

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**PADA PT SEJAHTERA BUANA TRADA–PUSAT PERBAIKAN  
BODI PULOGADUNG BAGIAN SERVICE RELATION  
OFFICER (SRO)**

**NINDI RACHMAYANTI**

**8223136603**



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

**PROGRAM STUDI PEMASARAN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2015**

## ***LEMBAR EKSEKUTIF***

**Nindi Rachmayanti. 2015. 8223136603. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung.** Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Laporan Praktik Kerja Lapangan di PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung di bagian Service Relation Officer (SRO) berlangsung selama dua bulan yaitu pada tanggal 22 Juni 2015 sampai dengan 22 Agustus 2015. Tujuan diadakan praktik kerja lapangan ini, agar praktikan dapat mengetahui pelayanan terhadap customer di PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung. PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbaikan mobil. Tugas yang praktikan kerjakan adalah membantu Service Advisor dalam melayani customer, menginput data mobil customer yang masuk dan keluar, me-reminder customer dan menulis kupon cuci. Dengan adanya pengalaman kerja ini praktikan memperoleh keterampilan dan menambah ilmu pengetahuan. Selain itu, untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar ahli madya yang diwajibkan bagi setiap mahasiswa pada program studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Setelah selesai melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktikan dapat mengambil beberapa kesimpulan dari berbagai tugas yang praktikan kerjakan antara lain, praktikan telah memahami tata cara melayani customer secara langsung ataupun menghubungi customer via telephone dengan baik yang dilakukan pada PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung khususnya di bagian Service Relation Officer (SRO).

**Kata Kunci:** Melayani *customer*, *me-reminder*

## EXECUTIVE SUMMARY

**Nindi Rachmayanti. 8223136603. 2015. Report of Field Work Practice in PT Sejahtera Buana Trada – Body Repair & Paint Pulogadung.** Study Program Diploma in Marketing Management. Departemen of Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

Field Work Practice report is based on the experience of the practitioner for 2 months on 22 June to 22 August 2015 in the Service Relation Officer (SRO) section of PT Sejahtera Buana Trada – Body Repair & Paint Pulogadung. The goal of this field of work practices are held, so that the learner can describe the work in the field of customer service. This is a company engaged in the car repair service. The field work done practitioner include Service Advisor helps in serving the customer, the data inputting customer cars entering and leaving, reminder customer and write wash coupon. With the experience gained working students are expected to acquire skills and broaden knowledge. In addition, to meet one of the requirements to earn an associate's degree that required expert for each student in the course Diploma in Marketing Management Faculty Economics, State University of Jakarta..

Once completed the Field Work Practice, the practitioner can take some of the conclusions of the various tasks that the practitioner working among others, the practitioner has to understand the procedures of serve customers directly or contact the customer via telephone with the good conducted at PT Sejahtera Buana Trada – Body Repair & Paint Pulogadung, especially in the Service Relation Officer (SRO).

Keywords: Serving the customer, reminder

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan  
Pada PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung.  
Bagian Service Relation Officer

Nama Praktikan : Nindi Rachmayanti

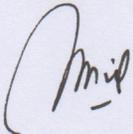
Nomor Registrasi : 8223136603

Program Studi : DIII Pemasaran

Jurusan : Manajemen

Setuju Untuk Ujian:

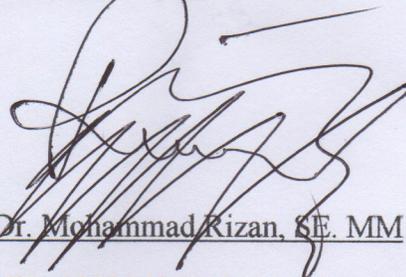
Menyetujui,  
Ketua Program Studi,



Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP. 195702211985302002

Pembimbing

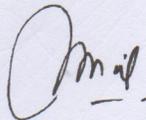


Dr. Mohammad Rizan, SE. MM

NIP. 197206272006041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



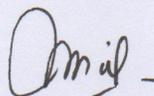
Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP. 195702211985302002

Seminar Pada Tanggal 3 DESEMBER 2015

# LEMBAR PENGESAHAN

Ketua Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dra. Umi Mardiyati, M.Si

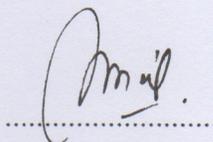
NIP.195702211985302002

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
------	--------------	---------

Ketua Penguji

Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP.195702211985302002

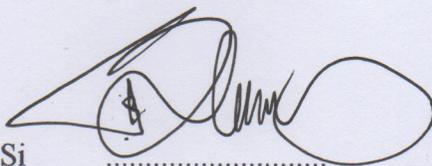


06/01  
16

Penguji Ahli

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si

NIP. 197206171999031001

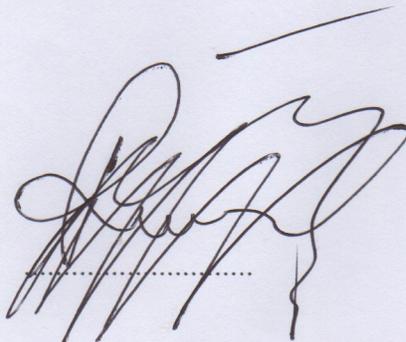


06/01  
16

Dosen Pembimbing

Dr. Mohammad Rizan, SE, MM

NIP. 197206272006041001



06/01  
16

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmatNya, sehingga praktikan dapat melaksanakan serta menyelesaikan Laporan Pratik Kerja Lapangan di PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung ini dengan tepat waktu. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat untuk memenuhi sebagian persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi D3 Manajemen Pemasaran Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Praktikan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas dukungan, bantuan serta bimbingan baik secara moril maupun materil sehingga laporan ini dapat terselesaikan. Rasa terima kasih Praktikan ucapkan kepada :

1. Dr. Mohamad Rizan selaku Dosen Pembimbing Praktikan yang selalu mendukung dan memberikan saran serta masukan kepada praktikan dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
2. Dr. Dedi Purwana E.S.,M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran.

4. Herli Barlian selaku kepala cabang, pak Subhan selaku kepala bengkel, mba Riesah, mba Tiwi, mba Risky, pak Puji, pak Slamet dan pak Wahid yang telah memberikan dukungan dan memberikan informasi data yang praktikan butuhkan selama penelitian.
5. Kedua orang tua serta adik yang selalu memberikan semangat.
6. Teman-teman mahasiswa DIII Manajemen Pemasaran, yang telah memberikan semangat kepada praktikan dalam melaksanakan Praktik kerja.

Praktikan berharap penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan praktikan menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, dengan dasar itu praktikan mohon kritik dan sarannya yang bersifat membangun. Akhir kata semoga laporan ini berguna untuk para pembaca dan bagi praktikan khususnya untuk menambah wawasan dan pengetahuan.

Jakarta, 21 Desember 2015

Praktikan

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR EKSEKUTIF .....</b>	<b>ii</b>
<b><i>EXECUTIVE SUMMARY</i>.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan .....	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan .....	4
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan .....	5
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan .....	6
E. Jadwal / Waktu Praktik Kerja Lapangan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL .....</b>	<b>9</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	9
B. Struktur Organisasi .....	13
C. Kegiatan Umum Perusahaan .....	19
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN .....</b>	<b>47</b>
A. Bidang Kerja .....	47
B. Pelaksanaan Kerja .....	48
C. Kendala Yang Dihadapi .....	59
D. Cara Mengatasi Kendala .....	62
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Mobil di Indonesia .....	1
Tabel 2.1 Harga Jasa/Sparepart Pada Grand Vitara.....	22
Tabel 2.2 Harga Jasa/Sparepart Pada APV/ Serena.....	25
Tabel 2.3 Harga Jasa/Sparepart Pada Estilo .....	27
Tabel 2.4 Harga Jasa/Sparepart Pada Carry/Futura .....	30
Tabel 2.5 Harga Jasa/Sparepart Pada Escudo .....	33
Tabel 2.6 Harga Jasa/Sparepart Pada Katana .....	35
Tabel. 2.7 List Bengkel Perbaikan Bodi Suzuki.....	39
Tabel 3.1 Daftar Kegiatan PKL .....	54

## Daftar Gambar

	Halaman
2.1 Logo Perusahaan .....	11
2.2 Struktur Organisasi.....	13
2.3 Flowchart .....	51

## **Daftar Lampiran**

Lampiran 1 Surat Permohonan PKL

Lampiran 2 Surat Balasan PKL

Lampiran 3 Daftar Hadir PKL

Lampiran 4 Daftar Nilai PKL

Lampiran 5 Surat Pernyataan PKL

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Di era globalisasi ini, mobil merupakan hal yang sangat diperlukan untuk menunjang kegiatan sehari-hari. Dan semakin mudahnya orang untuk memiliki mobil dan mengkredit mobil menjadikan pertumbuhan jumlah mobil di Indonesia yang cenderung meningkat dari tahun ke tahun yang dapat ditunjukkan pada tabel penjualan sebagai berikut:

**Tabel I.1**

**Penjualan Mobil di Indonesia dari Tahun ke Tahun**

Tahun	2009	2010	2011	2012	2013
Jumlah	486.662	764.710	893.420	816.322	99.697

*Sumber: Gaikindo (2013)*

Berdasarkan data Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (Gaikindo), peningkatan penjualan terjadi pada hampir semua merek mobil, terutama asal Jepang. Penjualan terbanyak tetap dikontribusi Toyota, diikuti Daihatsu dan Suzuki. Untuk periode Januari-Juli 2012, penjualan mobil di tingkat distributor (wholesale) sudah mencapai 638.264. Angka tersebut naik 26% dibanding periode sama tahun lalu sebanyak 506.728 unit. Sedangkan target penjualan pada 2012 kini diturunkan menjadi 875 ribu unit, atau lebih kecil dari target semula

karena ada peraturan kenaikan uang muka (downpayment/DP) minimal untuk pembelian mobil secara kredit.<sup>1</sup>

Dengan meningkatnya penjualan mobil dari tahun ke tahun membuat kebutuhan akan perawatan atau perbaikan mobil meningkat karena penggunaan mobil setiap hari. Dengan digunakan secara terus menerus mobilpun akan mengalami kerusakan dan membutuhkan perbaikan.

