

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PADA PT ASTRA HONDA MOTOR**

**ROBI KURNIAWAN
8223136624**



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
2016**

RINGKASAN EKSEKUTIF

Robi Kurniawan. 2013. 8223136624. Laporan Praktik Kerja Lapangan Power Utility Transportation di PT Astra Honda Motor. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Astra Honda Motor di jalan Laksda Yos Sudarso, Sunter 1, praktikan ditempatkan di bagian PUTS1 *Power Utility Transportation* pada *Customer Service Relantionsip* (CSR) yang menangani keluhan dari para pelanggan dari tiap seksi yang menggunakan produk angin bertekanan dan uap (*steam*) berlangsung selama 2 bulan terhitung sejak tanggal 3 Juli 2015 sampai 3 September 2015. Tujuan di adakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) agar praktikan dapat mengetahui tentang dunia kerja sebenarnya. Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini disusun untuk memenuhi tugas yang diberikan oleh prodi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (Amd).

Setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktikan dapat mengambil beberapa kesimpulan dari berbagai tugas yang praktikan kerjakan antara lain, praktikan telah memahami tata cara melayani *customer* via *telephone* dengan baik yang dilakukan pada PT Astra Honda.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, membuat kuisisioner.

EXECUTIVE SUMMARY

Robi Kurniawan 2015. 8223136624.Reports of internship at PT Astra Honda Motor.DIII
Study program in Marketing Management. Departement of management Faculty of Economics State University of Jakarta.

Reports Job Training (PKL) in PT Astra Honda Motor in the Rear Yos Sudarso, Sunter 1, practitioner placed at the PUTS1 Power Utility Transportation on Customer Service Relantionsip (CSR), which handles complaints from customers of each section using the product of wind pressure and vapor (steam) lasted for 2 months from date of July 3, 2015 until September 3, 2015. The purpose held Field Work Practice (PKL) so that the learners can find out about the real working world. Report of Field Work Practice (PKL) is structured to fulfill the tasks assigned by the Prodi DIII Marketing Management Faculty of Economics, University of Jakarta to get an Associate Expert (Amd)..

After implementing the Job Training, the practitioner can take some of the conclusions of the various tasks that do praktikan among others, the practitioner has to understand the procedures for serving customers via telephone well done at PT Astra Honda..

Keywords: customer satisfaction, making the questionnaire.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan
Pada PT ASTRA HONDA MOTOR

Nama Praktikan : Robi Kurniawan

Nomor Registrasi : 8223136624

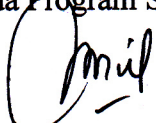
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran

Jurusan : Manajemen

Setuju Untuk Ujian:

Menyetujui,

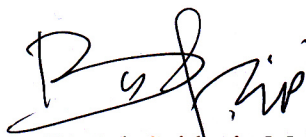
Ketua Program Studi,



Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP. 195702211985302002

Pembimbing

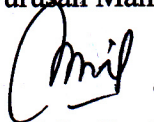


Dra. Basrah Saidani, M.Si

NIP. 196301191992032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP.195702211985302002


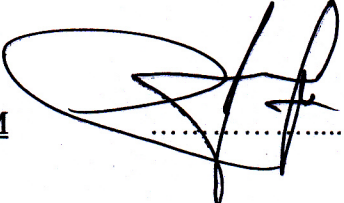
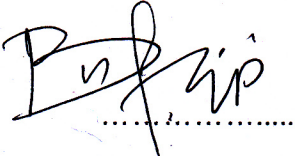
Seminar Pada Tanggal 30 Desember 2015

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

**Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**



Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 195702211985202002

| Nama Ketua Penguji | Tanda tangan | Tanggal |
|---|--|------------|
| <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195702211985302002 |  | 25-01-2016 |
| Penguji Ahli | | |
| <u>Agung Kresnamurti Rivai P, MM</u> NIP. 197404162006041001 |  | 21-01-2016 |
| Dosen Pembimbing | | |
| <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001 |  | 25-01-2016 |

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan pada PT Astra Honda Motor.

