi tugas terstruktur yang di berikan oleh prodi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (Amd).

Dengan pembuatan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini, praktikan bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai dunia kerja baik kendala yang dihadapi serta penyelesaiannya di PT. Sejahtera Buana Trada (Suzuki Mobil Body and Paint). Karena PT. Sejahtera Buana Trada (Suzuki Mobil Body and Paint) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa oleh karena dari itu praktikan mengamati pengaruh placement dari jasa bengkel tersebut dan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : placement dan kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

**Laksmi Anggana Raras. 2015. 8223136639. Reports of internship by SRO at PT. Sejahtera Buana Trada.** DIII Study program in Marketing Management. Departement of management Faculty of Economics State University of Jakarta.

*Reports Employment Practices by practician in PT. Sejahtera Buana Trada (Suzuki Mobil Body and Paint) located at Raya Bekasi street on Km. 19, Pulogadung. In the implementation of Employment Practices, practician directly by SRO (Service Relation Officer) as long as 2 months since June 22, 2015 until August 22, 2015. when making the Report of Employment Practice is compatible with the experience that had been practiced by by practician in Reports Employment Practices. The Reports Employment Practices Reports Employment Practices is to fullfil structured task from study program marketing management bachelor to get degree Associate Expert at the Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

*With making the report Employment Practices, practician aims to gives an overview of the world of work both obstacles encountered and the solution in PT. Buana Sejahtera Trada (Suzuki Mobil Body and Paint. Because of PT. Buana Sejahtera Trada (Suzuki Mobil Body and Paint) is a company engaged in the service and therefore practician observe the effect of the placement of workshop services and customer satisfaction with the services provided.*

*Field Work Practice report was written to fulfill one of the requirements to get degree Associate Expert at the Faculty of Economics , State University of Jakarta.*

*The internship report is to describe the real world of work , familiarize the practitioner with the work on the company's activities and wanted to know how the tasks in the marketing department and gain experience working in PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors. Practitioner working in the Division of Marketing at Sub Division sales planning of Mitsubishi sales and distributions for type Cold L300 and Cold T120ss in Indonesian and directly related with dealers who have worked closely with PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors*

*Keywords : placement and customer satisfaction*

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT. Sejahtera  
Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi dan Paint  
Pulogadung (Suzuki) di Bagian Service Relation Officer

Nama Praktikan : Laksmi Anggana Raras

Nomor Registrasi : 8223136639

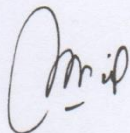
Program studi : DIII Pemasaran

Jurusan : Manajemen

Setuju Untuk Ujian :

Menyetujui,

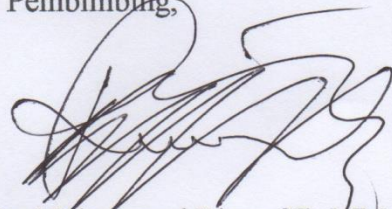
Ketua Program Studi,



Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP. 195702211985032002

Pembimbing,

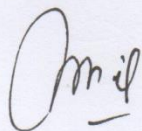


Dr. Mohammad Rizan, SE, MIM

NIP. 197206272006041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dra. Umi Mardiyati, M.Si

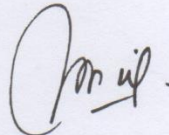
NIP. 195702211985032002

Seminar Pada Tanggal 3 DESEMBER 2015

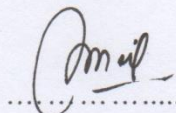
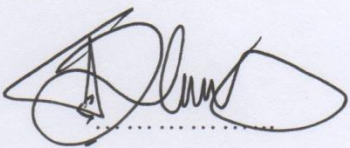
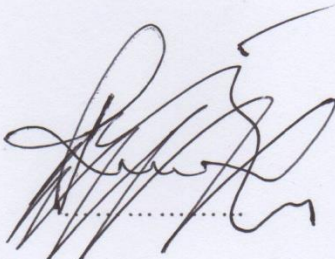


**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN**

Ketua Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dra. Umi Mardiyati, M.Si  
NIP. 195702211985032002

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195702211985032002	 .....	06/01/16 .....
Penguji Ahli		
<u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 197206171999031001	 .....	06/01/16 .....
Dosen Pembimbing		
<u>Dr. Mohammad Rizan, SE, MM</u> NIP. 197206272006041001	 .....	06/01/16 .....

## KATA PENGANTAR

Tiadalagi perumpamaan terbaik yang dapat praktikan sampaikan sebaai rasa syukur Alhamdulillah kepada ALLAH SWT atas rahmat yang dilimpahkan dan Karunia-Nya sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul: *Laporan praktik kerja lapangan pada PT. Sejahtera buana trada – pusat perbaikan bodi dan paint pulogadung (suzuki) di bagian service relation officer.*

Laporan praktik kerja lapangan ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar ahli madya di Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Tak lupa praktikan menyampaikan rasa terimakasih kepada beberapa pihak yang dengan nasihat dan bimbingannya laporan praktik kerja lapangan ini dapat diselesaikan dengan baik :

1. Dr. Mohammad Rizan,SE, MM selaku Pembimbing PKL
2. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Dr. Hamidah, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran
5. Seluruh dosen dan staf administrasi FE-UNJ
6. Bapak Herli, Bapak Subhan, Ibu Reisa, Ibu Tiwi, Pak Puji, Pak Slamet, Pak Wakhid serta seluruh staf dan karyawan *PT. Sejahtera buana trada – pusat perbaikan bodi dan paint pulogadung (suzuki)*
7. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan.

8. Kepada rekan DIII Manajemen Pemasaran yang telah memberikan semangat dan sharing pengalaman dan masukannya dalam pengerjaan laporan ini.

Semoga ALLAH SWT melipat gandakan pahala kepada mereka semua atas bantuan dan dorongannya sehingga praktikan dapat menyelesaikan laporan praktik kerja lapangan ini. Kiranya hasil praktikanan laporan praktik kerja lapangan ini dapat memberikan manfaat untuk banyak orang .

Jakarta, 2 November 2015

Praktikan

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang PKL .....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL .....	9
C. Manfaat PKL.....	11
D. Tempat PKL.....	12
E. Waktu Pelaksanaan PKL.....	13
<b>BAB II. TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
A. Sejarah Perusahaan .....	16
B. Struktur Organisasi .....	21
C. Kegiatan Umum Perusahaan .....	26
<b>BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN</b>	
A. Bidang Kerja .....	42
B. Pelaksanaan Kerja .....	43
C. Kendala Yang Dihadapi .....	52
D. Cara Mengatasi Kendala .....	56
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran-saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>



## Daftar Tabel

	Halaman
Tabel II.1 : Daftar Harga Perbaikan Grand Vitara .....	28
Tabel II.2 : Daftar Harga Perbaikan APV / Arena .....	30
Tabel II.3 : Daftar Harga Perbaikan Estilo .....	31
Tabel II.4 : Daftar Harga Perbaikan Carry/Futura .....	32
Tabel II.5 : Daftar Harga Perbaikan Escudo .....	34
Tabel II.6 : Daftar Harga Perbaikan Katana .....	36
Tabel III.1 : Daftar kegiatan PKL .....	48

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 : Logo Perusahaan Suzuki .....	18
Gambar II.2 : Tampak depan bengkel .....	18
Gambar II.3 : Struktur Organisasi PT. SBT – PP Body & Paint .....	21
Gambar II.4 : Aktivitas Karyawan .....	23
Gambar II.5 : Alat promosi Suzuki bodi dan paint.....	38
Gambar III. 1 : Pameran Sparepart Suzuki .....	46
Gambar III.2 : Arus Kerja Praktikan .....	47

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan**

Di masa mendatang, industri otomotif Indonesia dipercaya bisa tetap tumbuh. Tapi, masih banyak pekerjaan yang harus dilakukan untuk bisa memajukan industri otomotif dalam negeri.

Ketua Pengembangan Industri Otomotif Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (Gaikindo) I Made Dana Tangkas menjelaskan, untuk mengembangkan industri otomotif Indonesia, ada beberapa syarat yang harus segera dilaksanakan.

Pertama, menurut Made, harus ada regulasi yang bisa memayungi industri dari hulu hingga hilir. Sehingga produk rakitan lokal ini bisa kompetitif dan bersaing dengan produk luar dan membuat konsumen merasa aman.

Kedua, faktor teknologi juga sangat penting. Karena dalam membuat produk, lanjut Made harus disertai dengan kemajuan teknologi.

Ketiga, kata Made, Sumber Daya Manusia (SDM) tidak kalah pentingnya. Karena, perusahaan yang didukung oleh manusia-manusia unggul akan menghasilkan suatu produk terbaik dan mampu bersaing secara internasional.

Terakhir, soal infrastruktur juga wajib diperhatikan. Karena seperti jalan tol, pelabuhan berkaitan erat dengan proses ekspor dan impor kendaraan atau komponen pendukung lainnya.

“Jadi itu yang harus dikerjakan kita semua di masa mendatang. Kami bersama dengan Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (Gaikindo) sudah membuat *road map* industri otomotif Indonesia sampai 2020,” ujar Made Jumat (11/12/2015) malam.

Menurut Made, Gaikindo tengah mengajukan proposal draft peta perencanaan (*road map*) baru untuk pengembangan otomotif dalam negeri. Isinya telah disesuaikan dengan situasi dan kondisi terkini ditambah masukan soal industri komponen.

Usulan Gaikindo, dipandang dari kondisi tahun ini, produksi, penjualan domestik, dan ekspor Indonesia naik perlahan. Angka yang diungkap, Indonesia akan memproduksi 1.6 juta unit (77 persen dari kapasitas produksi nasional) dengan ekspor 475.000 unit.

Dalam 5 tahun, perkembangan itu juga diikuti proses penguatan di bidang regulasi, investasi, Sumber Daya Manusia (SDM), infrastruktur,

dan transfer teknologi. Lokalisasi material bertahap dari resin, baja, alumunium, hingga karet sintetis.<sup>1</sup>

Jargon ‘one day repair’ yang ditawarkan bengkel resmi Agen Pemegang Merek (APM) terbukti berhasil meraih kepercayaan konsumen. Tenggat 1 hari kerja bisa diringkas hanya sekitar 8 jam saja. “One day repair adalah layanan kita ke customer untuk perbaikan ringan, satu sampai tiga panel, dimana perbaikan bodi yang sebelumnya dilakukan tiga hari bisa menjadi 8 jam tanpa biaya tambahan” ujar Bakhtiar, Kepala Bengkel Perbaikan Bodi di Auto 2000 Ciledug.

Lewat skema Toyota Production System (TPS) atau express bodi, bengkel ini mempersiapkan tim khusus untuk perbaikan bodi cepat. Tim ini bekerja di line khusus berjumlah 8 stall. Dengan asumsi waktu pengerjaan di tiap stall 1 jam, bengkel ini sanggup melayani hingga 8 mobil untuk one day repair.

Pelayanan serupa sudah dilakukan Honda Pondok Indah sejak tahun 2009. Meski untuk perbaikan bodi satu hari kriterianya lebih spesifik lagi. “Kriteria yang masuk one day repair di kita itu, mobil yang lecet kemudian bumper-bumper, lalu yang tidak memerlukan pelepasan-pelepasan bagian-bagian lain” jelas Budi Supriono, Service Advisor di Honda Pondok Indah.

---

<sup>1</sup><http://otomotif.kompas.com/read/2015/12/14/074100915/Syarat.Mutlak.untuk.Mengembangkan.Industri.Otomotif.Indonesia> (diakses tanggal 8 Desember 2015 pukul 18.01 WIB)



“Jadi disini, mobilnya masuk di bawah jam sembilan pagi, selesai jam empat sore. Dan untuk one day repair ini kita maksimalnya tiga mobil” tambah Budi Supriono. Keseluruhan proses kerja rampung dalam waktu 6 jam. Meski secara blak-blakan, mereka tidak mengerjakan perbaikan kap mesin dan lebih fokus di perbaikan bumper, spion dan baret di panel sepanjang 5 cm.

Servis khusus yang dikerjakan Honda dan Auto 2000 yang notabene bengkel resmi Toyota, akhirnya diikuti Suzuki. Lewat pusat perbaikan bodi pertama, berbendera PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pulo Gadung, mereka menyediakan servis one day repair yang uniknya terbuka juga untuk merek kendaraan lain non Suzuki.

“Alasan kita gak hanya merek Suzuki aja, jadi kita ingin buktikan ke APM lain bahwa kita itu mampu dan bisa kasih kualitas yang gak kalah dari Toyota ataupun Honda” tegas Suprayetno, Group Head 4W Service Development PT Suzuki Indomobil Sales.

Kriteria perbaikan bodi cepat di Suzuki SBT didasarkan pada tipe mobil. Mulai kategori Small (city car seperti Karimun Estillo, Splash, Wagon R), Medium (Suzuki APV, Ertiga), dan Large (Grand Vitara, XL7). Nah, merek lain non Suzuki yang masuk, juga digolongkan ke dalam kriteria ini.

“Kerusakan yang masuk kriteria one day repair ini satu sampai tiga panel, sifatnya gak ada penyok hanya baret, walaupun penyok itu kecil gak boleh

lebih dari logam uang lima ratusan dengan lama pengerjaan dua sampai tiga jam” tandas Suprayetno.<sup>2</sup>

Beberapa tahun silam, warna hitam dan silver untuk mobil sangat diminati konsumen. Warna yang identik dengan kesan elegan ini hampir hadir di semua merek dan model mobil yang beredar di pasar. Lantas, seperti apa tren warna mobil modern?