PT Sejahtera Buana Trada - Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung merupakan bengkel resmi dari Suzuki yang bergerak dibidang jasa, yaitu jasa perbaikan bodi mobil. Selain menjual jasa perbaikan bengkel ini juga menjual spare part original dari Suzuki sebagai pelengkap nya. Berikut beberapa contoh produk jasa perbaikan ketok maupun ganti part yaitu, bumper depan atau belakang, pintu depan, pintu tengah, velg, trisplang dll.

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan

---

<sup>1</sup> <http://www.kemenperin.go.id/artikel/4020/Penjualan-Mobil-Cetak-Rekor-Tertinggi> (diakses pada tanggal 14 Desember 2015 pukul 11.00)

suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dengan begitu, perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kompetensi unggul, baik dalam hal penguasaan teori maupun dalam kemampuan melayani customer dengan baik. Untuk itu, kualitas individu akan sangat diperhatikan oleh perusahaan dalam melakukan recruitment atau penerimaan karyawan. Proses penerimaan karyawan ini dilakukan oleh perusahaan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan posisi yang dibutuhkan agar tidak terjadi ketimpangan antara kompetensi yang diharapkan perusahaan dengan kemampuan kerja karyawannya. Oleh karena itu, universitas yang merupakan penghasil tenaga kerja terdidik dituntut untuk meningkatkan mutu lulusannya agar melahirkan manusia-manusia yang berdaya saing tinggi dan tangguh. Peningkatan mutu lulusan perguruan tinggi tersebut dapat dilakukan dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana di perguruan tinggi maupun dengan penyusunan kurikulum yang digunakan, dimana kurikulum tersebut harus mencerminkan apa yang diinginkan oleh dunia kerja. Sebagai salah satu Perguruan Tinggi Negeri (PTN), Universitas Negeri Jakarta (UNJ)

berusaha menjawab tantangan dunia kerja dengan cara pemberian Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi mahasiswanya. Pemberian PKL ini ditujukan agar mahasiswa dapat mengetahui kondisi dunia kerja yang sesungguhnya dan sebagai sarana bagi mahasiswa untuk menerapkan teori pembelajaran yang telah diperolehnya di bangku perkuliahan.

Selain itu mahasiswa diharapkan dapat mengaplikasikan berbagai teori yang telah didapat selama masa kuliah di Universitas Negeri Jakarta, Jurusan Manajemen, Program Studi Pemasaran. Program ini dilaksanakan agar dapat membantu mahasiswa untuk menyesuaikan teori atau pembelajaran yang diterapkan pada proses perkuliahan dengan keadaan yang sebenarnya pada dunia kerja, disamping itu juga melatih kemampuan analisis mahasiswa dalam menghadapi segala permasalahan yang terjadi dalam dunia kerja serta mencoba untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut. Mahasiswa juga dapat lebih memahami sistem dunia kerja saat ini yang berguna sebagai bekal ketika para lulusan memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

## **B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

Adapun maksud dari Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan praktik kerja sesuai dengan latar belakang praktikan, yaitu, DIII Manajemen Pemasaran
2. Mendapatkan pengetahuan dan pengalaman sebelum memasuki dunia kerja.

3. Memperoleh keterampilan dan keahlian dalam hal penguasaan pekerjaan, sehingga menambah pengalaman dalam dunia kerja
4. Mempelajari pelayanan terhadap konsumen di PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi pada bagian Service Relation Officer (SRO)

Adapun tujuan dari Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran dan pengalaman kepada mahasiswa tentang dunia kerja.
2. Memberikan ilmu serta wawasan kepada mahasiswa tentang service relation officer di PT. Sejahtera Buana Trada- Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung
3. Meningkatkan keterampilan dan kecakapan mahasiswa
4. Mengetahui proses perbaikan bodi mobil pada PT. Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi

### **C. Kegunaan PKL**

Kegunaan Praktikan Kerja Lapangan antara lain:

1. Bagi Mahasiswa
  - a) Mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di perkuliahan pada perusahaan tempat pratikan
  - b) Memberikan pengalaman kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa memiliki bekal untuk terjun langsung didunia kerja

- c) Meningkatkan rasa tanggung jawab, kedisiplinan, kejujuran, wawasan, pengalaman serta ilmu pengetahuan bagi mahasiswa dalam melakukan setiap pekerjaan.
2. Bagi Fakultas Ekonomi
- a) Menjalin kerja sama antara perusahaan dan pihak fakultas yang bersifat mutualisme
  - b) Sebagai bahan evaluasi terhadap kurikulum yang selama ini diterapkan dengan kebutuhan teori dan praktik yang sesuai dengan perkembangan zaman.
3. Bagi Perusahaan
- a) Merupakan sarana untuk melakukan suatu jalinan kerja sama baik antara perusahaan, penyelenggara program dan mahasiswa
  - b) Sebagai sumber informasi yang kualifikasi tenaga kerja terkini sesuai dengan kebutuhan industri.

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

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

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 akses menuju perusahaan tersebut mudah.

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

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 melaksakan 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. Suzuki Indomobil Sales yang terletak di Jl. Dewi Sartika No. 173, Jakarta Timur. 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 Pulogadung merupakan bengkel perbaikan mobil resmi milik PT Sejahtera Buana Trada yang merupakan anak perusahaan dari Indomobil - PT Indomobil Suzuki Internasional Tbk.

PT Indomobil Suzuki International merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha Industri Komponen dan Perakitan kendaraan bermotor Merk Suzuki roda dua (Sepeda Motor) dan roda empat (Mobil). Didirikan pada tanggal 1 Januari 1990 yang sesuai dengan persetujuan dari Presiden Republik Indonesia melalui surat pemberitahuan tentang persetujuan Presiden dari Ketua Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPN) nomor 05 / I / PMA / 90. 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 Industri dan PT First Chemical Industry.

Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung milik Suzuki ini, didirikan 1 April 2014 dan diresmikan pada tanggal 19 September 2014 yang 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.

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

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 Pulogadung (Suzuki). Dengan pelayanan yang terintegrasi ini Pusat Perbaikan Bodi 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 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)

a. Visi & Misi

1. Visi

Kepuasan anda adalah prioritas kami

2. Misi

Memberikan pelayanan jasa terbaik sesuai standar Suzuki serta meningkatkan kepuasan pelanggan

b. Program – Program Perusahaan

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

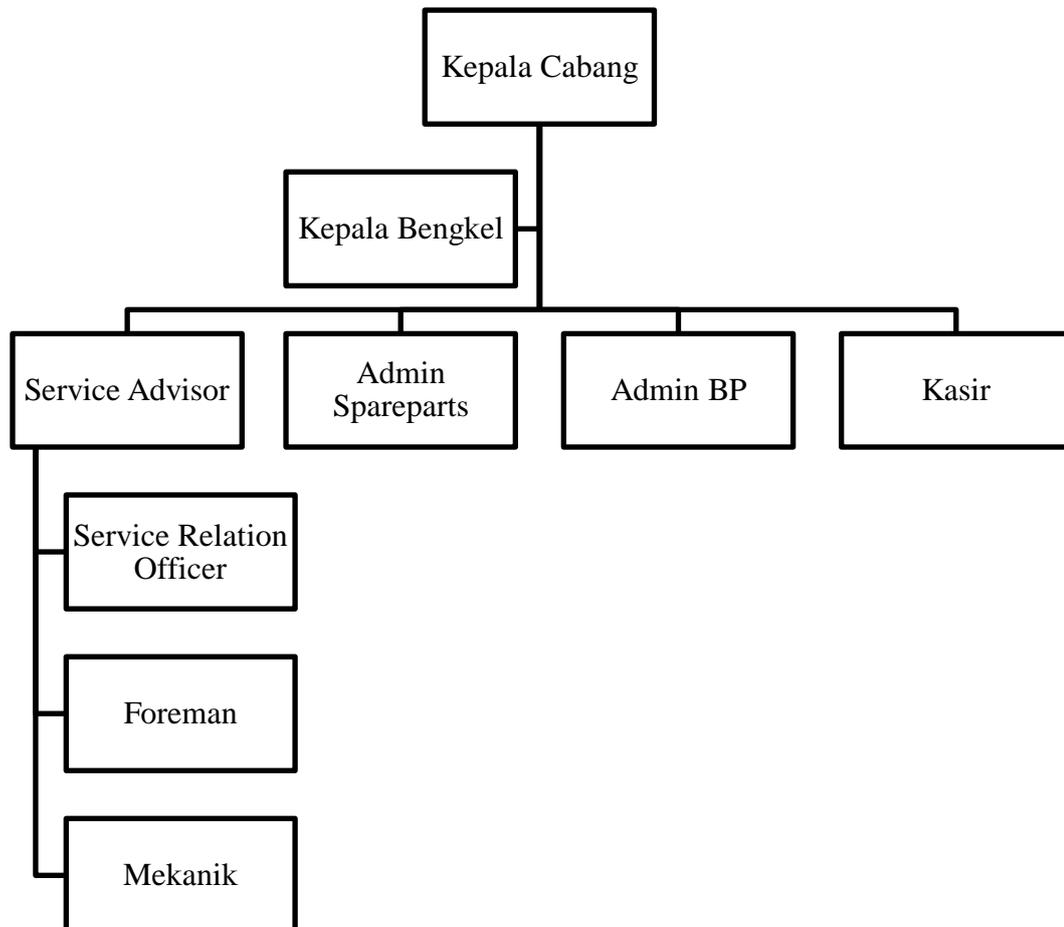
Program Pusat Perbaikan Body PT Sejahtera Buana Trada Adalah 5p, Yaitu :

Pusat Perbaikan Body PT Sejahtera Buana Trada Adalah 5s, 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.2**

**Struktur Organisasi PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Body**

**Pulogadung**

**Sumber: Dokumen PT Sejahtera Buana Trada – 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 produktibitas dan pencapaian performance bengkel serta kepuasan pelanggan.
- b) Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan bengkel (dan performance jajaran personel bengkel).