Selama penyusunan laporan ini, Penulis menemui beberapa hambatan, namun berkat doa, usaha dan bantuan dari dosen pembimbing, orang tua, rekan-rekan seangkatan dan pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian laporan ini akhirnya Penulis mampu menyelesaikan laporan ini.

Tidak lupa juga Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi, semangat serta doa dalam penyusunan laporan PKL ini, antara lain:

1. Dra, Basrah Saidani M.si, selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktik Kerja Lapangan.
2. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati M.Si, selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta.

5. Bapak Lintang Koko Nugroho selaku Kepala seksi PUTS1, PT Astra Honda Motor.
6. Bapak Deni Tri Prasetyo selaku Pembimbing Penulis selama menjalankan PKL di PT Astra Honda Motor.
7. Para Staff PUTS1, PT Astra Honda Motor, yang telah membantu Penulis dalam melaksanakan praktek kerja lapangan..
8. Rhezario Darmasaputra, sebagai rekan praktik kerja lapangan atas pengetahuan yang membantu dalam penyelesaian masalah.
9. Andre Jatmiko, sebagai rekan praktik kerja lapangan atas wawasan dan hiburan yang telah dibagikan.
10. Andreas Aji Pratama, sebagai rekan kerja praktik atas wawasan dan hiburan yang telah dibagikan.
11. Ibu Dwi Setiawati selaku orang tua Penulis yang senantiasa memberikan doa dan bantuan baik materi maupun dukungan, serta Anton Setiawan dan Ridho Wahyudi selaku kakak Praktikan dan Risma Rahmawati selaku adik Penulis yang selalu memotivasi dan memberikan bantuan terhadap Penulis.

Jakarta, Januari 2016

Praktikan

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| LEMBAR EKSEKUTIF | ii |
| EXEKUTIF SUMMARY..... | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang PKL | 1 |
| B. Maksud dan Tujuan PKL | 3 |
| C. Manfaat PKL | 4 |
| D. Tempat Pelaksanaan PKL | 5 |
| E. Waktu dan Pelaksanaan PKL | 6 |
| BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL | |
| A. Sejarah Perusahaan | 9 |
| B. Struktur Organisasi Perusahaan..... | 16 |
| C. Kegiatan Umum Perusahaan..... | 19 |
| BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN | |
| A. Bidang Kerja..... | 33 |
| B. Pelaksanaan Kerja..... | 34 |
| C. Kendala Yang Dihadapi..... | 43 |
| D. Cara Mengatasi Kendala..... | 43 |

BAB IV KESIMPULAN

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 47 |
| B. Saran | 48 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 50 |
|-----------------------------|-----------|

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| Tabel III.1 Daftar Kegiatan PKL..... | 41 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar II.1 Logo PT Astra Honda Motor..... | 12 |
| Gambar II.2 Struktur Organisasi PUTS1..... | 16 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan PKL

Lampiran 2 Surat Pernyataan PKL

Lampiran 3 Daftar Hadir PKL

Lampiran 4 Daftar Nilai PKL

Lampiran 5 Kuisisioner Penelitian Tentang Kepuasan Pelanggan Dilihat dari
Kualitas Produk PUTS1

Lampiran 6 Hasil Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era yang serba modern dan canggih seperti jaman sekarang ini masyarakat selalu dituntut untuk menguasai ilmu pengetahuan dan ilmu teknologi agar mampu mengikuti perkembangan jaman serta menerapkannya dalam dunia kerja. Apabila manusia tidak mampu untuk menguasai ilmu tersebut dapat dikatakan bahwa mereka akan tersisih dalam dunia kerja.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini merupakan salah satu tugas 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 praktik kerja lapangan ini Penulis dapat membandingkan teori yang di dapat selama perkuliahan dengan pelaksanaan atau kenyataan yang ada di lapangan (dunia kerja), serta menambah wawasan dan pengalaman kerja yang bergerak dibidang perusahaan jasa maupun perusahaan barang.

Setelah melakukan Praktik Kerja Lapangan, diharapkan agar mahasiswa dapat memperoleh pengalaman kerja dan ilmu khususnya di Pemasaran.