Lain halnya dengan saat ini, warna cerah tampaknya mulai menggeser ketenaran kedua warna tadi yang selama ini mendominasi penjualan mobil baru. Awalnya hanya segelintir APM (agen pemegang merek) yang menghadirkan warna-warna yang cerah sambil mengkombinasikan dengan model mobil yang akan dipasarkan. Semisal Honda yang menghadirkan warna kuning untuk Jazz. Tapi belakangan ini, makin banyak APM yang turut mengambil langkah serupa. Tujuannya jelas, meski warna hitam dan silver tetap digunakan, tapi dengan warna cerah ini dapat membuat konsumen tidak bosan dengan warna yang itu-itu saja.

Bila kita amati di jalan, mobil dengan warna putih sudah bertebaran. Tapi kini tak hanya jenis mobil tertentu saja yang menggunakan warna putih. Melainkan sudah mencakup semua segmen.

---

<sup>2</sup><http://m.autobild.co.id/read/2015/03/10/12739/51/15/Perbaikan-Bodi-Mobil-Hanya-1-Hari-Kerja> (diakses tanggal 8 Desember 2015 pukul 18. 10 WIB)

Mulai dari city car, sedan, sports car, MOV hingga SUV premium. Padahal sebelumnya jarang orang yang memilih warna putih dengan alasan mudah tampak kotor.

Elegan saat ini tidak lagi berkonotasi dengan keanggunan, karena ternyata kaum pria pun banyak yang memilih warna cerah untuk mobilnya. Sedangkan dari sisi eksklusivitas, saat ini banyak konsumen yang cenderung untuk out of mainstream. Ingin tampil beda, lain daripada yang lain, serta ingin menjadi pusat perhatian.

Ada yang mengatakan bahwa warna itu soal selera. Kecenderungan seseorang menyukai warna dipengaruhi oleh kepribadian. Namun tidak sedikit orang memilih suatu warna tertentu karena warna tersebut memang sedang tren.

“Di era digital ini cara berpikir orang sekarang sudah di luar pakemnya. Bahwa mobil yang mewah itu dulu identik warna hitam yang berkesan elegan. Nah, saat ini sudah beda, warna yang mencolok justru banyak diminati. Seperti warna putih contohnya,” ungkap Sulis Mariyanti, Dra., M.Si, Psi., Dekan fakultas Psikologi Universitas Esa Unggul, Jakarta.

Sulis menambahkan, “Warna-warna cerah itu lebih dominan dipilih oleh orang-orang yang cenderung lebih ekspresif, spontan, dan kendali emosi yang lebih implusif, yaitu bisa seekspresif apapun tanpa mempertimbangkan pendapat orang lain. Lebih ke sikap cuek terhadap

lingkungan sekitar. Beda dengan selera orang dulu, seperti warna hitam yang pakemnya sebagai mobil elegan, mewah tapi tidak menonjol.”

Selain performa mesin, fitur dan desain, pemilihan warna juga sangat mempengaruhi penjualan mobil yang diproduksi. “Memang beberapa tahun ini mobil dengan warna cerah mulai banyak diminati konsumen, tidak hanya di kota-kota besar, di kota kecil pun warna cerah permintaanya positif. Komposisi warna 2015 ini kalau diurutkan dari terbanyak terjual adalah putih, hitam, silver, grey, dan warna-warna spesifik lainnya,” ungkap Kemas Henry Kurniawan, Kepala Departemen Komunikasi dan Pemasaran Digital Auto2000.

Pendapat senada juga diungkapkan Salman Farouk, Marketing & Public Relation Manager PT Eurokars Artha Utama sebagai distributor merek Porsche di Indonesia. “Porsche selalu menghadirkan warna cerah seperti kuning, putih, dan oranye untuk mobil model sport dua pintu. Sementara untuk model SUV seperti Macan, warna hitam dan warna gelap lain lebih dominan.”

Dari penjelasan itu, bisa dilihat kalau warna cerah pada mobil memang mendominasi penjualan saat ini. Tapi bukan berarti warna hitam

dan gelap lain dihilangkan, karena warna tersebut masih ada penggemarnya dan tetap diproduksi.<sup>3</sup>

Bagi mahasiswa dengan program diploma III Manajemen Pemasaran di jaman globalisasi dengan persaingan yang semakin ketat dan kebijakan pemerintah mengenai keikutsertaannya di Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) seperti saat ini sudah sewajarnya mampu untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi yang di pelajari selama menempuh pendidikan di bangku kuliah serta dapat mengaplikasikannya di dunia kerja.

Dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang di pelajari mahasiswa di dunia kerja maka mahasiswa melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). PKL sendiri merupakan salah satu tugas mata kuliah terstruktur yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta sebagai salah satu syarat dalam menempuh kelulusan dengan gelar Ahli Madya (Amd).

Dengan melaksanakan praktik kerja lapangan ini, praktikan dapat membandingkan teori yang di dapat selama perkuliahan dengan pelaksanaan di dunia kerja yang sebenarnya, serta menambah wawasan dan pengalaman kerja untuk kedepannya.

---

<sup>3</sup><http://www.autobild.co.id/read/2015/10/23/14747/67/15/Seperti-Apa-Tren-Warna-Mobil-Modern> (diakses tanggal 8 Desember 2015 pukul 18.12 WIB)



Praktik Kerja Lapangan (PKL) juga merupakan bentuk pengaplikasian dari ilmu pengetahuan yang di peroleh di bangku kuliah dan proses pembelajaran praktik nyata yang diperoleh langsung melalui dunia kerja. Sehingga dapat meningkatkan keterampilan praktikan dalam profesionalisme hingga dapat menguasai cara kerja, menguasai cara penggunaan perlengkapan kerja dan cara membina hubungan relasi yang baik antar atasan dan pegawai.

Untuk dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) mahasiswa harus memenuhi 4 (empat) semester dan telah lulus kurang lebih 60 sks. Selanjutnya setelah pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan mahasiswa wajib membuat sebuah karya ilmiah dalam bentuk laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

## **B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Dalam melaksanakan praktik kerja lapangan ini terdapat maksud dan tujuan dalam pelaksanaannya. Adapun bagi Universitas Negeri Jakarta dalam melaksanakan praktik kerja lapangan yaitu:

1. Melaksanakan praktik kerja lapangan sesuai dengan program studi yang telah diambil yaitu Manajemen Pemasaran
2. Mempelajari strategi pemasaran yang ada di PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki)

3. Terjalannya hubungan kerjasama yang baik antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan perusahaan tempat mahasiswa melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Adapun bagi mahasiswa maksud dan tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dunia kerja dan aktivitas PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki).
2. Mengetahui strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki).
3. Mengetahui cara PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki) dalam melayani pelanggan.
4. Menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman dibawah bimbingan SRO selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
5. Dapat membuktikan dan membandingkan teori yang di dapat selama perkuliahan dengan dunia kerja secara nyata.
6. Membina hubungan yang baik antara Universitas Negeri Jakarta dengan PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki) antara praktikan dengan atasan dan karyawan lainnya.

### **C. Manfaat Praktik Kerja Lapangan**

Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan diharapkan praktikan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan, antara lain:

#### **1. Bagi perusahaan**

- a. Praktikan dapat melaksanakan tugas selama praktik kerja lapangan sesuai dengan aturan yang diterapkan oleh perusahaan, serta menjalankan segala tugas dengan cepat dan tepat.
- b. Membantu kegiatan operasional perusahaan sehingga dapat mempercepat tugas-tugas perusahaan.
- c. Terjalinnnya hubungan yang baik antara Universitas Negeri Jakarta dengan PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki). agar tercipta hubungan kerjasama yang baik antara pihak yang terlibat.
- d. Memungkinkan perusahaan memperoleh kesempatan untuk merekrut praktikan sebagai karyawan, bila kualifikasinya memenuhi standar yang telah ditetapkan.

#### **2. Bagi Mahasiswa**

- a. Menganalkan mahasiswa dengan dunia kerja yang sesungguhnya
- b. Melatih mahasiswa untuk bekerja secara profesional, efektif dan efisien.

- c. Menambah ilmu dalam dunia kerja khususnya bagi mahasiswa program studi DIII Manajemen Pemasaran.
- d. Belajar mengenal dinamika dan kondisi nyata di dunia kerja dalam ruang lingkup perusahaan.

### 3. **Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

- a. Terjalannya hubungan yang baik antara Universitas Negeri Jakarta dengan PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki). agar tercipta hubungan kerjasama yang baik antara pihak yang terlibat.
- b. Mengetahui sejauh mana efektivitas tenaga pengajar/ dosen dan kurikulum (baik materi pengajaran, metode pengajaran dan media pengajaran) yang diterapkan di dalam perkuliahan dengan perkembangan yang terjadi di dalam dunia kerja.

### **D. Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan**

Praktikan melaksanakan PKL disebuah perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa perbaikan mobil/bengkel.

Berikut ini adalah informasi tentang tempat pelaksanaan PKL:

Nama : PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi  
Pulogadung  
Alamat : Jl. Raya Bekasi KM 19 Pulogadung Rawa Terate –  
Cakung Jakarta Timur

Telp : (021) 4611492

Fax : (021) 4611491

Alasan praktikan memilih tempat pelaksanaan PKL di PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Body Pulogadung dikarenakan ingin mempelajari seluk-beluk dunia kerja dan strategi pemasaran perusahaan.

#### **E. Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan**

PKL ini dilaksanakan oleh Praktikan selama 8 minggu, yakni pada tanggal 22 Juni 2015 sampai dengan 22 Agustus 2015. Adapun waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan jam kerja di PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung, yaitu:

Hari : Senin – Jum'at

Jam Kerja : 08.30 – 16.30

Jam Istirahat : 12.00 – 13.00

Hari : Sabtu

Jam Kerja : 09.00 – 15.00

Jam Istirahat : 12.30 – 13.00



Sebelum melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan terlebih dahulu yaitu:

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dimulai dengan membuat surat pengantar dari fakultas untuk kemudian diserahkan ke Biro Administrasi Akademik dan Keuangan (BAAK) yang ditujukan ke PT. Sejahtera Buana Trada (Pusat). Setelah surat permohonan selesai dibuat oleh BAAK, kemudian dilanjutkan dengan memberikan langsung surat permohonan PKL ke Kantor PT. Sejahtera Buana Trada (Pusat) yang terletak di Jl. Danau Sunter Selatan Blok O III No. 49-50, Jakarta Utara. Surat diserahkan ke Divisi *Human Resources and Developmen* (HRD) pada tanggal 12 Maret 2015, Hingga akhirnya Praktikan mendapat balasan dari instansi terkait pada tanggal 7 Mei 2015, mengenai kepastian diterima untuk PKL di PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung dan ditempatkan di bagian SRO (Service Relation Officer)

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan tahapan dimana Praktikan melaksanakan PKL di PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung. Pelaksanaan PKL ini dilaksanakan selama 8 minggu, yakni terhitung mulai tanggal 22 Juni 2015 sampai dengan 22 Agustus 2015.

### 3. Tahap Pelaporan

Penyusunan laporan dilakukan oleh praktikan setelah praktikan selesai Praktik Kerja Lapangan. Setelah 2 (dua) bulan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan oleh praktikan, maka praktikan wajib membuat sebuah karya ilmiah berupa laporan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

PT. Sejahtera Buana Trada - Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki) merupakan bengkel mobil resmi pertama milik PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) dan merupakan anak perusahaan dari Indomobil - PT Indomobil Sukses Internasional Tbk.

PT. Indomobil Suzuki International berawal dari merger Lima perusahaan yaitu PT. Indohero Steel & Engineering Co., PT. Indomobil Utama, PT. Suzuki Indonesia Manufacturing, PT. Suzuki Engine Industry, PT. First Chemical Industry, dengan persetujuan dari Presiden Republik Indonesia melalui surat pemberitahuan tentang persetujuan Presiden dari Ketua Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPN) nomor 05 / I / PMA / 90 tertanggal 1 Januari 1990, dan diperingati sebagai tanggal berdirinya PT.Indomobil Suzuki International, yang bergerak dalam bidang usaha Industri Komponen dan Perakitan kendaraan bermotor Merk SUZUKI roda dua (Sepeda Motor) dan roda empat (Mobil).

Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki) didirikan 9 September 2014 berlokasi di alamat Jl. Raya Bekasi Km. 19 Rawa Terate – Pulogadung. Berdiri di area luas tanah 4300 m<sup>2</sup> dan luas Area Bengkel

2800 m<sup>2</sup> dan 47 stall sehingga mampu menampung hingga 600 unit/bulan. Fasilitas yang dimiliki Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki) antara lain Ruang tunggu, musholla, ruang meeting, derek mobil yang tersedia pada saat 8 jam kerja serta area parkir dapat menampung 100 unit kendaraan.

Dengan semakin maju dan berkembangnya industri otomotif di Indonesia umumnya dan SUZUKI khususnya maka keberadaan pusat perbaikan bodi yang berkualitas tinggi menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan untuk memberikan pelayanan purna jual secara total kepada konsumen SUZUKI dan menjadikan salah satu pemain otomotif terdepan yang disegani di Indonesia.

Pusat perbaikan bodi yang baru ini dibuat mengacu kepada standar kualitas SUZUKI yang dilengkapi dengan peralatan dan material yang berkualitas tinggi berstandar internasional serta didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang ahli dibidangnya serta penerapan sistem kontrol yang memungkinkan monitoring pekerjaan secara tepat waktu hingga pelayanan perbaikan satu hari untuk perbaikan ringan.

Dengan berdirinya pusat perbaikan bodi di Pulogadung ini, maka setiap konsumen yang lokasinya berjauhan dengan pusat perbaikan bodi dapat melakukan perbaikan kendaraan di semua cabang PT. Sejahtera Buana Trada terdekat di wilayah Jabodetabek untuk diteruskan kepada Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki).