## 3. Service Advisor

- 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.
- b) Menginput material – material yang digunakan untuk memperbaiki mobil customer kedalam SDMS.

#### 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 cadang dan 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) dalam melayani customer dan pengajuan claim
- b) Menginput data customer yang masuk
- c) Me-Rimender customer
- d) Menginput data customer yang keluar
- e) Menulis kupon cuci mobil
- f) Membantu SA (Service Advisor) secara administratif dan pelayanan konsumen.

- g) Menginput claim asuransi customer ke website Merimen.
- h) Menginformasikan SPK turun kepada pelanggan asuransi.
- i) Melakukan Follow up customer
- j) Operator telp

#### 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

Definisi produk menurut Philip Kotler, Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan konsumen. Produk dapat berupa sub kategori yang menjelaskan dua jenis seperti barang dan jasa yang ditujukan kepada target pasar. Produk jasa merupakan sesuatu yang yang tidak berwujud, tidak dapat dilihat, diraba atau disentuh, dirasa, dipegang, dan dipindahkan, namun bisa dirasakan. Pada PT Sejahtera Buana Trada - Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung memiliki produk dibidang jasa, yaitu jasa perbaikan bodi mobil. Selain menjual jasa perbaikan bengkel ini juga menjual spare part original dari Suzuki sebagai pelengkapannya. Berikut beberapa contoh produk jasa perbaikan ketok maupun ganti part yaitu, bumper depan atau belakang, pintu depan, pintu tengah, velg, trisplang dll.

Adapun PT Jakarta Teknologi Utama sebagai salah satu pesaing dari PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi menawarkan produk yang tidak jauh berbeda. PT Jakarta Teknologi Utama memiliki produk dibidang jasa, yaitu jasa perbaikan bodi dan selain menjual jasa, PT Jakarta Teknologi Utama juga menjual spare part original sebagai pelengkap. Dikarenakan PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi ini adalah bengkel resmi milik Suzuki, maka yang dapat diperbaiki bodi mobilnya hanya mobil type Suzuki. Sehingga kurang menguasai pasar, tidak seperti PT Jakarta Teknologi Utama yang dapat memperbaiki segala jenis/type mobil. Sehingga berkemungkinan dapat menguasai pasar.

## 2. Price

Definisi harga menurut Philip Kotler. Harga adalah sejumlah uang yang mempunyai nilai tukar untuk memperoleh keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga merupakan bauran pemasaran yang bersifat fleksibel di mana suatu harga akan stabil dalam jangka waktu tertentu tetapi dalam seketika harga dapat meningkat atau menurun yang terdapat pada pendapatan dari hasil penjualan.

Keputusan harga dipengaruhi oleh kebijakan strategis dan taktis. Harga mencerminkan jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk mendapatkan jasa maupun produk. Ketentuan harga yang ditetapkan

oleh PT Sejahtera Buana Trada - Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung untuk produk jasa ditampilkan pada tabel II.1 sampai dengan tabel II.6.

**Tabel II.1**

**Harga Jasa/Sparepart PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi 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	Perbaiki 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%**

Tabel II.2

**Harga Jasa/Sparepart PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan  
Bodi Pada APV/ARENA Pulogadung**

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	Perbaiki AC System R134 + freon	500.000	
37	Sporing 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%

**Tabel II.3**

**Harga Jasa/Sparepart PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pada Estilo Pulogadung**

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	Spooling 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%**

**Tabel II.4**

**Harga Jasa/Sparepart PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan  
Bodi Pada Carry/Futura Pulogadung**

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	Bufle	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	Kaca depan/Belakang		200.000
33	Kaca Samping		75.000
34	AC System Biasa (+ preon)		500.000
35	AC System R134		450.000
36	Spooring OTC + Balancing		330.000
37	Plafon + Interior		500.000
38	Spion	100.000	50.000
39	garnish centre		
40	Foot Step		80.000
41	Radiator		150.000
42	Lock Kap Motor		

43	Tarik chasis total (Car-O-Liner)	2.500.000	3.000.000
----	----------------------------------	-----------	-----------

**Harga belum termasuk PPN 10%**

**Tabel II.5**

**Harga Jasa/Sparepart PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pada Escudo Pulogadung**

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	1.035.000	935.000
24	Panel Bagasi	425.000	325.000
25	Pintu Belakang	850.000	750.000
26	Panel Atas Bumper Belakang	350.000	250.000
27	Panel Lampu Stop	350.000	250.000
28	Lantai Bagasi	800.000	700.000
29	Lantai Depan (Dek Depan)/Belakang	800.000	700.000
30	Gamish/Spoiler		550.000
31	Panel Depan Mesin		550.000
32	Kaca depan/Belakang		450.000
33	Kaca Samping		150.000
34	AC System Biasa (+ preon)		150.000
35	AC System R134		550.000
36	Spooling OTC + Balancing		330.000

37	Plafon + Interior		750.000
38	Spion		450.000
39	side kirt RH+LH		250.000
40	Foot Step		650.000
41	Radiator		150.000
42	Lock Kap Motor		80.000
43	Splash Guard (per pc)	350.000	300.000
44	Cover Tire	300.000	250.000
45	Tarik chasis total (Car-O-Liner)	2.850.000	2.600.000

**Harga belum termasuk PPN 10%**

**Tabel II.6**

**Harga Jasa/Sparepart PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pada Katana Pulogadung**

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	Spooing 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: Dokumen PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Body 2015**

Harga pada PT Jakarta Teknologi Utama tidak dipublikasikan secara luas. Untuk itu, harga jasa perbaikan ataupun penggantian spare part antara PT Sejahtera Buana Trada- Pusat Perbaikan Bodi dan PT Jakarta Teknologi Utama tidak dapat dibandingkan.

### 3. Place

Definisi menurut Philip Kotler mengenai. Tempat merupakan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk membuat produknya mudah diperoleh dan tersedia pada konsumen sasaran. Hal ini dikarenakan tujuan dari distribusi adalah menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen pada waktu dan tempat yang tepat. Penempatan produk untuk dipasarkan sangat berpengaruh dalam menentukan apakah produk yang dipasarkan tepat sasaran.

PT Sejahtera Buana Trada - Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung menempati lokasi yang strategis di kawasan pulogadung km. 19 juga dekat dengan terminal Pulogadung untuk mempermudah jangkauan pelanggan kawasan Jabodetabek maupun diluar kawasan jabodetabek, pelanggan dapat menitipkan mobilnya melalui dealer Suzuki terdekat untuk selanjutnya mobil diambil Pusat Perbaikan Bodi 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

PT Jakarta Teknologi Utama beralamatkan di Jl. Rawabali I No. 25 Rawaterate,Cakung. Kawasan Industri Pulo Gadung - Jakarta Timur. PT

Sejahtera Buana Trada - Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung dan PT Jakarta Teknologi Utama sama-sama berada dilokasi yang strategis yaitu di kawasan pulogadung yang sama-sama mempermudah jangkauan pelanggan kawasan Jabodetabek maupun luar Jabodetabek. Tetapi dalam segi tempat, PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi lebih unggul karena memiliki banyak cabang yang tersebar di Indonesia. Sementara PT Tekno Bodi & Cat hanya memiliki cabang di kota – kota besar, Seperti di Jakarta, Surabaya, Pekanbaru, Medan dan Palembang. Berikut adalah Pusat Perbaikan Bodi milik Suzuki yang tersebar di Indonesia.