Dengan pelayanan yang terintegrasi ini Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki) yakin konsumen SUZUKI akan menerima pelayanan yang memuaskan dan tidak harus terbebani oleh hal-hal yang berkaitan dengan masalah administrasi yang berhubungan dengan pihak ketiga. Dengan harapan pelayanan Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki) dapat memberikan manfaat luas bagi konsumen.



Gambar II. 1

Logo Perusahaan Suzuki

( PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi )

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



Gambar II. 2

Kantor PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi

Sumber: Pribadi Praktikan

## **Visi & Misi**

### Visi

Kepuasan anda adalah prioritas kami

### Misi

Memberikan pelayanan jasa terbaik sesuai standar suzuki serta meningkatkan kepuasan pelanggan

Perusahaan mempunyai program, yaitu :

#### 1. 5S

Salah satu program Pusat Perbaikan Body PT. Sejahtera Buana

Trada adalah 5S, yaitu :

- a. Seiri (Pemilihan)
- b. Seiton (Penataan)
- c. Seiso (Pembersihan)
- d. Seiketsu (Pemantapan)
- e. Shitsuke (Pembiasaan)

5S merupakan program yang sederhana bila kelima elemen dalam 5S dilakukan dengan kesinambungan dan sistematis maka akan terbentuk sikap kerja dan budaya lingkungan sehat yang akan menjamin hasil kerja yang berkualitas.

## 2. 5P

Program Pusat Perbaikan Body PT. Sejahtera Buana Trada adalah 5P,

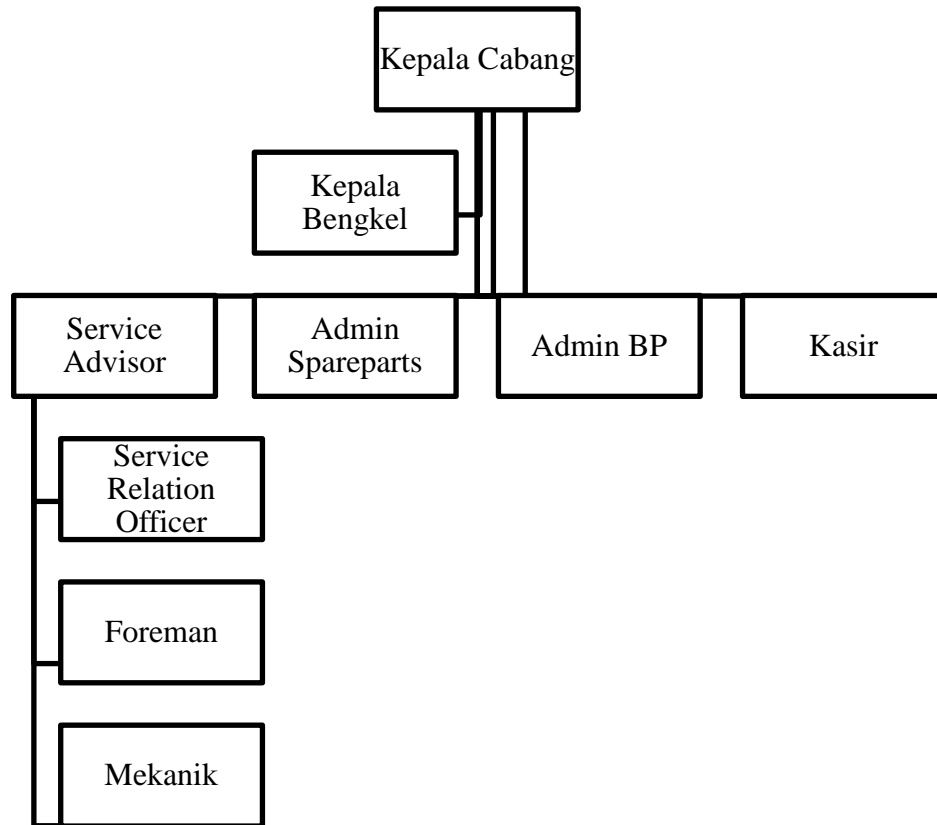
Yaitu :

Pusat Perbaikan Body PT. Sejahtera Buana Trada Adalah 5P, Yaitu :

- a. Persatuan / Kesatuan
- b. Perbaikan/Improvement
- c. Patuh
- d. Perjuangan
- e. Penghematan

Selain Komitmen Pusat Perbaikan Body PT. Sejahtera Buana Trada/ budaya kerja yang diciptakan terdapat pula upaya karyawan Suzuki dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan menerapkan budaya “3S” yaitu “Senyum, Sapa, Salam”.

## B. Struktur Organisasi



Gambar II.3

Struktur Organisasi PT. SBT – Pusat Perbaikan Body Pulogadung

Sumber: Dokumen PT. SBT – Pusat Perbaikan Body 2015

Bentuk struktur organisasi pada PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Body Pulogadung adalah suatu sistem organisasi yang disusun sesuai dengan situasi dan perkembangan kebutuhan perusahaan. Struktur organisasi pada PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Body Pulogadung, Pemimpin paling atas dikelola oleh Kepala Cabang sebagai pengawas program kerja. Kemudian terdapat Kepala Bengkel dan staff ( service advisor, admin, kasir, service relation officer dan foreman). Dan praktikan ditempatkan dibagian service relation officer



(SRO) selama 2 (dua) bulan PKL. Berikut adalah tugas – tugas dari masing – masing jabatan:

1. Kepala Cabang

- a. Melakukan kegiatan pengelolaan cabang dibidang penjualan, administrasi, servis serta mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target.
- b. Meningkatkan produktivitas/performance cabang serta kepuasan pelanggan.
- c. Bertanggung jawab terhadap penjualan unit kendaraan, penjualan spare parts, penjualan jasa service dan keadaan keuangan perusahaan.
- d. Menyusun rencana kegiatan tahunan (mencakup sasaran, strategi dan prioritas) untuk mencapai target bengkel.
- e. Mengendalikan biaya operasi bengkel.

2. Kepala Bengkel

- a. Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan yang berlaku serta menginformasikan kompetensi jajaran personel bengkel dalam usaha pencapaian target untuk meningkatkan produktivitas dan pencapaian performance bengkel serta kepuasan pelanggan.
- b. Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan bengkel (dan performance jajaran personel bengkel).

### 3. Service Advisor



Gambar II. 4

Aktivitas Karyawan PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi dan paint

Sumber: Pribadi Praktikan

- a. Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat Surat Perintah Kerja (SPK) dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan.
- b. Melayani pelanggan, yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan pada pelanggan.
- c. Menginformasikan pekerjaan tambahan (bila ada) kepada pelanggan beserta estimasi biaya dan waktu tambahan yang diperlukan.
- d. Memeriksa kendaraan yang telah diperbaiki, apakah sesuai dengan Surat Perintah Kerja (SPK).

### 4. Admin Sparepart

- a. Bertanggung jawab secara penuh atas ketersediaan spare part.

## 5. Admintrasi BP

- a. Mencetak kontrak kerja untuk Perjanjian Kerja Sama (PKS) sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui Workshop Head.
- b. Memonitor batas waktu pembayaran dan dokumen-dokumen pendukungnya.
- c. Melakukan administrasi Account Receivables (AR).
- d. Melakukan kegiatan administrasi masalah perpajakan.
- e. Membantu melengkapi data yang dibutuhkan untuk pengiriman unit.

## 6. Kasir

- a. Seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pembayaran dan penerimaan uang yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perusahaan.
- b. Menerima pembayaran uang muka penjualan, hasil penjualan suku cadangan servis perbengkelan.
- c. Membuat kwitansi uang muka, titipan baik itu tunai maupun kredit sesuai dengan program perusahaan.
- d. Menyetor penerimaan harian ke Bank yang dilakukan setiap hari.
- e. Membuat permohonan penambahan kas kecil sebelum kas habis.

## 7. Service Relation Officer

- a. Membantu SA (Service Advisor) secara administratif dan pelayanan konsumen.
- b. Menginput claim asuransi customer ke website Merimen.
- c. Menginformasikan SPK turun kepada pelanggan asuransi.
- d. Melakukan *follow up* customer
- e. Operator telp
- f. Pameran Spare Part Suzuki di Pekan Raya Jakarta/ Jakarta Fair
- g. Membantu SA (Service Advisor) dalam melayani customer dan pengajuan claim
- h. Menginput data customer yang masuk
- i. Me-Rimender customer
- j. Menginput data customer yang keluar
- k. Menulis kupon cuci mobil

## 8. Foreman

- a. Mengembangkan Menganalisa SPK dari Service Advisor untuk mendistribusikan job kepada mekanik.
- b. Mengawasi kerja mekanik sesuai SPK dan flate rate yang ditetapkan.
- c. Membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi mekanik, dengan menjelaskan cara “ Trouble Shooting “

- d. Mendukung mekanik dalam penyediaan suku cadang dan penyediaan tools.
- e. Membuat laporan berkala mengenai job return, problem yang dihadapi untuk diserahkan pada atasan.
- f. Memeriksa hasil kerja mekanik sesuai dengan SPK.

#### 9. Mekanik

- a. Mengerjakan perbaikan / perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada, sesuai dengan standar pengerjaan dan standar K3 yang berlaku.
- b. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar SPK pada Foreman untuk ditindak lanjuti.
- c. Memeriksa ulang hasil kerjanya dan menyerahkan SPK yang telah diisi kepada Kepala Regu / Foreman untuk diperiksa.
- d. Memelihara (menjaga kebersihan dan kelengkapan) peralatan kerja, menjaga kerapian dan kebersihan tempat kerjanya.

### **C. Kegiatan Umum Perusahaan**

PT. Sejahtera Buana Trada - Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki) bergerak dibidang jasa perbaikan bengkel body dan paint untuk Mobil Suzuki dan umum pertama di Indonesia. Kegiatan umum bengkel diawali dengan :

1. Datangnya pelanggan ke bengkel lalu dilakukan survey mobil (foto internal).
2. Lalu pencatatan kronologis (klaim berkas secara administratif)
3. Estimasi perbaikan
4. SPK (Surat Perintah Kerja) keluar
5. Permeriksaan awal
6. Bongkar pasang
7. Welding (tarik ketok)
8. Pendempulan
9. Pengecatan
10. Pemasangan kembali
11. Pemolesan
12. Finishing pemeriksaan
13. Pencucian kendaraan

Berikut penjelasan bauran pemasaran (marketing mix) untuk menyusun strategi pemasaran dalam menunjang kegiatan umum perusahaan :

#### 1. Product

Produk menurut Kotler adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Produk baik bersifat Intangible maupun tangible. Pada PT. Sejahtera Buana Trada

- Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki) memiliki produk unggulan yaitu jasa perbaikan body dan paint serta menjual spare part original dari Suzuki. Berikut beberapa contoh produk jasa perbaikan ketok maupun ganti part yaitu, bumper depan atau belakang, pintu depan, pintu tengah, velg, trisplang dll

## 2. Pricing

Keputusan harga dipengaruhi oleh kebijakan strategis dan taktis. Harga mencerminkan jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk mendapatkan jasa maupun produk. Berikut adalah ketentuan harga yang diberikan oleh PT. Sejahtera Buana Trada - Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki) untuk produk yaitu :

### A. Perbaikan pada Grand Vitara

NO	JENIS PERBAIKAN	GRAND VITARA	
		Ketok + Cat	Ganti part + Cat
1	Bumper Depan/Belakang	700.000	650.000
2	Ext.Bumper Depan/Belakang	450.000	400.000
3	Panel atas/bawah bumper depan	485.000	440.000
4	Bracket lampu besar	500.000	550.000
5	Panel atas/bawah Radiator	500.000	550.000
6	Kap Motor	950.000	885.000
7	Kedok depan (Panel Depan)	500.000	550.000
8	Pipi	350.000	450.000
9	Cross Member bawah Radiator	400.000	350.000
10	Fender (Spakboard) depan	700.000	650.000
11	Grill (Warna body)	400.000	350.000
12	Tiang kaca depan/belakang	500.000	600.000
13	Panel belakang mesin	750.000	700.000
14	Panel Bawah kaca depan/belakang	750.000	700.000
15	Pintu depan	800.000	700.000
16	Tiang Pintu Tengah(Pilaar)	500.000	450.000

17	Pintu Tengah	800.000	700.000
18	Roof (Kap atas/Panel Roof)	985.000	885.000
19	Afron Depan/Belakang	800.000	700.000
20	Triplang	750.000	600.000
21	Spakboard Belakang/Quartel panel	800.000	700.000
22	Spakboard Belakang (no.pintu)	800.000	700.000
23	Kap Bagasi	950.000	885.000
24	Panel Bagasi	425.000	325.000
25	Body belakang	700.000	650.000
26	Pintu Belakang	800.000	700.000
27	Panel Atas Bumper Belakang	350.000	250.000
28	Panel Lampu Stop	350.000	250.000
29	Lantai Bagasi	567.500	467.500
30	Lantai Depan (Dek Depan)/Belakang	567.500	467.500
31	Spoiler bagasi	430.000	330.000
32	Kaca depan		500.000
33	Kaca Belakang		450.000
34	Kaca Samping		150.000
35	AC System Biasa (+ preon)		450.000
36	Perbaikan AC System R134 + freon		500.000
37	Spooing OTC + Balancing		350.000
38	Plafon + Interior		750.000
39	Spion	200.000	100.000
40	List Body Pintu	100.000	250.000
41	Foot Step	1.500.000	1.300.000
42	Radiator		150.000
43	Lock Kap Motor		80.000
44	Splas Guard (per pcs)	350.000	300.000
45	cover tire	350.000	400.000
46	Tarik chasis total (Car-O-Liner)	2.500.000	3.000.000