**Tabel II.7**

**Berikut untuk list bengkel Perbaikan Bodi yang telah terstandarisasi Suzuki**

No	Area	Nama Dealer	Alamat
1	Jabodetabek	Indomobil Multi Trada Karawaci	Jl. Raya Binongn No. 9 Kab. Tangerang
2		Sejahtera Buana Trada Pulogadung	Jl. Raya Bekasi KM. 19 Pulogadung
3	Jawa Barat	Cinta Damai Putra Damai Bahagia Cirebon	Jln. Kalijaga No. 117
4	Bali	United Indobali Sanur	Jl. Bypass Ngurah rai No. 104 Ds, Kesiman Kec. Tohpati Denpasar Timur

5	Kalimantan	Mitra Megah Profitamas Banjarmasin	JL A. Yani KM 5 No 01 Banjarmasin
6		Mitra PutraProfitamas II Sampit	JL Jend. Sudirman KM 2.5 Kotawaringin

Sumber: [service.suzuki.co.id/main/body\\_paint](http://service.suzuki.co.id/main/body_paint)

#### 4. Promotion

Promosi adalah hal yang sangat penting dalam kegiatan penjualan. Promosi merupakan upaya pemasaran yang bersifat media maupun non media untuk merangsang coba-coba dari konsumen, meningkatkan permintaan dari konsumen atau untuk memperbaiki kualitas produk. Definisi promosi menurut Kotler, Promosi adalah semua kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mengkomunikasikan dan mempromosikan produknya kepada pasar sasaran.

Adapun promosi yang digunakan PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan bodi pulogadung yaitu dengan mengadakan kegiatan komunikasi yang efektif dan efisien kepada konsumen yaitu:

- a) Membuat iklan dimedia cetak atau elektronik pada saat launching atau saat peresmian dibukanya bengkel perbaikan bodi resmi Suzuki.
- b) Membuat brosur/flyer

Pada PT Jakarta Teknologi Utama promosi yang dilakukan tidak jauh berbeda dengan PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi yaitu, membuat iklan di media cetak, membuat flyer dan brosur. Selain itu PT Jakarta Teknologi Utama memiliki website, dimana di website tersebut terdapat testimonial. Testimonial ini didapatkan dari pelanggan-pelanggan yang sudah menggunakan jasa dari PT Jakarta Teknologi Utama. Kebanyakan testimonial yang diberikan dari pelanggan yang sudah menggunakan jasa dari PT Jakarta Teknologi Utama merasa puas dan dalam pengerjaan perbaikan bodi tepat waktu. Hal ini dapat membuat kepercayaan calon pelanggan yang ingin memperbaiki mobilnya di bengkel tersebut.

## 5. People

Menurut Philip Kotler yaitu proses seleksi, pelatihan, dan pemotivasian karyawan yang nantinya dapat digunakan sebagai pembedaan perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. People merupakan aset utama dalam industri jasa, terlebih lagi people yang merupakan karyawan dengan performance tinggi. Kebutuhan konsumen terhadap karyawan berkinerja tinggi akan menyebabkan konsumen puas dan loyal. Kemampuan knowledge (pengetahuan) yang baik, akan menjadi kompetensi dasar dalam internal perusahaan dan pencitraan

yang baik di luar. Faktor penting lainnya dalam people adalah attitude dan motivation dari karyawan dalam industri jasa. Moment of truth akan terjadi pada saat terjadi kontak antara karyawan dan konsumen. Attitude sangat penting, dapat diaplikasikan dalam berbagai bentuk, seperti penampilan karyawan, suara dalam bicara, body language, ekspresi wajah, dan tutur kata. Sedangkan motivasi karyawan diperlukan untuk mewujudkan penyampaian pesan dan jasa yang ditawarkan pada level yang diekspetasikan.

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

Begitupun pada PT Jakarta Teknologi Utama idak jauh berbeda dengan PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan bodi pulogadung karena dalam perekrutan karyawan yang dicari adalah yang memiliki kemampuan dan berkualitas.

## 6. Proses

Proses yaitu semua prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas dengan mana jasa disampaikan yang merupakan sistem penyajian atas operasi jasa (Boom dan Bitner yang dikutip oleh Buchari Alma (2000:234). Proses merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memasarkan produk barang atau jasa kepada calon pelanggan.

Untuk melakukan perbaikan bodi di bengkel Pusat Perbaikan Bodi harus melalui serangkaian proses yang telah ditetapkan 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

Tidak jauh berbeda pada dengan PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi, berikut adalah proses dari PT Jakarta Teknologi Utama:

- a) Registrasi Claim
- b) Bongkar
- c) Las Ketok
- d) Dempul
- e) Poles
- f) Cat
- g) Pasang
- h) Finishing

## 7. Physical Evidence

Bukti fisik menurut Philip Kotler yaitu bukti yang dimiliki oleh penyedia jasa yang ditujukan kepada konsumen sebagai usulan nilai tambah konsumen. Bukti fisik merupakan wujud nyata yang ditawarkan kepada pelanggan ataupun calon pelanggan.

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, 3 *masking stall*, 7 *spray booth*, dan 5 *stall* pemolesan. Dengan fasilitas tersebut, Pusat Perbaikan Bodi memiliki kapasitas kerja hingga 600 unit / bulan.

Pada PT Jakarta Teknologi Utama memiliki bukti fisik berupa gedung tempat service yang terletak di Jl. Rawabali I No. 25 Rawate, Cakung. Kawasan Industri Pulo Gadung - Jakarta Timur.

Dilengkapi jugadengan berbagai teknologi terkini dan sistem yang dirancang khusus untuk memberikan hasil pengerjaan maksimal. Berdiri di atas lahan seluas 15.000m<sup>2</sup> yang lebih luas dibandingkan dengan PT Sejahtera Buana Trada. Memiliki fasilitas lengkap yang terdiri dari memiliki ruang tunggu yang nyaman dan dilengkapi dengan free wifi, ruang meeting dan mushola. Jika pada PT Sejahtera Buana Trada memiliki kapasitas kerja hingga 600 unit/bulan, maka PT Jakarta Teknologi Utama memiliki kapasitas hingga 1000 unit/bulan.

## BAB III

### PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

#### A. Bidang Pekerjaan

Dalam pelaksanaan PKL di PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung praktikan ditempatkan dibagian Service Relation Officer yang bertugas menyampaikan informasi progress status kendaraan, menerima komplain (kritik atau pun saran), melakukan follow up ke *customers*, dan menjaga standarisasi layanan serta mendata *customers*.

Peranan SRO dalam perusahaan cukup penting. Karna dapat dilihat dari tugasnya sendiri, menangani semua komplain dan juga kebutuhan *customers* agar nantinya dapat puas dengan pelayan jasa yang diterima oleh seluruh *customers*. SRO berhubungan langsung dengan berbagai pihak, baik Service Advisor (SA), *customers*, pihak *sparepart*, *driver* dan asuransi. SRO juga menginput data *customers* atau mobil yang masuk ke dalam ms. Excel. Data yang di input ke dalam ms. Excel yang nantinya akan digunakan untuk *reminder* *customers*. *Reminder* itu sendiri dimaksudkan untuk menginformasikan melalui telepon kepada *customers* tentang progress status kendaraan mereka, sudah sejauh mana dikerjakan oleh *foreman*. hal ini dilakukan agar *customers* merasa aman dan nyaman melakukan perbaikan bodi mobil di bengkel suzuki dan *reminder* juga menginformasikan kepada *customers*, kapan mobil tersebut dapat diambil ataupun diantar. Dan terdapat

satu hari dimana praktikan mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi ikut dalam menjualkan merchandise Suzuki di Pekan Raya Jakarta/ Jakarta Fair. Merchandise Suzuki yang dijual seperti: jaket, baju, payung dll.

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

1. Membantu SA (Service Advisor) dalam melayani *customers* dan pengajuan klaim
2. Menginput data *customers* yang masuk
3. Me-Rimender *customers*
4. Menginput data *customers* yang keluar
5. Menulis kupon cuci mobil
6. Pameran Merchandise 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 dengan Jum'at dan pukul 09.00 sampai dengan 15.00 setiap hari Sabtu. Untuk pelaksanaan setiap pekerjaan praktikan dituntut untuk selalu baik, sopan dan ramah terhadap setiap *customers* yang datang, karna pelayanan dari SRO sangat berpengaruh terhadap kepuasan *customers*.

Adapun pelaksanaan kerja yang dilakukan yaitu:

**1. Membantu SA (Service Advisor) dalam melayani customers / pengajuan claim**

Jika SA sedang banyak customers atau semua SA sedang tidak ada ditempat, praktikan membantu SA dalam melayani *customers* / pengajuan klaim atau pengisian form klaim asuransi, agar *customers* tidak terlalu lama menunggu. Prosesnya, praktikan meminta kepada *customers* untuk menunjukkan surat-surat yang diperlukan seperti: STNK, SIM, KTP tertanggung, dan polis. Lalu semua surat tersebut difotocopy, setelah itu *customers* harus mengisi formulir klaim dan menulis kronologi cerita mengapa bisa terjadi kecelakaan tersebut yang menyebabkan mobil tersebut rusak. Setelah formulir diisi, fotocopy STNK, SIM, KTP dan juga formulirnya diserahkan ke SA untuk proses lebih lanjut yaitu survey mobil.

Pada awalnya pelaksanaan PKL, praktikan belum diberikan tugas ini. Namun setelah 2 minggu dan SA membutuhkan bantuan karena tidak dapat mengatasi *customers* yang datang. Akhirnya praktikan diberikan tugas oleh SA. Biasanya memang setiap hari jum'at atau sabtu banyak *customers* yang datang untuk memperbaiki mobilnya di bengkel. Sebelum mobil *customers* dapat diperbaiki oleh bengkel, prosedur pertama yang harus dilakukan adalah pengajuan klaim. Jika *customers* tidak menggunakan asuransi, maka mobil tersebut dapat diperbaiki langsung hari itu juga, tetapi jika *customers* tersebut menggunakan asuransi, maka *customers* tersebut dapat membawa pulang kembali (mobil kerusakan ringan) dan menunggu sampai SPK (Surat Perintah Kerja) dari asuransi yang digunakan turun. Dengan demikian,

manfaat yang didapat adalah praktikan menjadi lebih bertanggung jawab dan menambah keterampilan kecakapan dalam menghadapi *customers*.

## **2. *Menginput SPK / data customers yang masuk***

Setiap mobil yang masuk ke bengkel pusat perbaikan bodi, datanya di *input* kedalam ms. Excel. Data – data tersebut berupa nama pemilik mobil, plat mobil, type mobil, tanggal masuk, target penyelesaian, nomer angka, alamat dan nomer telp. Setelah SPK di *input*, maka SPK tersebut diberikan kepada *foreman* (*leader* mekanik) agar mobil yang masuk tersebut bisa segera dikerjakan dan dapat selesai sesuai target yang dibuat oleh SA (Service Advisor).

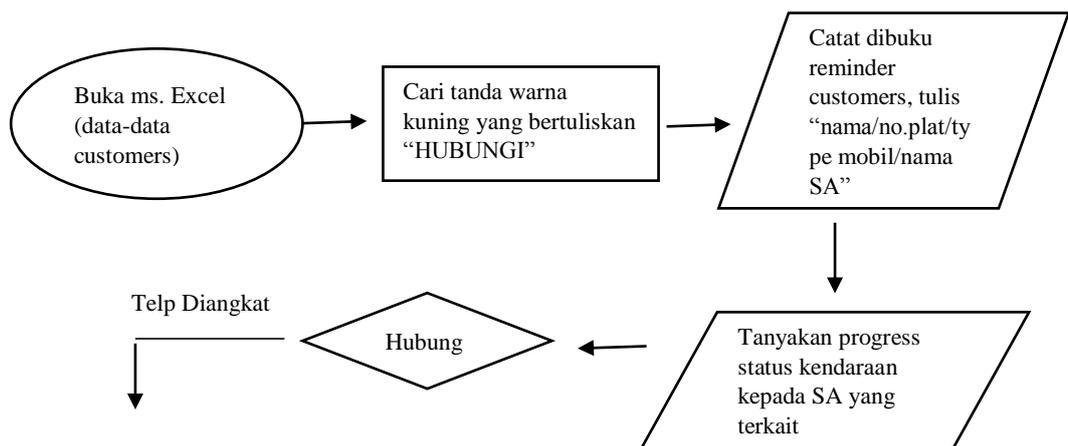
Setiap harinya praktikan menerima data-data *customers* yang mobilnya diperbaiki oleh bengkel, dalam setiap harinya jumlah mobil yang masuk ke bengkel kurang lebih 10 mobil dan type terbanyak dari mobil yang diperbaiki adalah type Suzuki Ertiga dengan kerusakan ringan. Dalam peng-*input*-an praktikan tidak boleh salah, karena ini akan berpengaruh dalam pengerjaan perbaikan. Dengan demikian, manfaat yang praktikan dapatkan adalah praktikan menjadi lebih teliti dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pembimbing.

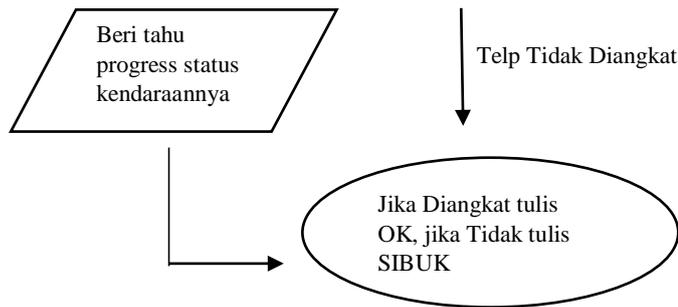
## **3. *Me-reminder customers***

*Customers* akan mendapatkan 4 kali *reminder* sesuai dengan tanggal masuk dan target penyelesai yang dibuat SA. Untuk mengetahui *customers* mana yang akan di *reminder*, praktikan harus membuka data *customers* di ms.

Excel tempat dimana praktikan meng-*input* SPK. Lalu cari tanda peringatan berwarna kuning yang bertuliskan “HUBUNGI”. Setelah itu, praktikan harus mencatat nama, plat mobil, type mobil dan SA nya siapa. Setelah itu, langsung tanyakan kepada SA yang terkait sudah sampai mana status progres kendaraan tersebut dan hubungi.

Setiap hari praktikan harus me-*reminder* *customers*. Dalam melakukan *reminder*, bengkel memiliki aturan menelpon *customers* pada jam kerja, tetapi tidak terlalu pagi dan tidak terlalu sore. Sekitar pukul 09.30 s/d 11.00 dan 13.30 s/d 14.00. Hal ini dilakukan karena menelpon *customers* pada bukan jam kerja ataupun menelpon terlalu pagi dan terlalu sore dapat mengganggu *customers*. Dalam melakukan *reminder*, praktikan sering dimarahi oleh *customers*, karena pengerjaan perbaikan yang lama dan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh SA. Dengan demikian, manfaat yang praktikan dapatkan adalah praktikan menjadi lebih responsivitas dan juga memiliki rasa empati terhadap *customers* dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pembimbing. Berikut adalah alur kerja secara rinci dapat dilihat pada gambar flowchart III.1 dibawah ini:





**Gambar III. 1.**  
**Flowchart me- reminder customers**

Sumber : data diolah oleh praktikan

#### **4. Meng-input data mobil yang keluar**

Setiap mobil yang keluar harus ditandai di ms. Excel, dengan cara klik ctrl-f, lalu ketik plat nomernya dan setelah ketemu, nomernya di warnai dengan warna hitam dan *input* biaya yang customers harus bayarkan berupa jasa dan sparepart yang digunakan untuk memperbaiki mobil tersebut.

Dalam sehari ada sekitar 8-10 mobil yang keluar dari bengkel. Praktikan dituntut untuk tidak boleh salah dalam peng-*input*-an biaya-biaya yang harus dibayar oleh *customers*. Karena data tersebut akan di cek oleh bagian administrasi bengkel dan disesuaikan dengan uang yang masuk pada hari itu. Dengan demikian, manfaat yang praktikan dapatkan adalah praktikan menjadi lebih teliti dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pembimbing.

#### **5. Menulis kupon cuci**

Semua mobil yang akan keluar bengkel pasti di cuci terlebih dahulu oleh pihak bengkel. Kupon cuci ini dibuat untuk laporan ke kantor pusat (PT

Sejahtera Buana Trada Buana Sunter) berapa mobil yang keluar dari bengkel dan untuk memperhitungkan gaji karyawan yang mencuci mobil tersebut.

Tidak setiap hari praktikan menulis kupon cuci tersebut, biasanya dalam seminggu hanya sekali. Di dalam kupon cuci tersebut, praktikan mencatat no spk, nama pemilik mobil, plat mobil, no. Angka dan mesin, type mobil dan Sanya dengan siapa. Dengan demikian, manfaat yang praktikan dapatkan adalah praktikan menjadi lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pembimbing.

#### **6. *Pameran Merchandise Suzuki di Pekan Raya Jakarta / Jakarta Fair***

Pada tanggal 4 juli 2015, praktikan mendapat kesempatan untuk mempelajari penjualan merchandise di Pekan Raya Jakarta / Jakarta Fair. Praktikan dibimbing oleh Pak Eko selaku penanggung jawab stand pada hari itu. Praktikan menjaga stand dan membantu melayani pengunjung yang datang. Selain itu, praktikan diajarkan bagaimana caranya menghadapi pengunjung yang datang.

Merchandise yang dijual pada Pekan Raya Jakarta berupa kaos, jaket, payung dan topi. Banyak pengunjung yang datang ke stand tersebut, entah itu untuk melihat-lihat saja maupun untuk membeli merchandise. Kebanyakan dari pengunjung tersebut merasa kecewa, karena barang atau merchandise yang diinginkan, persediaannya sudah habis distand. Dikarenakan memang pada hari itu adalah hari terakhir PRJ, jadi barang-

barang yang tersedia tinggal sedikit. Untuk mengurangi rasa kecewa dari pengunjung yang ingin membeli, namun barangnya tidak tersedia distand, maka Pak Eko menawarkan untuk mengirimkan barang tersebut langsung kerumah pengunjung dengan gratis ongkos pengirimannya. Dengan demikian, manfaat yang praktikan dapatkan adalah praktikan menjadi tahu bagaimana cara mengurangi rasa kecewa *customer* dan menghadapi *customer* yang datang ke stand.