**Harga belum termasuk PPN 10%**



## B. Perbaikan pada APV / Arena

NO	JENIS PERBAIKAN	APV / ARENA	
		Ganti part + Cat	Ketok + Cat
1	Bumper Depan/Belakang	650.000	700.000
2	Ext.Bumper Depan/Belakang	300.000	350.000
3	Panel atas/bawah bumper depan	485.000	500.000
4	Bracket lampu besar	350.000	400.000
5	Panel atas/bawah Radiator	600.000	550.000
6	Kap Motor	715.000	815.000
7	Kedok depan (Panel Depan)	700.000	750.000
8	Pipi	250.000	350.000
9	Cross Member bawah Radiator	300.000	350.000
10	Fender (Spakboard) depan	650.000	700.000
11	Grill (Warna body)	250.000	300.000
12	Tiang kaca depan/belakang	300.000	250.000
13	Panel belakang mesin	700.000	750.000
14	Panel Bawah kaca depan/belakang	550.000	600.000
15	Pintu depan	650.000	700.000
16	Tiang Pintu Tengah(Pilaar)	350.000	450.000
17	Pintu Tengah	650.000	700.000
18	Roof (Kap atas/Panel Roof)	1.300.000	1.400.000
19	Afron Depan/Belakang	700.000	750.000
20	Triplang	600.000	550.000
21	Spakboard Belakang/Quartel panel	650.000	700.000
22	Spakboard Belakang (no.pintu)	650.000	700.000
23	Kap Bagasi	715.000	815.000
24	Panel Bagasi/pillar	350.000	450.000
25	Body belakang	650.000	700.000
26	Pintu Belakang	650.000	700.000
27	Panel Atas Bumper Belakang	350.000	400.000
28	Panel Lampu Stop	300.000	350.000
29	Lantai Bagasi	600.000	700.000
30	Lantai Depan (Dek Depan)/Belakang	450.000	500.000
31	Spoiler bagasi	300.000	350.000
32	Kaca depan	450.000	
33	Kaca Belakang	250.000	
34	Kaca Samping	250.000	
35	AC System Biasa (+ preon)	500.000	
36	Perbaikan AC System R134 + freon	500.000	
37	Spooing OTC + Balancing	350.000	

38	Plafon + Interior	750.000	
39	Spion	150.000	200.000
40	List Body Pintu	350.000	400.000
41	Foot Step	150.000	165.000
42	Radiator		150.000
43	Lock Kap Motor	100.000	125.000
44	Splas Guard (per pcs)	250.000	300.000
45	cover tire		
46	Tarik chasis total (Car-O-Liner)	2.500.000	3.000.000

**Harga belum termasuk PPN 10%**

### C. Perbaikan pada Estilo

NO	JENIS PERBAIKAN	ESTILO	
		Ketok + Cat	Ganti part + Cat
1	Bumper Depan/Belakang	600.000	550.000
2	Ext.Bumper Depan/Belakang		
3	Panel atas/bawah bumper depan	450.000	350.000
4	Bracket lampu besar	200.000	150.000
5	Panel atas/bawah Radiator	250.000	250.000
6	Kap Motor	785.000	715.000
7	Kedok depan (Panel Depan)	400.000	350.000
8	Pipi		
9	Cross Member bawah Radiator	350.000	250.000
10	Fender (Spakboard) depan	650.000	600.000
11	Grill (Warna body)	150.000	200.000
12	Tiang kaca depan/belakang	300.000	250.000
13	Panel belakang mesin	400.000	590.000
14	Panel Bawah kaca depan/belakang	350.000	250.000
15	Pintu depan	650.000	600.000
16	Tiang Pintu Tengah(Pilaar)	350.000	250.000
17	Pintu Tengah	650.000	600.000
18	Roof (Kap atas/Panel Roof)	885.000	715.000
19	Afron Depan/Belakang	550.000	590.000
20	Triplang	500.000	450.000
21	Spakboard Belakang/Quartel panel	650.000	600.000
22	Spakboard Belakang (no.pintu)	650.000	600.000
23	Kap Bagasi	815.000	715.000
24	Panel Bagasi	485.000	525.000
25	Panel Belakang LH (pintu mati)	650.000	600.000
26	Pintu Belakang	650.000	600.000
27	Panel Atas Bumper Belakang	458.000	650.000

28	Panel Lampu Stop	300.000	250.000
29	Lantai Bagasi	650.000	590.000
30	Lantai Depan (Dek Depan)/Belakang	650.000	590.000
31	Gamish/Spoiler	300.000	250.000
32	Panel Depan Mesin	550.000	425.000
33	Kaca depan/Belakang		450.000
34	Kaca Samping		100.000
35	AC System Biasa (+ preon)		
36	AC System R134		500.000
37	Spooing OTC + Balancing		330.000
38	Plafon + Interior		500.000
39	Spion	200.000	150.000
40	side kirt RH+LH	450.000	350.000
41	Foot Step	200.000	250.000
42	Radiator		150.000
43	Lock Kap Motor	80.000	90.000
44	Tarik chasis total (Car-O-Liner)	2.500.000	2.000.000

**Harga belum termasuk PPN 10%**

#### D. Perbaikan pada Carry/Futura

NO	JENIS PERBAIKAN	CARRY/FUTURA	
		Ketok + Cat	Ganti Part + Cat
1	Bumper Depan/Belakang	650.000	600.000
2	Ext.Bumper Depan/Belakang	350.000	250.000
3	Panel atas/bawah bumper depan	350.000	300.000
4	Bufler	450.000	350.000
5	Panel atas/bawah Radiator		
6	Kap Motor		
7	Kedok depan (Panel Depan)	700.000	590.000
8	Pipi	250.000	200.000
9	Cross Member bawah Radiator	200.000	250.000
10	Fender (Spakboard) depan	450.000	400.000
11	Grill (Warna body)	250.000	200.000
12	Tiang kaca depan/belakang	400.000	350.000
13	Panel belakang mesin		
14	Panel Bawah kaca depan/belakang	450.000	350.000
15	Pintu depan	650.000	600.000
16	Tiang Pintu Tengah(Pilaar)	350.000	250.000
17	Pintu Tengah	650.000	600.000

18	Roof (Kap atas/Panel Roof)	985.000	885.000
19	Afron Depan/Belakang	650.000	590.000
20	Triplang	450.000	350.000
21	Spakboard Belakang/Quartel panel		
22	Spakboard Belakang (no.pintu)	1.200.000	1.350.000
23	Kap Bagasi		
24	Panel Bagasi /panel back		
25	Panel Belakang LH/body samping LH	1.300.000	1.200.000
26	Pintu Belakang	650.000	600.000
27	Panel Atas Bumper Belakang		
28	Panel Lampu Stop		
29	Lantai Bagasi	700.000	650.000
30	Lantai Depan (Dek Depan)/Belakang	550.000	400.000
31	Spoiler bagasi		
32	side kirt RH + LH		
33	Kaca depan/Belakang		200.000
34	Kaca Samping		75.000
35	AC System Biasa (+ preon)		500.000
36	AC System R134		450.000
37	Spooing OTC + Balancing		330.000
38	Plafon + Interior		500.000
39	Spion	100.000	50.000
40	garnish centre		
41	Foot Step		80.000
42	Radiator		150.000
43	Lock Kap Motor		
44	Tarik chasis total (Car-O-Liner)	2.500.000	3.000.000

**Harga belum termasuk PPN 10%**

## E. Perbaikan pada Escudo

NO.	JENIS PEKERJAAN	ESCUDO XL-7	
		Ketok + Cat	Ganti part + Cat
1	Bumper Depan/Belakang	800.000	700.000
2	Ext.Bumper Depan/Belakang	300.000	250.000
3	Panel atas/bawah bumper depan	350.000	250.000
4	Bracket lampu besar	550.000	500.000
5	Panel atas/bawah Radiator	550.000	500.000
6	Kap Motor	935.000	800.000
7	Kedok depan (Panel Depan)		
8	Pipi		
9	Cross Member bawah Radiator	550.000	500.000
10	Fender (Spakboard) depan	800.000	750.000
11	Grill (Warna body)	400.000	350.000
12	Tiang kaca depan/belakang	550.000	500.000
13	Panel belakang mesin	800.000	750.000
14	Panel Bawah kaca depan/belakang	800.000	750.000
15	Pintu depan	850.000	750.000
16	Tiang Pintu Tengah(Pilaar)	550.000	500.000
17	Pintu Tengah	850.000	750.000
18	Roof (Kap atas/Panel Roof)	1.035.000	935.000
19	Afron Depan/Belakang	800.000	700.000
20	Triplang	750.000	600.000
21	Spakboard Belakang/Quartel panel	850.000	750.000
22	Spakboard Belakang (no.pintu)	850.000	750.000
23	Kap Bagasi		935.000

		1.035.000	
24	Panel Bagasi	425.000	325.000
25	Panel Belakang LH (pintu mati)		
26	Pintu Belakang	850.000	750.000
27	Panel Atas Bumper Belakang	350.000	250.000
28	Panel Lampu Stop	350.000	250.000
29	Lantai Bagasi	800.000	700.000
30	Lantai Depan (Dek Depan)/Belakang	800.000	700.000
31	Gamish/Spoiler		550.000
32	Panel Depan Mesin		550.000
33	Kaca depan/Belakang		450.000
34	Kaca Samping		150.000
35	AC System Biasa (+ preon)		150.000
36	AC System R134		550.000
37	Spoooring OTC + Balancing		330.000
38	Plafon + Interior		750.000
39	Spion		450.000
40	side kirt RH+LH		250.000
41	Foot Step		650.000
42	Radiator		150.000
43	Lock Kap Motor		80.000
44	Splash Guard (per pc)	350.000	300.000
45	Cover Tire	300.000	250.000
46	Tarik chasis total (Car-O-Liner)	2.850.000	2.600.000

**Harga belum termasuk PPN 10%**

## F. Perbaikan pada Katana

NO	JENIS PERBAIKAN	KATANA	
		Ketok + Cat	Ganti part + Cat
1	Bumper Depan/Belakang	575.000	475.000
2	Ext.Bumper Depan/Belakang		
3	Panel atas/bawah bumper depan	350.000	300.000
4	Bracket lampu besar	250.000	150.000
5	Panel atas/bawah Radiator	400.000	450.000
6	Kap Motor	815.000	715.000
7	Kedok depan (Panel Depan)		
8	Pipi		
9	Cross Member bawah Radiator	350.000	250.000
10	Fender (Spakboard) depan	650.000	600.000
11	Grill (Warna body)	450.000	350.000
12	Tiang kaca depan/belakang	350.000	250.000
13	Panel belakang mesin	600.000	590.000
14	Panel Bawah kaca depan/belakang	350.000	250.000
15	Pintu depan	650.000	600.000
16	Tiang Pintu Tengah(Pilaar)	350.000	250.000
17	Pintu Tengah		
18	Roof (Kap atas/Panel Roof)	815.000	715.000
19	Afron Depan/Belakang	700.000	590.000
20	Triplang	450.000	350.000
21	Spakboard Belakang/Quartel panel	650.000	600.000
22	Spakboard Belakang (no.pintu)	650.000	600.000
23	Kap Bagasi	815.000	715.000
24	Panel Bagasi	525.000	425.000

25	Panel Belakang LH (pintu mati)		
26	Pintu Belakang	650.000	600.000
27	Panel Atas Bumper Belakang	300.000	250.000
28	Panel Lampu Stop	350.000	250.000
29	Lantai Bagasi	650.000	590.000
30	Lantai Depan (Dek Depan)/Belakang	600.000	590.000
31	Gamish/Spoiler		
32	Panel Depan Mesin	525.000	425.000
33	Kaca depan/Belakang		200.000
34	Kaca Samping		75.000
35	AC System Biasa (+ preon)		
36	AC System R134		500.000
37	Spooiring OTC + Balancing		330.000
38	Plafon + Interior		500.000
39	Spion		
40	side kirt RH+LH		
41	Foot Step		150.000
42	Radiator		150.000
43	Lock Kap Motor		75.000
44	Tarik chasis total (Car-O-Liner)	2.000.000	2.500.000

**Harga belum termasuk PPN 10%**

Sumber: data diolah praktikan

### 3. Placement

Penempatan produk untuk dipasarkan sangat berpengaruh dalam menentukan apakah produk yang dipasarkan tepat sasaran. PT. Sejahtera Buana Trada - Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki) menempati lokasi yang strategis di kawasan pulogadung km. 19 juga dekat dengan terminal Pulogadung untuk mempermudah jangkauan pelanggan kawasan Jabodetabek. Dan untuk mempermudah pelanggan diluar



kawasan jabodetabek, pelanggan dapat menitipkan mobilnya melalui dealer Suzuki terdekat untuk selanjutnya mobil diambil Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung. Selain itu, Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Suzuki Pulogadung juga dapat menjemput mobil dari rumah pelanggan.

Alamat Kantor : Jl. Raya Bekasi Km. 19 Rawa Terate – Pulogadung

Telepon : (021) 4611492

Fax : (021) 4611491

#### 4. Promotion

Promosi yang digunakan PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan bodi yaitu adanya perbaikan hanya dalam waktu sehari (One day repair). One day repair adalah layanan perbaikan mobil yang diterapkan bengkel pusat perbaikan body dengan waktu hanya sehari, maka customer tidak perlu menunggu lama. Khusus untuk kategori perbaikan ringan. Selain itu promosi jugadilakukan dengan brosur dan event terkait otomotif.