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	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar
<b>4.</b>	Kamis, 25 Juni 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar
<b>5.</b>	Jumat, 26 Juni 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar
<b>6.</b>	Sabtu, 27 Juni 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar - Menulis kupon cuci

<b>7.</b>	Senin, 29 Juni 2015	- Input mobil masuk - Reminder Input mobil keluar
<b>8.</b>	Selasa, 30 Juni 2015	- Input mobil masuk - Reminder Input mobil keluar
<b>9.</b>	Rabu, 1 Juli 2015	- Input mobil masuk - Reminder
<b>10.</b>	Kamis, 2 Juli 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Menulis kupon cuci
<b>11.</b>	Jumat, 3 Juli 2015	- Input mobil masuk - Reminder Input mobil keluar
<b>12.</b>	Sabtu, 4 Juli 2015	- PRJ ( Membantu menjual merchandise)
<b>13.</b>	Senin, 6 Juli 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar
<b>14.</b>	Selasa, 7 Juli 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar
<b>15.</b>	Rabu, 8 Juli 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Menulis kupon cuci
<b>16.</b>	Kamis, 9 Juli 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar
<b>17.</b>	Jum'at, 10 Juli 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar

<b>18.</b>	Sabtu, 11 Juli 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Membantu SA dalam melayani customers/pengajuan claim
<b>19.</b>	Senin, 13 Juli 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar
<b>20.</b>	Selasa, 14 Juli 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar
<b>21.</b>	Rabu, 15 Juli 2015	- Input mobil keluar - Reminder
<b>22.</b>	Kamis, 16 Juli 2015	- Input mobil keluar - Menulis kupon cuci
<b>23.</b>	Jum'at 17 Juli 2015	Libur Lebaran
<b>24.</b>	Sabtu, 18 Juli 2015	Libur Lebaran
<b>25.</b>	Senin, 20 Juli 2015	Libur Lebaran
<b>26.</b>	Selasa, 21 Juli 2015	Izin
<b>27.</b>	Rabu, 22 Juli 2015	- Input mobil keluar
<b>28.</b>	Kamis, 23 Juli 2015	- Input mobil keluar - Menulis kupon cuci
<b>29.</b>	Jum'at, 24 Juli 2015	- Input mobil masuk - Input mobil keluar
<b>30.</b>	Sabtu, 25 Juli, 2015	- Input mobil masuk - Input mobil keluar - Menulis kupon cuci
<b>31.</b>	Senin, 27 Juli 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar

32.	Selasa, 28 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input mobil masuk</li> <li>- Reminder</li> <li>- Input mobil keluar</li> <li>- Membantu SA dalam melayani customers/pengajuan claim</li> </ul>
33.	Rabu, 29 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input mobil masuk</li> <li>- Reminder</li> <li>- Menulis kupon cuci</li> </ul>
34.	Kamis, 30 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input mobil masuk</li> <li>- Reminder</li> <li>Input mobil keluar</li> </ul>
35.	Jumat, 31 Juli 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input mobil masuk</li> <li>- Reminder</li> <li>- Membantu SA dalam melayani customers/pengajuan claim</li> </ul>
36.	Sabtu, 1 Agustus 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input mobil masuk</li> <li>- Reminder</li> <li>- Input mobil keluar</li> <li>- Membantu SA dalam melayani customers/pengajuan claim</li> </ul>
37.	Senin, 3 Agustus 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input mobil masuk</li> <li>- Reminder</li> <li>- Input mobil keluar</li> <li>- Menulis kupon cuci</li> </ul>
38.	Selasa, 4 Agustus 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input mobil masuk</li> <li>- Reminder</li> <li>- Input mobil keluar</li> </ul>
39.	Rabu, 5 Agustus 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input mobil masuk</li> <li>- Reminder</li> <li>- Input mobil keluar</li> </ul>
40.	Kamis, 6 Agustus 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input mobil masuk</li> <li>- Reminder</li> </ul>

		- Input mobil keluar
<b>41.</b>	Jum'at, 7 Agustus 2015	- Reminder - Input mobil keluar - Membantu SA dalam melayani customers/pengajuan claim
<b>42.</b>	Sabtu, 8 Agustus 2015	- Reminder - Input mobil keluar - Membantu SA dalam melayani customers/pengajuan claim
<b>43.</b>	Senin, 10 Agustus 2015	- Input mobil masuk - Reminder
<b>44.</b>	Selasa, 11 Agustus 2015	- Menulis kupon cuci - Reminder
<b>45.</b>	Rabu, 12 Agustus 2015	- Input mobil keluar - Reminder
<b>46.</b>	Kamis, 13 Agustus 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar
<b>47.</b>	Jum'at, 14 Agustus 2015	- Reminder - Membantu SA dalam melayani customers/pengajuan claim
<b>48.</b>	Sabtu, 15 Agustus 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar - Membantu SA dalam melayani customers/pengajuan claim
<b>49.</b>	Senin, 17 Agustus 2015	- Libur
<b>50.</b>	Selasa, 18 Agustus 2015	- Input mobil masuk - Reminder - Input mobil keluar

51.	Rabu, 19 Agustus 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input mobil masuk</li> <li>- Reminder</li> <li>- Input mobil keluar</li> </ul>
52.	Kamis, 20 Agustus 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reminder</li> <li>- Menulis kupon cuci</li> </ul>
53.	Jum'at, 21 Agustus 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input mobil masuk</li> <li>- Reminder</li> <li>- Input mobil keluar</li> <li>- Membantu SA dalam melayani customers/pengajuan claim</li> </ul>
54.	Sabtu, 22 Agustus 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input mobil masuk</li> <li>- Reminder</li> <li>- Input mobil keluar</li> <li>- Membantu SA dalam melayani customers/pengajuan claim</li> <li>- Menulis kupon cuci</li> </ul>

Sumber: data yang dikelola praktikan

### C. Kendala yang Dihadapi

Dalam melaksanakan PKL praktikan sering menghadapi kendala-kendala. Hal ini terjadi dikarenakan dunia kerja dengan dunia perkuliahan sangat berbeda. Dari segi gaya bahasa yang formal, pakaian yang rapi dan sopan dan juga bersikap dalam menghadapi sesuatu. Contoh kendala yang praktikan alami selama PKL 2 (dua) bulan di PT Sejahtera Buana Trada – Perbaikan Bodi antara lain:

### 1. Susah Beradaptasi

Adaptasi dengan lingkungan kerja yang benar – benar baru, sehingga membuat canggung dan belum terbiasa serta belum mengetahui suasana lingkungan kerja yang akan praktikan hadapi saat pertama bekerja. Pada minggu awal praktikan mulai PKL, praktikan merasa segan untuk menyapa atau bertanya “ apakah ada pekerjaan yang akan saya kerjakan?” pada karyawan yang berkerja pada PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi. Hal ini dikarenakan para karyawan sepertinya sibuk dengan urusannya masing – masing dan nampak serius mengerjakan tugasnya. Jadi praktikan merasa tidak enak jika bertanya kepada para karyawan. Terlebih mereka terlihat jutek dengan praktikan, jadi praktikan semakin merasa terasingkan di tempat PKL tersebut. Praktikan juga sering merasa bosan, karena praktikan hanya menunggu sampai ada karyawan yang memberikan tugas.

### 2. Ragu dalam Mengatasi Customers

Pada hari ke-tiga praktikan PKL, praktikan langsung ditugaskan untuk *me-reminder* customers via telephone. Praktikan dicontohkan atau diajarkan menelpon *customer*, kemudian pembimbing praktikan langsung memberi tugas untuk menelphone customers yang berikutnya yang akan di *reminder*. Sebelum *me-reminder customers*, praktikan juga kesulitan untuk mengetahui progres status kendaraan

*customers* sudah sampai tahap mana. Karena sistem pada komputer yang terhubung dengan ruang kontrol sudah tidak ada yang memperbarui, jadi praktikan harus bertanya secara langsung ke Service Advisor. Dengan rasa takut dan juga ragu untuk menelpon deretan nomer telepon *customers* yang akan di *reminder*. Karena praktikan belum terlalu tahu bagaimana memperlakukan *customers* yang baik dan benar melalui telepon. Sehingga praktikan masih ragu untuk menelpon *customer* tersebut. Belum lagi, praktikan kadang suka bingung, mengatasi keluhan *customers* yang marah – marah karena pengerjaan perbaikan mobil *customers* tersebut belum selesai.

### 3. Kurang Pengetahuan Tentang Perbaikan Bodi

Suatu ketika ada *customers* yang datang dan bertanya kepada praktikan tentang bagaimana proses perbaikan mobil dari awal mobil masuk sampai dengan proses finishing atau mobil itu keluar, praktikan yang saat itu belum tau apa – apa dan tidak tahu bagaimana prosesnya, merasa bingung untuk menjawab pertanyaan *customers* tersebut. Dikarenakan praktikan belum diberikan informasi proses perbaikan bodi, karna perbaikan terjadi dibelakang kantor dan dikerjakan oleh pekerja yang notabene dari teknik dan praktikan juga belum lama masuk di tempat praktikan PKL, jadi praktikan belum melihat langsung proses perbaikan tersebut. Yang praktikan tahu pada saat itu hanya cara pengajuan klaim mobil, agar mobil itu dapat

masuk atau diperbaiki di bengkel. Terlihat sekali, *customers* tadi kecewa dengan jawaban praktikan yang tidak tahu tentang perbaikan bodi. Dan pada akhirnya pertanyaan *customers* tersebut, praktikan serahkan ke bagian Service Advisor.

#### **D. Cara Mengatasi Kendala**

Ketika seseorang mengalami kendala dalam pekerjaannya, maka seseorang itu juga harus tau bagaimana cara mengatasi kendala tersebut. Cara untuk mengatasi kendala tersebut datang dari diri sendiri, praktikan harus berfikir bagaimana kendala – kendala tersebut bisa diatasi, dan tidak terus menerus ada. Dalam menghadapi kendala yang dihadapi selama PKL, praktikan dapat mengatasi kendala – kendala tersebut dengan beberapa cara sesuai dengan pemahaman praktikan:

##### **1. Harus Bersosialisasi**

Manusia sebagai makhluk sosial ( *zoon politicon* ) artinya , manusia sebagai individu tidak akan mampu hidup sendiri dan berkembang sempurna tanpa hidup bersama dengan individu manusia lainnya. Manusia harus hidup bermasyarakat saling berhubungan dan berinteraksi satu sama lain dalam kelompoknya dan juga dengan individu di luar kelompoknya guna memperjuangkan dan memenuhi kepentingannya.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>[http://tyasmargarita.blogspot.co.id/2012/11/manusia-sebagai-makhluk-sosial-dan\\_24.html](http://tyasmargarita.blogspot.co.id/2012/11/manusia-sebagai-makhluk-sosial-dan_24.html)  
(diakses 15 Oktober 2015 pukul 20.00)

Untuk itu, pada minggu kedua, praktikan sudah mulai mencoba memberanikan diri bertanya “apakah ada tugas yang bisa saya kerjakan?” Jika ada, praktikan akan berusaha mengerjakan tugas tersebut dengan baik. Praktikan juga berusaha sebaik mungkin untuk beradaptasi dengan lingkungan sekitar dan bersosialisasi dengan semua karyawan. Dari mengajak ngobrol dengan *cleaning service* hingga mengobrol dengan karyawan yang lainnya. Lama kelamaan, praktikan menjadi terbiasa dengan suasana kerja di bengkel dan menjadi akrab dengan karyawan di bengkel. Dan praktikan juga tidak perlu menunggu untuk diberikan tugas dahulu. Karena pembimbing praktikan sudah mempercayakan tugas nya, seperti : *me- reminder customers*, *menginput* mobil yang masuk dan keluar, kadang praktikan juga membantu *service advisor* dalam pengajuan klaim dan tentunya tugas yang praktikan kerjakan masih didalam pengawasan pembimbing.

## 2. Memperhatikan Pembimbing

Pemulihan terhadap kegagalan jasa bisa dilakukan dengan berbagai bentuk. Perusahaan jasa harus merancang dan menerapkan secara efektif berbagai strategi pemulihan jasa untuk menghadapi kendala seperti, ragu untuk menghadapi *customers*. Praktikan berusaha memperhatikan pembimbing dalam menghadapi *customers* yang rewel atau tidak sabaran bahkan yang marah – marah. Cara tepat

yang biasa dilakukan pembimbing praktikan ketika sedang menghadapi menghadapi customers rewel ataupun marah-marah, yang berhasil praktikan perhatikan serta tiru, dan sesuai dengan teori yang praktikan pelajari di kampus. Secara garis besar, aktivitas yang diperlukan dalam rangka memulihkan pelayanan pelanggan, meliputi beberapa hal berikut (Bowen & Johnston, 1999)<sup>3</sup> yaitu:

- a) *Response* (Respons): pengakuan bahwa telah terjadi masalah atau kegagalan jasa; permohonan maaf; empati; respon yang cepat; keterlibatan manajemen.

Ketika praktikan mendapat telepon dari customers yang rewel atau tidak sabaran praktikan berkata “ Mohon maaf atas ketidaknyamannya. Kami akan segera memberitahu kepada SA (Service Advisor) yang terkait agar segera menyelesaikan mobil milik bapak/ibu”

- b) *Information* (Informasi): penjelasan atas kegagalan yang terjadi; mendengarkan pandangan pelanggan terhadap solusi yang diharapkan; menyepakati solusi; menjamin bahwa masalah yang sama tidak akan terulang lagi; permohonan maaf tertulis.

Hal ini juga dilakukan praktikan adalah mendengarkan keluhan dari *customers*, kemudian catat apa saja yang ia keluhkan di buku keluhan.

---

<sup>3</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, ( Malang: Bayumedia Publishing, 2006), 456

c) *Action* (Tindakan): koreksi atas kegagalan atau kesalahan; mengambil langkah-langkah perbaikan, seperti mengubah prosedur untuk mencegah terulangnya masalah di kemudian hari; melakukan tindak lanjut untuk memeriksa dampak setelah pemulihan jasa.

Tindakan yang selanjutnya praktikan lakukan adalah memberitahukan kepada Service Advisor terkait tentang masalah atau keluhan dari customers. Sehingga SA yang terkait akan segera menyelesaikan perbaikan bodi mobil customers tersebut.

d) *Compensation* (Kompensasi): *token compensation*, kompensasi ekuivalen atau pengembalian uang atau *big gesture compensation*.

Biasanya jika terjadi keterlambatan pengerjaan atau perbaikan bodi mobil, PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi akan memberikan diskon 10% atas biaya yang akan ditanggung oleh *customers* (hal ini berlaku bagi pembayaran pribadi ataupun menggunakan asuransi).

### 3. Melihat Proses Secara Langsung

Dengan adanya pemasaran dapat membantu memberikan informasi mengenai barang atau jasa yang ditawarkan sebuah perusahaan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan

konsumen sesuai dengan sasaran pasar. Karena produk barang atau jasa akan memiliki nilai jual yang lebih tinggi, jika dapat menyediakan apa yang konsumen butuhkan, termasuk memberikan informasi tentang hal yang diinginkan oleh *customers* tentang proses perbaikan bodi mobil. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen membutuhkan konsep pemasaran yang biasa disebut dengan istilah *marketing mix*. Dimana didalam *marketing mix* terdapat 7p yang didalamnya terdapat sebuah Proses. Proses yaitu semua prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas dengan mana jasa disampaikan yang merupakan sistem penyajian atas operasi jasa (Boom dan Bitner yang dikutip oleh Buchari Alma (2000:234). Proses merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memasarkan produk barang atau jasa kepada calon pelanggan. Oleh sebab itu, sebuah proses yang harus diketahui oleh seorang marketer.

Semenjak kejadian ada *customers* yang bertanya ke praktikan tentang “bagaimana proses perbaikan bodi dari awal masuk sampai mobil itu keluar?” praktikan jadi ingin tahu prosesnya. Akhirnya praktikan bertanya lebih aktif kepada Service Advisor dan mengamatinya secara langsung proses perbaikannya dari mulai pembongkaran, welding (pengetokan bagian yang penyok), pendempulan, pengecatan, pemasangan kembali,

pemolesan, hingga finishing dan akhirnya mobil dicuci. Agar ketika ada customer yang bertanya lagi, praktikan dapat menjawabnya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

PKL merupakan salah satu mata kuliah wajib yang harus diikuti oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. PKL ini dilaksanakan dengan tujuan agar mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, khususnya Fakultas Ekonomi memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai dunia kerja sekaligus dapat mengaplikasikan teori dan praktik di lapangan. Praktikan melaksanakan PKL di PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi. Pelaksanaan PKL berlangsung selama 8 minggu dimulai dari tanggal 22 Juni 2015 sampai dengan 22 Agustus 2015. Selama melaksanakan PKL di PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung. Praktikan ditempatkan pada bagian Service Relation Officer (SRO).

Berdasarkan pengalaman Praktikan selama melaksanakan praktik kerja lapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Praktikan mendapat pengetahuan tentang bagaimana dunia kerja yang sebenarnya pada pelaksanaan PKL di PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi Pulogadung dengan memperoleh pengalaman baru dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pembimbing yang dituntut untuk bertanggung jawab, lebih cepat tanggap terhadap *customers*, selalu tersenyum, ramah dan sabar dalam menghadapi *customers* terutama dalam menghadapi *customers* yang rewel.

2. Praktikan mendapatkan ilmu atau pengalaman baru tentang sistem Service Relation Officer (SRO). Ilmu tersebut berupa bagaimana berkomunikasi yang baik dengan *customers* secara langsung maupun via telephone.
3. Praktikan dapat mengetahui proses perbaikan mobil dari masuknya mobil hingga selesainya mobil diperbaiki.

## **B. Saran**

Saran Praktikan selama Praktik Kerja Lapangan, antara lain :

1. Bagi PT Sejahtera Buana Trada – Pusat Perbaikan Bodi
  - a) Hendaknya pihak perusahaan memberikan pengenalan terhadap proses-proses perbaikan bodi mobil, sehingga ketika seorang *customers* bertanya proses perbaikan bodi mobil kepada praktikan, praktikan tersebut bisa langsung menjawabnya.
  - b) Pelayanan terhadap pelanggan perlu ditingkatkan lagi. Khususnya pada pengerjaan perbaikan yang harus tepat waktu. Agar tidak ada lagi keluhan-keluhan dari pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

Hajat, Nurahma,dkk. (2006). **Pedoman Praktik Kerja Lapangan**. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

<https://emayasila.wordpress.com/2012/10/17/teori-pelayanan/>, (diakses pada tanggal 10 Oktober 2015)

<http://www.kemenperin.go.id/artikel/4020/Penjualan-Mobil-Cetak-Rekor-Tertinggi> (diakses pada tanggal 14 Desember 2015)

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2011-2-01686-HM%20Bab2001.pdf>, (diakses 15 Oktober 2015)

[http://service.suzuki.co.id/main/body\\_paint](http://service.suzuki.co.id/main/body_paint), ( diakses pada tanggal 31 Agustus 2015)

[http://tyasmargarita.blogspot.co.id/2012/11/manusia-sebagai-makhluk-sosial-dan\\_24.html](http://tyasmargarita.blogspot.co.id/2012/11/manusia-sebagai-makhluk-sosial-dan_24.html), (diakses 15 Oktober 2015)

Tjiptono, Fandy (2006). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.