## Gambar II. 5

Alat promosi Suzuki bodi dan paint

Sumber: Pribadi Praktikan

### 5. People

Semua karyawan yang bekerja di PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan bodi pulogadung, terkhusus untuk bagian SA (service Advisor) dan SRO (service relation officer) yang melayani customer secara langsung wajib memberikan pelayan yang baik, ramah dan sopan, serta memberikan 3S “Senyum, Salam, dan Sapa” terhadap customer yang datang ke bengkel. Hal ini dilakukan agar kesan pertama yang didapat customer baik dan merasa nyaman serta aman melakukan perbaikan di bengkel.

### 6. Proses

Untuk melakukan perbaikan bodi di bengkel Pusat Perbaikan Bodi harus melalui serangkaian proses yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Berikut adalah rangkaian prosesnya:

- a. Datangnya pelanggan ke bengkel lalu dilakukan survey mobil (foto internal).
- b. Lalu pencatatan kronologis (klaim berkas secara administratif)
- c. Estimasi perbaikan
- d. SPK (Surat Perintah Kerja) keluar
- e. Permeriksaan awal

- f. Bongkar pasang
- g. Welding (tarik ketok)
- h. Pendempulan
- i. Pengecatan
- j. Pemasangan kembali
- k. Pemolesan
- l. Finishing pemeriksaan
- m. Pencucian kendaraan

#### 7. Physical Evidence

Lingkungan fisik adalah keadaan atau kondisi yang didalamnya merupakan tempat beroperasinya layanan produk yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Gedung merupakan bagian dari bukti fisik, karakteristik yang menjadi persyaratan yang bernilai tambah bagi konsumen dalam perusahaan jasa yang memiliki karakter.

Bukti fisik yang dimiliki oleh PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan bodi pulogadung yaitu berupa gedung tempat service yang terletak di jl. Raya Bekasi km 19 rawa terate Pulogadung Jakarta Timur. Pusat Perbaikan Bodi ini dilengkapi dengan berbagai teknologi terkini dan sistem yang dirancang khusus untuk memberikan hasil pengerjaan maksimal sesuai standar Suzuki. Beragam fasilitas dan layanan pun disiapkan guna mendukung kualitas pengerjaan. Berdiri di atas lahan

seluas 4.300 m<sup>2</sup>, Pusat Perbaikan Bodi Suzuki memiliki fasilitas lengkap yang terdiri dari memiliki ruang tunggu yang nyaman dan dilengkapi dengan free wifi, ruang meeting, derek mobil yang tersedia pada saat 8 jam kerja serta area parkir dapat menampung 100 unit kendaraan, 47 stall kerja yang antara lain terdiri atas 3 stall bench, 3 stall preparation booth, 3masking stall, 7 spray booth, dan 5 stall pemolesan. Dengan fasilitas tersebut, Pusat Perbaikan Bodi memiliki kapasitas kerja hingga 600 unit / bulan.

## BAB III

### PRATIK KERJA LAPANGAN

#### A. Bidang Pekerjaan

Dalam pelaksanaan PKL di PT. SEJAHTERA BUANA TRADA – PUSAT PERBAIKAN BODI DAN PAINT PULOGADUNG (SUZUKI), praktikan ditempatkan dibagian Service Relation Officer yang di bawah dan di bimbing langsung oleh SRO Suzuki Body and Paint. Tugas yang di kerjakan Praktikan yaitu, menjabatani dan berhubungan langsung dengan berbagai pihak, baik Service Advisor (SA), customer, pihak sparepart, driver dan asuransi. Dalam menjabatani antar pihak praktikan menghubungkan dealer, pabrikan dengan bengkel maupun sebaliknya, lalu menghubungkan pelanggan dengan Service Advisor (SA) atau sebaliknya, praktikan juga melakukan *Follow up* terhadap pelanggan yang datanya diambil dari sistem. *Follow up* dilakukan guna pendataan customer guna menjaga hubungan jangka panjang yang baik antara konsumen dan pihak bengkel dengan melakukan survei kepuasan konsumen terhadap layanan dan pengerjaan perbaikan dan pengacatan oleh Bengkel Suzuki Body and Paint dan dalam survey kepuasan pelanggan tersebut menerima masukan (kritik, saran maupun keluhan kesah pelanggan terhadap pihak bengkel), dengan melakukan *follow up* kepada customer, maka pihak bengkel dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga dapat menjaga kualitas terbaik dan memuaskan semua pihak. Terdapat satu hari praktikan sangat berterimakasih mendapatkan kesempatan kunjungan ke Pekan Raya Jakarta/ Jakarta Fair untuk melihat dan mempelajari penjualan Spare part Suzuki.

Peranan SRO dalam perusahaan cukup penting. Karna seperti yang dapat di ketahui dari tugas yang praktikan kerjakan, SRO sebagai penghubung antara pelanggan dan SA, SA dan Foreman, SA dan driver, penghubung antara pelanggan, SA dan pihak asuransi. Dalam membantu SA dalam tugasnya, praktikan melakukan pendataan dan pencatatan kronologi terjadinya kerusakan yang dialami konsumen serta pengumpulan berkas pengajuan klaim seperti foto epoksi.

Praktikan juga melakukan penginputan klaim asuransi customer mobil yang sudah selesai pengerjaannya ke website Merimen. Merimen yaitu sistem pengajuan klaim beberapa asuransi di seluruh dunia.

Adapun bidang pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan selama melaksanakan PKL adalah sebagai berikut :

1. Membantu SA (Service Advisor) dalam melayani konsumen.
2. Menginput claim asuransi customer ke website Merimen.
3. Menginformasikan SPK turun kepada pelanggan asuransi.
4. Melakukan *Follow up* customer
5. Operator telp
6. Pameran Spare Part Suzuki di Pekan Raya Jakarta/ Jakarta Fair

## **B. Pelaksanaan Kerja**

Pelaksanaan program PKL ini dilakukan selama 2 (dua) bulan, dimulai dari tanggal 22 Juni 2015 sampai dengan tanggal 22 Agustus 2015. Dari pukul 08.30 WIB sampai dengan 16.30 WIB, setiap hari Senin sampai Sabtu, Senin sampai dengan Jum'at dan pukul 09.00 sampai dengan 15.00 setiap hari Sabtu. Untuk pelaksanaan setiap pekerjaan praktikan dituntut untuk selalu bersikap baik, sopan dan ramah

terhadap setiap customer yang datang, karna pelayanan dari SRO sangat berpengaruh terhadap kepuasan customer.

Adapun pelaksanaan kerja yang dilakukan yaitu :

**1. *Membantu SA (Service Advisor) dalam melayani konsumen***

Praktikan membantu penerimaan customer sebelum ditangani pihak SA, baik tatap muka langsung maupun via telepon. Praktikan melayani customer bila terdapat kesulitan maupun hal-hal yang ingin ditanyakan misalnya perihal alur proses perbaikan, lama perbaikan, lokasi bengkel, asuransi yang digunakan customer, estimasi biaya serta menghubungkan customer dengan SA. Jika customer telah melakukan pendaftaran perbaikan mobil di bengkel melalui asuransi, praktikan melakukan pengumpulan dan merapikan data konsumen dan berkas pengajuan claim dari konsumen.

**2. *Menginput claim asuransi customer ke software-as-a-service Merimen.***

Praktikan melakukan penginputan claim asuransi ke Merimen. Merimen merupakan sistem untuk pengajuan klaim asuransi online seperti Harta Insurance, Tokio Marine, Ramayana dan AXA mandiri. Sistem ini mempermudah pihak bengkel untuk proses estimasi perbaikan dan biaya serta pengajuan Surat Perintah Kerja (SPK), hingga mobil yang di proses dapat dikerjakan di bengkel.

**3. *Menginformasikan SPK turun kepada pelanggan asuransi.***

Jika pengajuan klaim asuransi customer telah di accept oleh pihak asuransi dan telah menurunkan Surat Perintah Kerja (SPK) kepada bengkel. Maka

tugas selanjutnya bagi praktikan adalah menginformasikan kepada customer bahwa pengajuan klaim asuransi untuk perbaikan mobilnya dibengkel Suzuki telah dikabulkan dan mobil sudah bisa masuk terhitung sejak penginformasian. Dan praktikan menanyakan kepada customer kapan mobil customer akan datang serta menawarkan apakah perlu driver untuk mengambil mobil atau diantar pribadi oleh customer.

#### **4. *Melakukan Follow up customer***

Praktikan melakukan *follow up* kepada customer yang bertujuan menjaga hubungan jangka panjang yang baik dengan melakukan survei kepuasan konsumen/ pelanggan terhadap proses layanan dan pengerjaan perbaikan dan pengacatan oleh Bengkel Suzuki Body and Paint. Dalam melakukan *follow up* customer praktikan mencatat keluhan, kritik dan saran serta kepuasan konsumen guna mengetahui pendapat konsumen dan dapat menjadi masukan yang baik bagi bengkel kedepannya.

#### **5. *Operator telepon***

Praktikan mengerjakan tugas operator telepon guna memberikan informasi terkait bengkel, baik perihal alur proses perbaikan, lama perbaikan, lokasi bengkel, asuransi yang digunakan customer, estimasi biaya, menghubungkan customer ke SA, menghubungkan SA ke driver, SA ke customer dan asuransi, dealer suzuki lain dengan bengkel baik SA maupun bagian Spare part, bagian keuangan (yang termasuk jaringan/ line bengkel) maupun sebaliknya.



## 6. Pameran Spare Part Suzuki di Pekan Raya Jakarta/ Jakarta Fair

Praktikan mendapatkan kesempatan untuk mempelajari penjualan spare part di pameran Pekan Raya Jakarta/ Jakarta Fair. Di bimbing oleh pak Eko dari Spare part Suzuki Dewi sartika. Praktikan menjaga stan dan membantu pelayanan konsumen sebelum di tangani pihak sales Spare part.

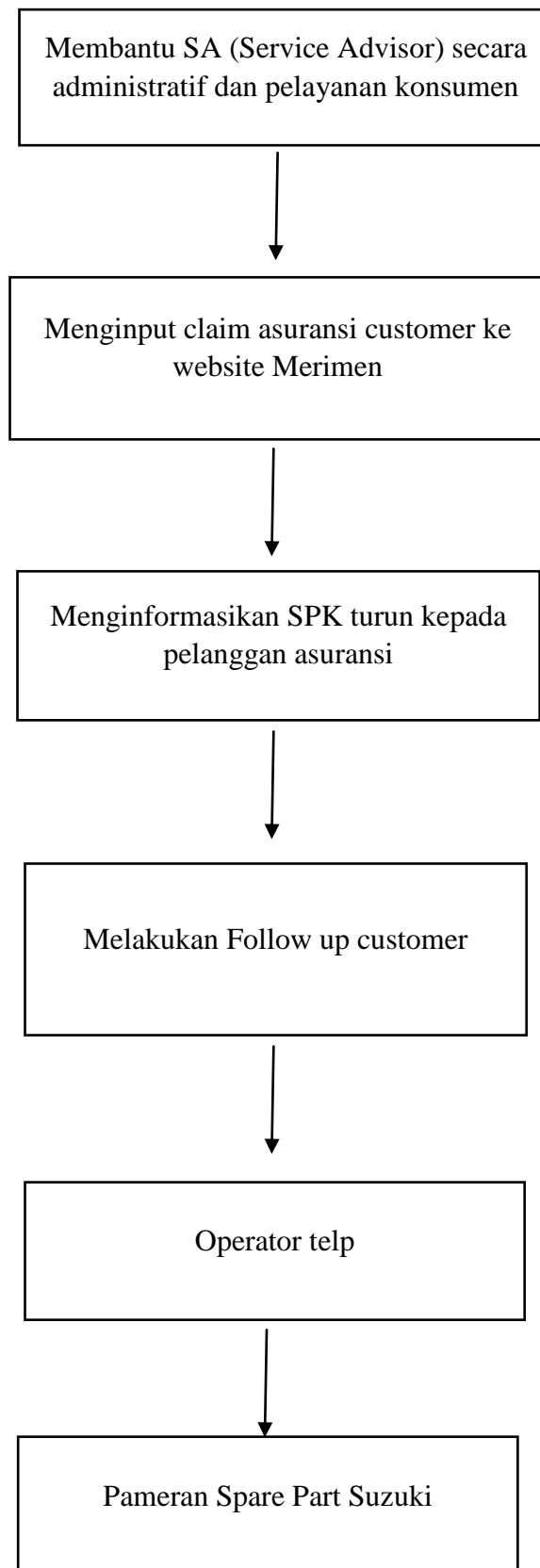


Gambar III. 1

Pameran Sparepart Suzuki

Sumber: Pribadi Praktikan

Adapun penjelasan personal experience dapat dijelaskan melalui flowchart personal experince.



Gambar III. 2  
Arus Kerja Praktikan  
Sumber:  
data yang diolah praktikan

Berikut adalah tabel kegiatan PKL secara rinci selama 2 (dua) bulan.

**Tabel III.1**

**Daftar Kegiatan PKL**

<b>No.</b>	<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>
<b>1.</b>	Senin, 22 Juni 2015	- Briefing
<b>2.</b>	Selasa, 23 Juni 2015	- Pelatihan
<b>3.</b>	Rabu, 24 Juni 2015	- Membantu sa (service advisor) - Operator telp
<b>4.</b>	Kamis, 25 Juni 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp
<b>5.</b>	Jumat, 26 Juni 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp
<b>6.</b>	Sabtu, 27 Juni 2015	- Membantu sa (service advisor) - <i>Follow up</i>
<b>7.</b>	Senin, 29 Juni 2015	- Claim asuransi customer ke website Merimen - Operator telp
<b>8.</b>	Selasa, 30 Juni 2015	- Operator telp - Membantu SA (Service Advisor)
<b>9.</b>	Rabu, 1 Juli 2015	- Operator telp - Membantu SA (Service Advisor)
<b>10.</b>	Kamis, 2 Juli 2015	- Claim asuransi customer ke website Merimen - Operator telp
<b>11.</b>	Jumat, 3 Juli 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp - Informasi spk turun
<b>12.</b>	Sabtu, 4 Juli 2015	- PRJ ( membantu menjual sparepart)

<b>13.</b>	Senin, 6 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Follow up</i></li> <li>- Operator telp</li> <li>- Informasi spk turun</li> </ul>
<b>14.</b>	Selasa, 7 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Follow up</i></li> <li>- Operator telp</li> <li>- Claim asuransi customer ke website merimen</li> </ul>
<b>15.</b>	Rabu, 8 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Follow up</i></li> <li>- Operator telp</li> </ul>
<b>16.</b>	Kamis, 9 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Follow up</i></li> <li>- Operator telp</li> </ul>
<b>17.</b>	Jum'at, 10 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Follow up</i></li> <li>- Operator telp</li> <li>- Membantu sa (service advisor)</li> </ul>
<b>18.</b>	Sabtu, 11 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Follow up</i></li> <li>- Operator telp</li> </ul>
<b>19.</b>	Senin, 13 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operator telp</li> <li>- Claim asuransi customer ke website Merimen</li> </ul>
<b>20.</b>	Selasa, 14 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operator telp</li> <li>- Claim asuransi customer ke website Merimen</li> </ul>
<b>21.</b>	Rabu, 15 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Follow up</i></li> <li>- Operator telp</li> </ul>
<b>22.</b>	Sabtu, 25 Juli, 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Follow up</i></li> <li>- Operator telp</li> </ul>
<b>23.</b>	Senin, 27 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operator telp</li> <li>- Claim asuransi customer ke website Merimen</li> </ul>
<b>24.</b>	Selasa, 28 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operator telp</li> <li>- Informasi spk turun</li> </ul>
<b>25.</b>	Rabu, 29 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Follow up</i></li> <li>- Operator telp</li> <li>- Membantu sa (service advisor)</li> </ul>
<b>26.</b>	Kamis, 30 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Follow up</i></li> </ul>

		- Operator telp
27.	Jumat, 31 Juli 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp - Informasi spk turun
28.	Sabtu, 1 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp
29.	Senin, 3 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp
30.	Selasa, 4 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp - Claim asuransi customer ke website merimen
31.	Rabu, 5 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp
32.	Kamis, 6 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp - Membantu sa (service advisor)
33.	Jum'at, 7 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp
34.	Sabtu, 8 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp - Membantu sa (service advisor)
35.	Senin, 10 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp - Claim asuransi customer ke website merimen
36.	Selasa, 11 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp
37.	Rabu, 12 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp - Informasi spk turun
38.	Kamis, 13 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp
39.	Jum'at, 14 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp

		- Membantu sa (service advisor)
<b>40.</b>	Sabtu, 15 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp
<b>41.</b>	Selasa, 18 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp
<b>42.</b>	Rabu, 19 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp - Membantu sa (service advisor)
<b>43.</b>	Kamis, 20 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp - Claim asuransi customer ke website merimen
<b>44.</b>	Jum'at, 21 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp
<b>45.</b>	Sabtu, 22 Agustus 2015	- <i>Follow up</i> - Operator telp

### C. Kendala yang Dihadapi

Dalam melaksanakan PKL praktikan menghadapi kendala-kendala antara lain :

#### 1. Adaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.

Beradaptasi di suatu lingkungan baru memang selalu menjadi masalah yang akan dihadapi seseorang seperti yang dihadapi mahasiswa pkl yang baru saja memasuki dunia kerja. Adaptasi yang dihadapi di dalam dunia kerja seperti berinteraksi dengan atasan seperti kepala cabang dan kepala bengkel, karyawan, pembimbing, customer serta pihak terkait yang berhubungan dengan terlaksananya praktik.

Karena praktikan mendapat posisi di bagian depan yang di bimbing langsung oleh SRO yang memang langsung berhubungan dengan customer, praktikan ditugaskan untuk menghadapi dan melayani customer dengan berbagai karakter. Cara menghadapi customer dapat dilakukan langsung maupun via telepon atau SMS. Awalnya praktikan merasa tidak percaya diri, takut memeberikan pelayanan yang kurang memuaskan bagi customer karena gaya berkomunikasi praktikan yang belum berpengalaman.

Tidak hanya sekedar beradaptasi dengan pihak-pihak terkait praktikan di perusahaan juga beradaptasi dengan peraturan, sistem kerja, menghadapi dan job desk yang belum pernah parktikan dapatkan dalam perkuliahan.

#### 2. Pada awalnya tidak mengerti cara pengerjaan *job desk*.

Saat praktikan turun untuk mempraktikkan *job desk* yang di berikan pembimbing dari pihak PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (SUZUKI), praktikan langsung diposisikan pembimbing di

bagian depan yang langsung berhubungan dengan customer dan praktikan tidak mengetahui bagaimana mengerjakan *job desk* dengan baik dan benar.

Dari berbagai *job desk* yang di kerjakan SRO, praktikan mendapat 6 *job desk* yang diantaranya adalah membantu SA (service advisor) dalam melayani konsumen, menginput claim asuransi customer ke website merimen, menginformasikan spk turun kepada pelanggan asuransi, melakukan *follow up* customer, operator telp, pameran spare part suzuki di pekan raya jakarta/ jakarta fair.

Saat pertama kali praktikan mendapat *job desk* sebagai operator telepon, sempat mengalami grogi dan tidak tahu apa yang harus praktikan lakukan dalam menanggapi telepon masuk, bagaimana berkomunikasi dengan pihak lain di telepon serta mengalihkan telepon luar kepada bagian-bagian tertentu seperti ke bagian keuangan, bagian sparepart dan kepala cabang dan lainnya.

Selain itu kendala awal yang di hadapi praktikan dalam menjalani *job desk* adalah bagaimana melakukan *follow up* terhadap konsumen. Menghadapi konsumen yang memiliki berbagai karakter, situasi dan kondisi yang tidak bisa diduga. Pernah praktikan menghadapi konsumen yang sangat atraktif dan bersemangat menjawab pertanyaan dan memberikan kritik dan saran, terdapat pula konsumen yang tidak mau ambil pusing bisa di katakan apatis, terdapat pula konsumen yang tidak puas terhadap hasil pelayanan, dan mengucapkan kata-kata kasar sebagai bentuk ketidak puasannya, dan terdapat pula konsumen yang tidak mau memberikan pendapat dengan alasan sibuk.



### 3. Lokasi Bengkel Suzuki

Selama praktikan melakukan praktik kerja di bengkel Suzuki body and paint, salah satu kendala yang di hadapi adalah menjelaskan lokasi atau letak dari bengkel kepada para customer. Umumnya customer baru yang menanyakan lokasi melalui telepon menanyakan lokasi dan jam operasional, namun mereka sering mengeluhkan sulitnya mencari lokasi bengkel. Walaupun lokasi dapat dikatakan strategis karena persis di depan terminal pulogadung, namun pintu masuk memang tidak terlihat jelas jika tidak jeli melihat pintu masuk menuju bengkel.

Dan kebanyakan customer sulit menemukan lokasi bengkel Suzuki body and paint dikarenakan pintu masuk menuju bengkel terapat toko-toko penjual dan pedagang kaki lima di terminal pulogadung dan tanda pengenalan bengkel berupa baliho Suzuki pun tidak terlihat jelas akibat tertutup umbul-umbul dan iklan.

Sesampainya di lokasi wilayah suzuki pun, secara kasat mata customer juga kadang bingung karena letak gedung bengkel Suzuki body and repair berada di belakang dealer mobil. Dan mencari bengkel body and paintnya kebanyakan customer perlu bertanya pada security dikarenakan dalam satu wilayah perusahaan suzuki di pulogadung terdapat 3 bagian lagi baik PT. SBT, PT. SIS, PT. SIM yang masih satu bagian dari SUZUKI.

### 4. Terganggunya sistem komunikasi.

Bagi perusahaan bertaraf internasional seperti suzuki, tentunya segala pendataan dan fasilitas terkait hal komunikasi sangat penting. Jika timbul

masalah sedikit terkait jaringan dan komunikasi tentu akan menghambat kelancaran kerja di perusahaan.

Kendala terkait hal ini berasal dari faktor eksternal. Dalam pengerjaan *job desk* seperti pengerjaan penginputan merimen dan data-data terkait akibat sistem SDMS yang down atau diakibatkan adanya gangguan jaringan internet, dan jika kendala sistem yang mengalami masalah dari pusat maka praktikan tidak bisa melaksanakan *job desk* dengan semestinya. Dan berakibat menumpuknya *job desk* yang akan dikerjakan keesokannya, dalam hal ini praktikan pun harus menunggu pihak IT untuk memperbaiki sistem yang ada.

Selain itu kendala pernah juga praktikan alami saat bertugas sebagai operator telepon maupun melakukan *follow up* melalui telepon. Dalam mengerjakan tugas sebagai operator telepon maupun melakukan *follow up* tentunya menggunakan pesawat telepon seperti telepon bengkel.

Telepon bengkel pernah tidak bisa digunakan biasanya setiap diawal bulan akibat terlambatnya pembayaran telepon perusahaan dari pusat. Dalam hal ini, kendala yang dialami praktikan adalah tidak dapat melaksanakan *job desk* sesuai jadwal yang di tentukan karena dalam melaksanakan *follow up* misalnya sudah di jadwal H+7 setelah mobilkeluar dari bengkel dan harus segera dihubungi untuk menanyakan kondisi mobil konsumen setelah di perbaiki oleh bengkel.

#### D. Cara Mengatasi Kendala

Dalam menghadapi kendala yang dihadapi selama PKL, praktikan mencoba mengatasi kendala dengan beberapa cara sesuai dengan pemahaman praktikan, yaitu :

1. Adaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.

Menurut pendapat ahli mengenai adaptasi, Mustofa Fahmi “Proses dinamika yang bertujuan untuk mengubah kelakuan seseorang agar terjadi hubungan yang lebih sesuaantara dirinya dan lingkungannya”.<sup>4</sup>

Beradaptasi di lingkungan baru yang belum diketahui rasa canggung memang selalu menjadi masalah utama. Canggung dapat disebabkan oleh hubungan praktikan dengan pihak terkait saat PKL, maupun ketidak pahaman dengan *job desk* yang akan dipraktekkan.

Namun kendala tersebut akan menjadi peluang, jika kita dapat memotivasi diri kita untuk mengingat kembali apa tujuan utama praktikan melaksanakan PKL. Dari Ernest L. McCormick dalam (Mangkunegara 2002:94), Bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, menggairahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan produktivitas kerja.

Rasa canggung dengan dunia kerja dapat praktikan atasi dengan mengingat kembali tujuan utama yaitu menyelesaikan mata kuliah guna memenuhi syarat untuk lulus D3 manajemen pemasaran, menambah ilmu dan menjalin hubungan baik dengan pihak perusahaan.

---

<sup>4</sup><http://www.scribd.com/doc/136441521/Pengertian-Penyesuaian-Diri-Menurut-Para-Ahli-Sebagai-Berikut#scribd> (Diakses tanggal 15 Desember 2015 pada pukul 12.00 WIB)

Cara yang praktikan lakukan dengan membangkitkan kepercayaan diri, memberanikan diri untuk mencari dan memperbanyak ilmu serta informasi, berinteraksi dengan pihak-pihak yang terkait *job desk* di perusahaan. Salah satu contoh yang praktikan alami yaitu dalam berinteraksi untuk membangun hubungan yang baik dengan karyawan Suzuki saat bekerja maupun diluar jam kerja seperti mengadakan buka bersama saat selesai bulan puasa dan makan siang bersama dan share pengalaman.

## 2. Cara pengerjaan *job desk*

Menurut Kasmir (2005), Customer Relation Officer merupakan seseorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan, termasuk membujuk agar pelanggan tetap bertahan / tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan.

Posisi di mana praktikan ditempatkan merupakan posisi yang menentukan baik bagi perusahaan sendiri maupun bagi praktikan, praktikan langsung diposisikan pembimbing di bagian depan (SRO) yang langsung berhubungan dengan customer di bawah bimbingan SRO.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup><http://pontianakjob.blogspot.co.id/2013/07/apa-itu-customer-relation-officer.html> (Diakses tanggal 15 Desember 2015 pada pukul 12.00 WIB)

Kendala yang praktikan alami misalnya cara pengajaran *job desk* yang sebelumnya tidak praktikan mengerti misalnya dalam mengerjakan *job desk* sebagai operator telepon telepon masuk, bagaimana berkomunikasi dengan pihak lain di telepon serta mengalihkan telepon luar kepada bagian-bagian tertentu seperti ke bagian keuangan, bagian sparepart dan kepala cabang dan lainnya, bagaimana melakukan *follow up* terhadap konsumen yang memiliki berbagai karakter.

Untuk menangani kendala diatas, praktikan banyak bertanya dan belajar dari SRO, kepala cabang, kepala bengkel, SA maupun bagian admin guna memperbanyak ilmu dan informasi terkait *job desk* yang praktikan terima. Sebagai contoh bagai mana cara mengawali pembicaraan ditelepon yang baik dan menjadi seperti customer, mengerti perasaan customer saat melakukan *follow up*. Lalu melihat dan mempelajari cara kerja SRO dalam menarik informasi turunnya spk dari pihak asuransi hingga menginformasikan kepada customer.

Praktikan mempelajari banyak dari SRO dan SA untuk mempraktikan bagaimana berkomunikasi yang baik, merangkul customer dan memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat berkesan dimata customer. Contoh dalam hal ini, praktikan mengambilkan minuman dan mengantarkan customer ketuang tunggu, membantu mempersiapkan berkas customer yang dibutuhkan untuk pengajuan klaim, bersikap ramah dan tersenyum kepada pelanggan.