## LAMPIRAN 1



### KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telp/Fax.: Rektor (021) 4893854, PR I: 4895130, PR II: 4893918, PR III: 4892926, PR IV: 4893982,  
BAUK: 4750930, BAAK: 4759081, BAPSI: 4752180  
Bag. UHTP: Telp. 4893726, Bag. Keuangan: 4892414, Bag. Kepegawaian: 4890536, HUMAS: 4898486  
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 1177/UN39.12/KM/2015  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

12 Maret 2015

Yth. Pimpinan PT. Suzuki Indomobil Sales  
Buana Indomobil Trada  
Jl. Dewi Sartika No.173,  
Jakarta Timur

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

Nama : Nindi Rachmayanti  
Nomor Registrasi : 8223136603  
No. Telp/HP : 089697351904  
Program Studi : D3 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Untuk Mengadakan : Praktek Kerja Lapangan

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada bulan Juni s.d. Agustus 2015.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Tembusan :  
1. Dekan Fakultas Ekonomi  
2. Kaprog / Jurusan Manajemen

Syaifullah  
KIP 185702161984031001

## LAMPIRAN 2

### PT. SEJAHTERA BUANA TRADA

Jl. Danau Sunter Selatan Blok O III No. 49-50  
Jakarta Utara  
Telp. : (021) 651 1788 - 651 1333  
Fax. : (021) 651 1050



No : 056/SBT-HLD/HRD/V/15  
Hal : Surat Persetujuan PKL / Magang

Kepada Yth,  
Kepala Biro Administrasi  
Akademik dan kemahasiswaan  
**Universitas Negeri Jakarta**  
Jl. Rawamangun Muka,  
Jakarta 13220

Dengan hormat,

Menindaklanjuti Surat No : 1177/UN39.12/KM/2015 tertanggal 12 Maret 2015 Perihal :  
Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan, Bersama ini Kami menyetujui surat permohonan  
Bapak / Ibu dan menerima Mahasiswa Bapak / Ibu untuk melaksanakan Praktek Kerja  
Lapangan di Perusahaan kami, Untuk periode Tanggal **1 Juni s/d 31 Agustus 2015** dengan  
keterangan sebagai berikut :

Nama : **Nindi Rachmayanti**  
NIM : 8223136603  
Lokasi : PT . SBT- Pusat Perbaikan Body Pulogadung

Demikian kami sampaikan surat persetujuan ini agar dapat dipergunakan sebagaimana  
mestinya.

Jakarta, 07 Mei 2015  
Hormat kami,

**Toga Roy Sinaga**  
HRD- Holding

15 Juni  
22

# LAMPIRAN 3



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

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

Nama : M INDI RACHMA YANTI  
No. Registrasi : 8223136603  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : PT. Sejahtera Buana Trade - Pusat Perbaikan Bodi  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Bekasi Km 19 Rawo Terate  
Pulogadung

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin / 22 Juni 2015	1. Rmd	
2.	Selasa / 23 Juni 2015	2. Rmd	
3.	Rabu / 24 Juni 2015	3. Rmd	
4.	Kamis / 25 Juni 2015	4. Rmd	
5.	Jum'at / 26 Juni 2015	5. Rmd	
6.	Sabtu / 27 Juni 2015	6. Rmd	
7.	Senin / 29 Juni 2015	7. Rmd	
8.	Selasa / 30 Juni 2015	8. Rmd	
9.	Rabu / 1 Juli 2015	9. Rmd	
10.	Kamis / 2 Juli 2015	10. Rmd	
11.	Jum'at / 3 Juli 2015	11. Rmd	
12.	Sabtu / 4 Juli 2015	12. Rmd	PRJ
13.	Senin / 6 Juli 2015	13. Rmd	
14.	Selasa / 7 Juli 2015	14. Rmd	
15.	Rabu / 8 Juli 2015	15. Rmd	

Jakarta, 22 Agustus 2015

Penilai,

Riesah Habibi



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 : Nindi Rachmawanti  
No. Registrasi : 8223136603  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : PT. Sejahtera Buana Trobo - Pusat Perbaikan Gadi  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Bekasi km 19 Rawamangun Pulogadung

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Kamis / 9 Juli 2015	1. <i>Riacho</i>	
2.	Jum'at / 10 Juli 2015	2. <i>Riacho</i>	
3.	Sabtu / 11 Juli 2015	3. <i>Riacho</i>	
4.	Senin / 13 Juli 2015	4. <i>Riacho</i>	
5.	Selasa / 14 Juli 2015	5. <i>Riacho</i>	
6.	Rabu / 15 Juli 2015	6. <i>Riacho</i>	
7.	Kamis / 16 Juli 2015	7. <i>Riacho</i>	
8.	Jum'at / 17 Juli 2015	8. —	lebaran
9.	Sabtu / 18 Juli 2015	9. —	lebaran
10.	Senin / 20 Juli 2015	10. —	libur
11.	Selasa / 21 Juli 2015	11. —	rein.
12.	Rabu / 22 Juli 2015	12. <i>Riacho</i>	
13.	Kamis / 23 Juli 2015	13. <i>Riacho</i>	
14.	Jum'at / 24 Juli 2015	14. <i>Riacho</i>	
15.	Sabtu / 25 Juli 2015	15. <i>Riacho</i>	

Jakarta, 22 Agustus 2015 ..

Penilai,

*Riacho*



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  
3  
..... SKS

Nama : Nindi Rachmayanti  
No. Registrasi : 822 9136603  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : PT. Sejahtera Buana Trada - Pusat Perbaikan Bodi  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Bekasi Km 13 Rawatengah Pulogadag

NO	HARI/TANGGAL	RARAF	KETERANGAN
1.	Senin / 27 Juli 2015	1. RARAF	
2.	Selasa / 28 Juli 2015	2. RARAF	
3.	Rabu / 29 Juli 2015	3. RARAF	
4.	Kamis / 30 Juli 2015	4. RARAF	
5.	Jum'at / 31 Juli 2015	5. RARAF	
6.	Sabtu / 1 Agustus 2015	6. RARAF	
7.	Senin / 3 Agustus 2015	7. RARAF	
8.	Selasa / 4 Agustus 2015	8. RARAF	
9.	Rabu / 5 Agustus 2015	9. RARAF	
10.	Kamis / 6 Agustus 2015	10. RARAF	
11.	Jum'at / 7 Agustus 2015	11. RARAF	
12.	Sabtu / 8 Agustus 2015	12. RARAF	
13.	Senin / 10 Agustus 2015	13. RARAF	
14.	Selasa / 11 Agustus 2015	14. RARAF	
15.	Rabu / 12 Agustus 2015	15. RARAF	

Jakarta, 22 Agustus 2015

Penilai,

Riesah



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 Muja Jakarta 13220  
Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285  
www.unj.ac.id/fe

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : Minda Rochmauceni  
No. Registrasi : 8223030603  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : PT. Sejahtera Buana Trade - Pusat Perbaikan Bod  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Bekasi Km 15 Rawin Terat Pulogabang

NO	HARI/TANGGAL	- PARAF	KETERANGAN
1.	Kamis / 13 Agustus 2015	<i>Rochmauceni</i>	
2.	Jumab / 14 Agustus 2015	<i>Rochmauceni</i>	
3.	Sabtu / 15 Agustus 2015	<i>Rochmauceni</i>	
4.	Senin / 17 Agustus 2015	—	tanggal merah
5.	Selasa / 18 Agustus 2015	<i>Rochmauceni</i>	
6.	Rabu / 19 Agustus 2015	<i>Rochmauceni</i>	
7.	Kamis / 20 Agustus 2015	<i>Rochmauceni</i>	
8.	Jumab / 21 Agustus 2015	<i>Rochmauceni</i>	
9.	Sabtu / 22 Agustus 2015	<i>Rochmauceni</i>	
10.	.....	10.....	
11.	.....	11.....	
12.	.....	12.....	
13.	.....	13.....	
14.	.....	14.....	
15.	.....	15.....	

Jakarta, 23 Agustus 2015

Penilai,

*Rochmauceni*  
R. Rochmauceni



Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membebahi cap Instansi/Perusahaan

# LAMPIRAN 4



*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 : NINDI RACHMAYANTI  
No.Registrasi : 8 22 313 6603  
Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN  
Tempat Praktik : PT. Sejahtera Buana Trada - Pusat Perbaikan Bodi  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Bekasi km 19 Rawatengah Pulogadung

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN				
1	Kehadiran	<u>99</u>	1. Keterangan Penilaian :				
2	Kedisiplinan	<u>88</u>	Skor Nilai Predikat				
3	Sikap dan Kepribadian	<u>88</u>	80-100 A Sangat baik				
4	Kemampuan Dasar	<u>88</u>	70-79 B Baik				
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	<u>78</u>	60-69 C Cukup				
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	<u>78</u>	55-59 D Kurang				
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	<u>88</u>	2. Alokasi Waktu Praktik :				
8	Aktivitas dan Kreativitas	<u>78</u>	2 sks : 90-120 jam kerja efektif				
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	<u>88</u>	3 sks : 135-175 jam kerja efektif				
10	Hasil Pekerjaan	<u>78</u>	Nilai Rata-rata :				
			$\frac{851}{10} = 85,1$				
			10 (sepuluh)				
			Nilai Akhir :				
			<table border="1"> <tr> <td>85</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>	85	A	Angka bulat	huruf
85	A						
Angka bulat	huruf						
	Jumlah	<u>851</u>					

Jakarta, 21 Agustus 2015

Penilai,

  
(RIESA MADIA TULU.....)

## LAMPIRAN 5

### 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



Way of Life!

## SURAT KETERANGAN

No. 024/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 : Nindi Rachmayanti (8223136603)

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