### 3. Lokasi Bengkel Suzuki

Menurut Fandy Tjiptono, Ph.D, 2014 pemilihan lokasi dipengaruhi beberapa faktor seperti akses, visibilitas (jarak pandang), lalu-lintas, tempat parkir, ekspansi, lingkungan, kompetisi dan peraturan pemerintah.<sup>6</sup>

Sering praktikan menghadapi customer baru yang mengeluhkan sulitnya mencari lokasi bengkel. Walaupun lokasi dapat dikatakan strategis karena persis di depan terminal pulogadung, namun pintu masuk memang tidak terlihat jelas jika tidak jeli dalam melihat pintu masuk menuju bengkel akibat terapat toko-toko penjual dan pedagang kaki lima di terminal pulogadung. Dan tanda pengenal bengkel berupa baliho Suzuki pun tidak terlihat jelas akibat tertutup umbul-umbul dan iklan.

Dan bagi praktikan yang bertugas sebagai operator telepon juga bertugas untuk menjelaskan lokasi dan menjelaskan arah menuju bengkel termudah bagi customer. Jika sudah disekitar wilayah terminal pulogadung praktikan memberikan ancer-ancer seperti pintu lokasi bengkel Suzuki berada di antara toko bata dan warteg.

Jika customer tidak sempat ke bengkel, Bengkel Suzuki juga memiliki layanan antar jemput untuk kemudahan customer. Customer dapat menitipkan mobilnya di dealer terdekat. Jangkauan lokasi untuk fasilitas ini Jabodetabek.

---

<sup>6</sup>Fandy Tjiptono, Ph.D, Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian (Penerbit ANDI Yogyakarta, 2014), p. 159

#### 4. Sistem komunikasi.

Pemasaran modern memerlukan pula komunikasi interaktif dan berkesinambungan dengan para pelanggan potensial dan aktual. Kemajuan teknologi komunikasi seperti internet, telepon genggam, dan tv satelit memfasilitasi berkembangnya sejumlah media baru untuk berkomunikasi dengan pelanggan.<sup>7</sup>

Informasi dan Teknologi bagi perusahaan bertaraf internasional seperti Suzuki tentunya memiliki peran penting baik bagi penginputan data serta penunjang komunikasi guna menunjang berjalannya sistem perusahaan.

Jika perusahaan mengalami kendala sistem seperti pendataan dan fasilitas terkait hal komunikasi, tentu hal tersebut akan menghambat kelancaran kerja di perusahaan. Dalam hal ini, praktikan harus memperhatikan seluruh kabel yang berhubungan dengan jaringan terhubung dengan komputer dan melihat sistem jaringan dikomputer, jika ternyata kendala bukan disebabkan oleh kabel dan komputer maka praktikan harus menghubungi SRO dan beliau akan menghubungi bagian IT maupun HRD untuk membenahi sistem.

Dan jika kendala akibat telepon yang tidak bisa digunakan akibat terlambatnya pembayaran telepon perusahaan, praktikan akan menghubungi SRO dan beliau akan menghubungi kantor pusat untuk konfirmasi permasalahan hingga telepon dapat digunakan kembali.

---

<sup>7</sup>Fandy Tjiptono, Ph.D, Pemasaran Jasa - Prinsip Penerapan Penelitian (Penerbit ANDI Yogyakarta, 2014), p. 232

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Selama menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki), praktikan mendapatkan pengalaman dan pembelajaran yang menarik dan menambah ilmu.

Sehingga praktikan dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Praktikan mendapat pengetahuan tentang bagaimana dunia kerja, baik sistem kerja, pekerjaan sesuai *job desk* praktikan di PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Pulogadung (Suzuki).
2. Praktikan dapat mengetahui bagaimana cara PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi dan Paint Pulogadung (Suzuki) menghadapi dan melayani keinginan dan kebutuhan customernya.
3. Praktikan mendapat pengetahuan mengenai proses penerimaan pelanggan / mobil masuk hingga mobil keluar, ditambah *follow up* pelanggan untuk mengetahui kepuasan pelanggan.



4. Praktikan dapat mengetahui bagaimana cara SRO menjadi penghubung berbagai pihak. Misalkan penghubung pihak asuransi dengan customer dalam hal klaim asuransi.

## **B. Saran-saran**

Dalam suatu organisasi, tentu tidak luput dari kekurangan begitu juga yang praktikan rasakan selama melaksanakan praktik kerja lapangan baik di PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Dan Paint Puloagung (Suzuki) baik kekurangan yang berasal dari perusahaan maupun universitas, diantaranya sebagai berikut :

### **1. Bagi Perusahaan**

- a. Waktu training terhadap praktikan ditambah, agar praktikan lebih memahami *job desk*
- b. Perbaikan untuk sistem jaringan dan komunikasi untuk mempermudah karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.
- c. Perlunya memperlengkap informasi perusahaan agar mempermudah praktikan-praktikan di masa depan dalam hal keperluan laporan.

## **2. Bagi Universitas**

- a. Informasi mengenai pelaksanaan kegiatan PKL perlu lebih digencarkan lagi dari pihak fakultas
- b. Proses alur pembuatan surat pengantar PKL diringkaskan lagi dan di percepat.

## DAFTAR PUSTAKA

Badudu Rizal, *Service Excellence – Pelayanan Pelanggan Yang Prima Oleh Perusahaan di Indonesia*. Penerbit Kompas, 2015

FutRell Charles M., *Fundamentals Of Selling – Customers For Life Thorough Service*. MCGraw-Hill Irwin, 2006

Girard Joe, *13 aturan penting dalam penjualan*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, 2015

[Http://m.autobild.co.id/read/2015/03/10/12739/51/15/Perbaikan-Bodi-Mobil-Hanya-1-Hari-Kerja](http://m.autobild.co.id/read/2015/03/10/12739/51/15/Perbaikan-Bodi-Mobil-Hanya-1-Hari-Kerja) (diakses tanggal 8 Desember 2015 pukul 18. 10 WIB)

[Http://otomotif.kompas.com/read/2015/12/14/074100915/Syarat.Mutlak.untuk.Mengembangkan.Industri.Otomotif.Indonesia](http://otomotif.kompas.com/read/2015/12/14/074100915/Syarat.Mutlak.untuk.Mengembangkan.Industri.Otomotif.Indonesia) (diakses tanggal 8 Desember 2015 pukul 18.01 WIB)

[Http://www.autobild.co.id/read/2015/10/23/14747/67/15/Seperti-Apa-Tren-Warna-Mobil-Modern](http://www.autobild.co.id/read/2015/10/23/14747/67/15/Seperti-Apa-Tren-Warna-Mobil-Modern) (diakses tanggal 8 Desember 2015 pukul 18.12 WIB)

[Http://www.scribd.com/doc/136441521/Pengertian-Penyesuaian-Diri-Menurut-Para-Ahli-Sebagai-Berikut#scribd](http://www.scribd.com/doc/136441521/Pengertian-Penyesuaian-Diri-Menurut-Para-Ahli-Sebagai-Berikut#scribd) (Diakses tanggal 15 Desember 2015 pada pukul 12.00 WIB)

[Http://pontianakjob.blogspot.co.id/2013/07/apa-itu-customer-relation-officer.html](http://pontianakjob.blogspot.co.id/2013/07/apa-itu-customer-relation-officer.html) (Diakses tanggal 15 Desember 2015 pada pukul 12.00 WIB)

*Pedoman Praktik Kerja Lapangan*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Tjiptono Fandy, Ph.D, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit ANDI, 2014

## DAFTAR LAMPIRAN

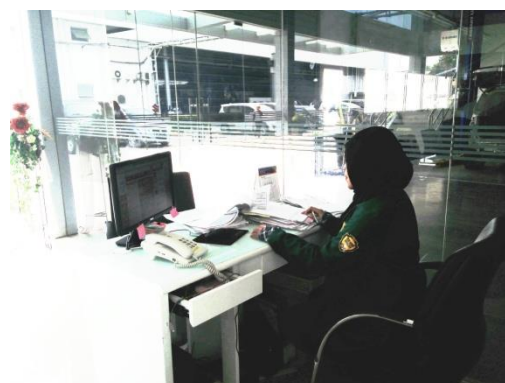
Lampiran 1 Surat Permohonan Izin PKL

Lampiran 2 Surat Keterangan PKL

Lampiran 3 Daftar Hadir PKL

Lampiran 4 Penilaian PKL

Lampiran 5 Gambar/ Foto

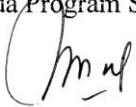


## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA PT. SEJAHTERA  
BUANA TRADA- PUSAT PERBAIKAN BODY DAN PAINT PULOGADUNG  
(SUZUKI) DI BAGIAN SERVICE RELATION OFFICER  
Nama Praktikan : LAKSMI ANGGANA RARAS  
Nomor Registrasi : 8223136639  
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran

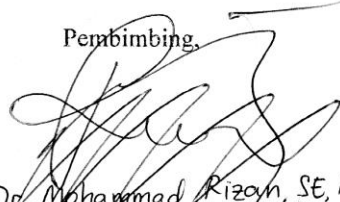
Menyetujui,

Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran



Dra Umi Mardiyati M.Si  
NIP 19570221 198503 2 002

Pembimbing,



Dr. Mohammad Rizqin, SE, M.  
NIP 199206292006041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Hamidah SE M.Si  
NIP 19560321 198603 2 001



Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
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

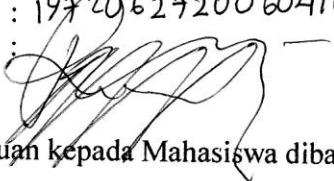


ISO 9001:2008 CERTIFIED  
CERTIFICATE NO:  
IAS/INA/3640

SURAT PERSETUJUAN SIDANG PKL

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Dosen Pembimbing

1. Nama : Dr. Mohammad Rizan, SE, M. PP
2. NIP : 197206292006041001
3. Tanda tangan : 

Memberikan Persetujuan kepada Mahasiswa dibawah ini :

1. Nama : LAKSMI ANGGANA RARAS
2. No. Registrasi : 8223136639
3. Program Studi : D3 MANAJEMEN PEMASARAN
4. Tempat PKL : PT. SEJAHTERA BUANA TRADA - PUSAT PERBAIKAN BODY

Untuk Mengikuti/Tidak mengikuti\* Sidang PKL pada tanggal.....

Mengetahui  
Kaprodi D3 Manajemen Pemasaran

Jakarta, 5 November 2015  
Mahasiswa Ybs,

Dra Umi Mardiyati M.Si  
NIP.19570221 198503 2 002

No.Reg : 8223136639

Cat :Coret yang tidak perlu\*)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285  
[www.unj.ac.id/fe](http://www.unj.ac.id/fe)

*Building Future Leaders*

1. Nama Mahasiswa
2. No.Registrasi
3. Program Studi
4. Dosen Pembimbing

**KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL**  
**LAKSMI ANGGANA RARAS**  
 8223136639  
 D3 MANAJEMEN PEMASARAN  
 Dr. M. Muhammad Rizan S.E.M.PP  
 NIP. 197206272006041001

5. Judul PKL : LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
 PADA PT. SEWAHTERA BUANA TRADA - PUSAT  
 PERBAIKAN BODI DAN PAINT DULOGADUNGS. (SUZUKI)  
 DI BAGIAN SERVICE RECEPTION OFFICER

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	2 Oktober '15	Bab III	Tertalu Sempel, 1 masalah 1 halaman	
2				
3	21 Oktober '15	Bab III	Kendala dan Cara mengatasi kendala minimal 1 halaman	
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

SETUJU UNTUK UJIAN PKL

Catatan :









1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi
2. Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan






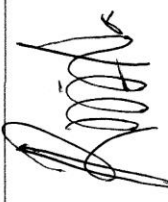








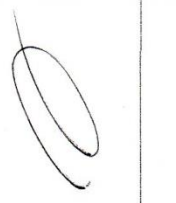
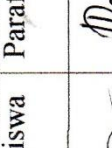
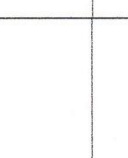
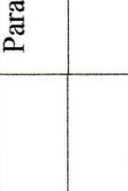
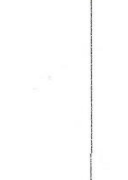
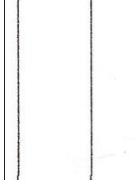
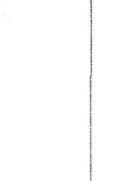
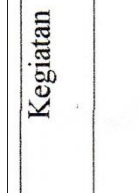
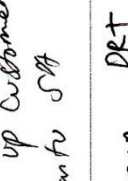
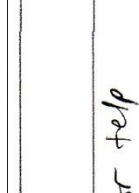

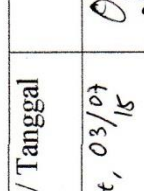
Lembar Kegiatan Magang  
 Di PT. Sejahtera Buana Trada (Suzuki)

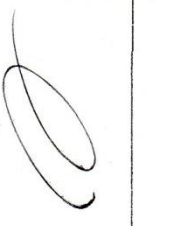
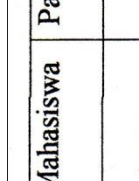
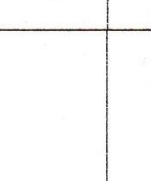
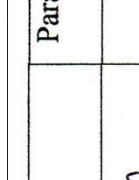
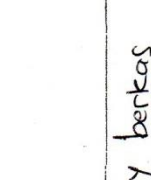
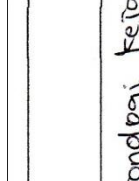
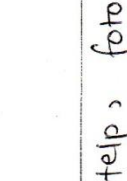
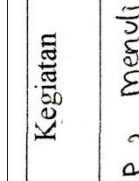
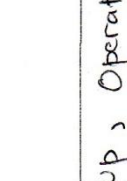
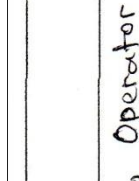
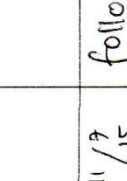
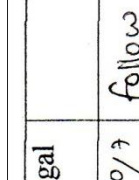
Nama : Laksmi Anggana Raras

Nim : 8223136639

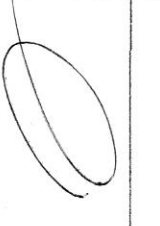








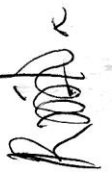


No	Hari/ tanggal	Kegiatan	Paraf Mahasiswa	Paraf Supervisor
1.	Senin, 22/06/15	Briefing		
2.	Selasa, 23/06/15	Pelatihan		
3.	Rabu, 24/06/15	Membantu SA (Service Advisor) melayani Customer yang telah menjadi pelanggan tetap dengan menyakan dan mencatat kronologi kecelakaan / kerusakan mobil yang dialami klien, foto copy berkas, Operator telp		
4.	Kamis, 25/06/15	Membantu SRO (Service Relation Officer) Melakukan follow up Konsumen, menyampaikan keluhan, kepuasan, kritik dan saran, guna menciptakan hubungan jangka panjang dan mengatasi permasalahan antara pelanggan dan bengkel body and paint Suzuki, Operator telp.		







No	Hari/ Tanggal	Kegiatan	Paraf Mahasiswa	Paraf Supervisor
5.	Jumat, 26/06/15	Membantu SRO follow up, Operator telp, foto copy.		
6.	Sabtu, 27/06/15	follow up, Melayani pelanggan mengenai kronologi Kecelakaan/ kerusakan panel body mobil.		
7.	Senin, 29/06/15	Pengajuan Klaim asuransi Customer ke divisi klaim, melalui email ke pihak asuransi maupun Sistem online Merimen (pencairan dana maupun Spare part)		
8.	Selasa, 30/06/15	Operator telp, telp dalam → ke dalam, dalam → luar, luar → dalam. Menelepon pihak asuransi untuk mensurvey mobil yang akan masuk bengkel (bagi pengguna asuransi), membantu SA		
9.	Rabu, 01/07/15	Berhubungan dengan pelanggan mengenai Kronologi kecelakaan / kerusakan panel body mobil, foto Copy berkas Spk 2 kronologi, Operator telp.		
10.	Kamis, 02/07/15	Input data pelanggan pengguna asuransi, spk, repairsbill, foto copy Sim, stnk, foto body, epoksi, Operator telp.		





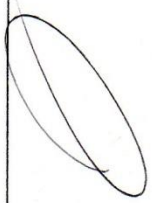







No	Hari/ Tanggal	Kegiatan	Paraf Mahasiswa	Paraf Supervisor
11.	Jum'at, 03/07/15	Operator telp follow up customer Membantu SMA		
12.	Sabtu, 4 Juli 2015	Pameran PRJ		
13.	Senin, 6 Juli 2015	Operator telp follow up Informasi Spk turun		
14.	Selasa, 7 Juli 2015	Operator telp follow up Munt klawan ancaman		
15.	Rabu, 8 Juli 2015	Operator telp follow up		
16.	Kamis, 9 Juli 2015	Operator telp follow up foto copy berkas.		

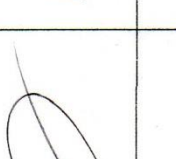
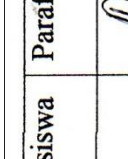

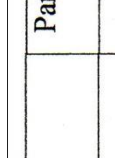

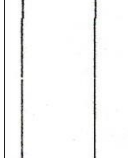

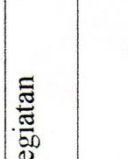


No	Hari/ Tanggal	Kegiatan	Paraf Mahasiswa	Paraf Supervisor
17.	Jum'at, 10/7 15	follow up, Operator telp, menulis kronologi kejadian		
18.	Sabtu, 11/7 15	follow up, Operator telp, foto copy berkas		
19.	Senin, 13/7 15	Pengajuan klaim asuransi ( <del>Operator telp</del> Spare part) Operator telp		
20.	Selasa, 14/7 15	Input data pelanggan pengguna asuransi, foto - copy berkas, Operator telp		
21.	Rabu, 15/7 15	Operator telp, follow up, foto copy berkas		
22	Sabtu, 25/7 15	Operator telp, foto copy berkas, follow up		



No	Hari/ Tanggal	Kegiatan	Paraf Mahasiswa	Paraf Supervisor
23.	Senin, 27/7/15	Operator telp, input data pengerjaan bengkel ke asuransi		
24.	Selasa, 28/7/15	Operator telp, pengelompokan data Spk Cash atau assurance, Informasi Spk turun.		
25.	Rabu, 29/7/15	follow up, operator telp, Membantu SA.		
26.	Kamis, 30/7/15	follow up, operator telp		
27.	Jumat, 31/7/15	Operator Telp follow up Info Spk Turun		
28.	Sabtu, 1/8/15	Operator telp follow up.		

No	Hari/ Tanggal	Kegiatan	Paraf Mahasiswa	Paraf Supervisor
29.	Senin, 3/15	Operator telp follow up		R. Rifa
30.	Selasa, 4/15	Operator telp follow up Input Claim ke mesin		R. Rifa
31	Rabu, 5/15	Operator telp follow up		R. Rifa
32.	Kamis, 6/15	Operator telp follow up Membantu SA		R. Rifa
33.	Jum'at, 7/15	Operator telp follow up		R. Rifa
34.	Sabtu, 8/15	Operator telp follow up membantu SA		R. Rifa

No	Hari/ Tanggal	Kegiatan	Paraf Mahasiswa	Paraf Supervisor
35	Senin, 10/8/15	Operator telp follow up klaim asuransi ke mertua		
36	Selasa, 11/8/15	Operator telp follow up foto copy berkas		
37	Rabu, 12/8/15	operator telp follow up informasi spk turun		
38	Kamis, 13/8/15	Operator telp follow up		
39	Jumat, 14/8/15	Operator telp follow up Membandu SA		
40	Sabtu, 15/8/15	operator telp follow up		

No	Hari/ Tanggal	Kegiatan	Paraf Mahasiswa	Paraf Supervisor
41.	Selasa, 18/8 15	Operator telp follow up foto Copy berkas		
42.	Rabu, 19/8 15	Operator telp follow up Membantu SA-		
43.	Kamis, 20/8 15	Operator telp follow up Input Claim asuransi kematian		
44.	Jumats, 24/8 15	Operator telp follow up		
45.	Sabtu, 27/8 15	Operator telp follow up.		





Building  
Future  
Leaders

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285

www.unj.ac.id/fe

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : LAKSMI ANGGANA R.  
No. Registrasi : 8223136639  
Program Studi : D3- MANAJEMEN PEMASARAN  
Tempat Praktik : POSAT PERBAIKAN BODI- SEJAHTERA BUANA TRADA  
Alamat Praktik/Telp : JL RAYA BEGASI KM. 19

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 22 Juni '15	1. Riadaw	
2.	Selasa, 23 Juni '15	2. Riadaw	
3.	Rabu, 24 Juni '15	3. Riadaw	
4.	Kamis, 25 Juni '15	4. Riadaw	
5.	Jum'at, 26 Juni '15	5. Riadaw	
6.	Sabtu, 27 Juni '15	6. Riadaw	
7.	Senin, 29 Juni '15	7. Riadaw	
8.	Selasa, 30 Juni '15	8. Riadaw	
9.	Rabu, 01 Juli '15	9. Riadaw	
10.	Kamis, 02 Juli '15	10. Riadaw	
11.	Jum'at, 03 Juli '15	11. Riadaw	
12.	Sabtu, 04 Juli '15	12. Riadaw	
13.	Senin, 06 Juli '15	13. Riadaw	
14.	Selasa, 07 Juli '15	14. Riadaw	
15.	Rabu, 08 Juli '15	15. Riadaw	

Jakarta, 22 AGUSTUS 2015

Penilai,



Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan





Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285

[www.unj.ac.id/fe](http://www.unj.ac.id/fe)

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : LAKSMI ANGGANA RARAS  
No. Registrasi : 8223136639  
Program Studi : D3 - MANAJEMEN PEMASARAN  
Tempat Praktik : PUSAT PERBAIKAN BODI - SEJAHTERA BUANA TRADA  
Alamat Praktik/Telp : JL. RAYA BELASI EM. 19

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
16.	Kamis, 09 Juli '15	1. RARAS	
1.	Jumat, 10 Juli '15	2. RARAS	
2.	Sabtu, 11 Juli '15	3. RARAS	
3.	Senin, 13 Juli '15	4. RARAS	
4.	Selasa, 14 Juli '15	5. RARAS	
5.	Rabu, 15 Juli '15	6. RARAS	
6.	Sabtu, 25 Juli '15	7. RARAS	
7.	Senin, 27 Juli '15	8. RARAS	
8.	Selasa, 28 Juli '15	9. RARAS	
9.	Rabu, 29 Juli '15	10. RARAS	
10.	Kamis, 30 Juli '15	11. RARAS	
11.	Jumat, 31 Juli '15	12. RARAS	
12.	Sabtu, 1 Agustus '15	13. RARAS	
13.	Senin, 3 Agustus '15	14. RARAS	
14.	Selasa, 4 Agustus '15	15. RARAS	
15.			

Jakarta, 22 AGUSTUS 2015

Penilai,



Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan





Building  
Future  
Leaders

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
...3... SKS

Nama : LAKSMI ANGGANA R.  
No. Registrasi : 8223136639  
Program Studi : D3 - Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : Pusat Perbaikan BODI - Sejahtera BUANA TRADA  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya BELASI km 19

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Rabu, 5 Agustus '15	1. Riada	
2.	Kamis, 6 Agustus '15	2. Riada	
3.	Jum'at, 7 Agustus '15	3. Riada	
4.	Sabtu, 8 Agustus '15	4. Riada	
5.	Senin, 10 Agustus '15	5. Riada	
6.	Selasa, 11 Agustus '15	6. Riada	
7.	Rabu, 12 Agustus '15	7. Riada	
8.	Kamis, 13 Agustus '15	8. Riada	
9.	Jum'at, 14 Agustus '15	9. Riada	
10.	Sabtu, 15 Agustus '15	10. Riada	
11.	Selasa, 18 Agustus '15	11. Riada	
12.	Rabu, 19 Agustus '15	12. Riada	
13.	Kamis, 20 Agustus '15	13. Riada	
14.	Jum'at, 21 Agustus '15	14. Riada	
15.	Sabtu, 22 Agustus '15	15. Riada	

Jakarta, 22 AGUSTUS 2015

Penilai,

Riada

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



**PT. SEJAHTERA BUANA TRADA  
PUSAT PERBAIKAN BODI**

Jl. Raya Bekasi KM. 19 Pulogadung  
Rawa Terate - Cakung, Jakarta Timur 13920 - Indonesia  
Telp. (021) 4611493, 4616152 (Hunting)  
Fax. (021) 4611491  
Email : suzuki.pulogadung@gmail.com



**SURAT KETERANGAN**

No. 025/SBT-B&P/Ket./IX/15

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan :

Nama : TB. A Subhan

NIK : 165

Jabatan : Workshop Head

Dengan ini menerangkan bahwa nama-nama berikut ini :

Nama : Laksmi Anggana Raras (8223136639)

Prog. Keahlian : D3 Manajemen Pemasaran

Asal Sekolah : Universitas Negri Jakarta

Adalah benar telah melaksanakan praktik kerja industri ( PKL ) di Bagian Service Relation Officer ( SRO ) PT. Sejahtera Buana Trada "Body & Paint" Jl. Raya Bekasi KM.19 Pulogadung, Jakarta Timur terhitung sejak

**Tanggal 22 Juni 2015 s/d 22 Agustus 2015**

Yang bersangkutan selama praktek kerja diperusahaan kami PT. Sejahtera Buana Trada " Body & Paint " telah melaksanakan tugas dengan **Baik**, maka dengan ini kami atas nama perusahaan mengucapkan banyak terima kasih.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan bantuan yang diberikan, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Jakarta, 3 September 2015

PT. Sejahtera Buana Trada



TB. A Subhan

Workshop Head





Building Future Leaders

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285

www.unj.ac.id/fe

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

..... SKS

Nama : LAKSMI ANGGANA RARAS  
No.Registrasi : 8223136639  
Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN  
Tempat Praktik :  
Alamat Praktik/Telp :

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN				
1	Kehadiran	A - 89	1.Keterangan Penilaian :  Skor    Nilai    Predikat 80-100    A    Sangat baik 70-79    B    Baik 60-69    C    Cukup 55-59    D    Kurang  2.Alokasi Waktu Praktik :  2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif  Nilai Rata-rata :  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <math display="block">\frac{842}{10 \text{ (sepuluh)}} = 84,2</math> </div>  Nilai Akhir :  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">84</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">A</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Angka bulat</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">huruf</td> </tr> </table>	84	A	Angka bulat	huruf
84	A						
Angka bulat	huruf						
2	Kedisiplinan	A - 89					
3	Sikap dan Kepribadian	A - 88					
4	Kemampuan Dasar	A - 88					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	A - 88					
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	A - 88					
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	B - 78					
8	Aktivitas dan Kreativitas	B - 78					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	B - 78					
10	Hasil Pekerjaan	B - 78					
Jumlah		842					

Jakarta, 22 Agustus 2015

Penilai,