Pencapaian Praktik Kerja Lapangan ini mengacu pada pembentukan *professionalisme* untuk mahasiswa lulusan DIII Universitas Negeri Jakarta.

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

PT. Astra Honda Motor merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang otomotif. PT. Astra Honda Motor memproduksi sepeda motor setiap harinya. Untuk melaksanakan kegiatan produksi tersebut, di dalam perusahaan terdapat beberapa divisi berbeda yang saling bekerja sama. Dari beberapa divisi yang ada, penulis ditempatkan pada PUTS1 (*Power Utility Transportation Sunter 1*). PUTS1 terdapat pada divisi *engineering* sendiri terbagi atas beberapa departemen dan salah satunya adalah *Departemen Facility Provider* tempat penulis melakukan kerja praktek. Di dalam *Departemen Facility Provider* terdapat unit *Power Utility Transportation Sunter 1 (PUTS1)* yang bertugas untuk menyediakan dan mengatur distribusi sumber daya kepada seluruh user di PT. Astra Honda Motor.¹

Adapun sumber daya yang dikelola oleh unit PUTS1 adalah listrik, air, *steam*, *lift* dan *compressed air*. Selama kegiatan kerja praktek berlangsung,

¹ <http://www.Astra-honda.com>, (diakses pada tanggal 15 Oktober 2015)

penulis melakukan observasi terhadap seluruh bagian pada PUTS1 untuk membuat suatu improvisasi dari sistem yang sudah ada. Praktikan melakukan riset kepuasan pelanggan dari produk yang dikelola PUTS1 yaitu angin bertekanan dan uap (*steam*).

Penulis ditempatkan pada PUTS1 khususnya staff bagian *customers relationship energy* angin dan uap yang bertugas menjaga kepuasan dan kebutuhan *energy* bagi seksi – seksi di PT. Astra Honda Motor yang akan di jual seluruh Indonesia. Penulis melakukan penelitian tentang “Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk yang diberikan oleh PUTS1 kepada setiap seksi yang telah disupply energinya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pada setiap seksi, khususnya pada *energy* air dan uap. Metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah dengan cara membagikan kuisioner ke seksi-seksi (pelanggan) dari air dan uap.

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

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

- a. Melaksanakan praktik kerja lapangan sesuai dengan program studi yang telah diambil yaitu Manajemen Pemasaran

- b. Mempelajari strategi pemasaran yang ada di PT. Astra Honda Motor di divisi *engineering* bagian energi.

Tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan gambaran dan pengalaman kepada mahasiswa tentang dunia kerja.
- b. Memberikan ilmu serta wawasan kepada mahasiswa tentang mengetahui aktivitas pekerjaan di divisi PUTS1 PT. Astra Honda Motor
- c. Mengetahui tentang kepuasan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan PUTS1 di PT. Astra Honda Motor.

C. **Manfaat Praktik Kerja Lapangan**

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

1. **Bagi perusahaan**

- a. Dapat menjalankan pekerjaan 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. Memungkinkan perusahaan memperoleh kesempatan untuk merekrut Penulis sebagai karyawan, bila kualifikasinya memenuhi standar yang telah ditetapkan.

2. Bagi Mahasiswa

- a. Melatih keterampilan mahasiswa khususnya program studi DIII Manajemen Pemasaran sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
- b. Mengetahui dunia kerja yang sebenarnya
- c. Belajar mengenal dinamika dan kondisi nyata dunia kerja pada unit-unit kerja dalam ruang lingkup perusahaan.

3. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Mengetahui sejauh mana efektivitas tenaga pengajar dan kurikulum (materi pengajaran, metode pengajaran dan media pengajaran) yang diterapkan di dalam perkuliahan dengan perkembangan yang terjadi di dalam dunia kerja. Mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan instansi/perusahaan dan tuntutan-tuntutan dalam dunia kerja.

D. Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Nama : PT.Astra Honda Motor

Alamat kantor : Jl. . Laksda Yos Sudarso, Sunter I, Jakarta 14350²

Alasan memilih PT. Astra Honda Motor yaitu

PT. Astra Honda Motor dipilih oleh penulis sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dikarenakan penulis ingin mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk.

E. Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal 3 Juli 2015 sampai 3 September 2015. Adapun waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan jam kerja di PT.Astra Honda Motor, yaitu:

Hari : Senin – Jum'at

Jam Kerja : 07.00 – 16.00 WIB

Jam Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB

² <http://www.astra-honda.com/index.php/profile-ahm/>, (diakses pada tanggal 15

Sebelum melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT.Astra Honda Motor, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan terlebih dahulu, yaitu:

a. Tahap awal (persiapan)

Pada tahap ini Penulis yang akan melakukan kegiatan PKL meminta surat permohonan untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan ke bagian akademik yang berada di Gedung R (Gedung Fakultas Ekonomi), kemudian surat permohonan tersebut diberikan kepada Ketua Jurusan atau Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran untuk disetujui dan ditandatangani. Setelah Ketua Program Studi menyetujuinya lalu surat tersebut diserahkan ke kantor Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK) yang nantinya akan diproses sesuai dengan permintaan yang tercantum dalam surat permohonan tersebut. Setelah kurang lebih 2 (dua) hari pemrosesan pembuatan surat permohonan melaksanakan PKL yang ditujukan kepada perusahaan yang telah Penulis pilih maka surat tersebut disampaikan kepada perusahaan tempat Penulis akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan. Lalu menunggu konfirmasi dari perusahaan kapan bisa memulai kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

b. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal 3 Juli 2015 sampai 3 September 2015 dengan waktu

pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan jam kerja di PT Astra Honda Motor.

c. Tahap Pelaporan

Setelah 2 (dua) bulan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan oleh Penulis, maka Penulis wajib membuat sebuah karya ilmiah berupa laporan kegiatan Praktek Kerja Lapangan.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan

PT Astra Honda Motor (AHM) merupakan pelopor industri sepeda motor di Indonesia. Didirikan pada 11 Juni 1971 dengan nama awal PT Federal Motor. Saat itu, PT Federal Motor hanya merakit, sedangkan komponennya diimpor dari Jepang dalam bentuk CKD (*completely knock down*).³

Tipe sepeda motor yang pertama kali di produksi Honda adalah tipe bisnis, S 90 Z bermesin 4 tak dengan kapasitas 90cc. Jumlah produksi pada tahun pertama selama satu tahun hanya 1500 unit, namun melonjak menjadi sekitar 30 ribu pada tahun dan terus berkembang hingga saat ini. Sepeda motor terus berkembang dan menjadi salah satu moda transportasi andalan di Indonesia.⁴

Kebijakan pemerintah dalam hal lokalisasi komponen otomotif mendorong PT Federal Motor memproduksi berbagai komponen sepeda motor Honda tahun 2001

³<http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/>, (diakses pada tanggal 15 Oktober 2015)

⁴<http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/>, (diakses pada tanggal 15 Oktober 2015)

di dalam negeri melalui beberapa anak perusahaan, diantaranya PT Honda Federal (1974) yang memproduksi komponen-komponen dasar sepeda motor Honda seperti

rangka, roda, knalpot dan sebagainya, PT Showa Manufacturing Indonesia (1979) yang khusus memproduksi peredam kejut, PT Honda Astra Engine Manufacturing (1984) yang memproduksi mesin sepeda motor serta PT Federal Izumi Mfg.(1990) yang khusus memproduksi piston.⁵

Seiring dengan perkembangan kondisi ekonomi serta tumbuhnya pasar sepeda motor terjadi perubahan komposisi kepemilikan saham di pabrikan sepeda motor Honda ini. Pada tahun 2001 PT Federal Motor dan beberapa anak perusahaan di merger menjadi satu dengan nama PT Astra Honda Motor, yang komposisi kepemilikan sahamnya menjadi 50% milik PT Astra International Tbk dan 50% milik Honda Motor Co. Japan.⁶

Saat ini PT Astra Honda Motor memiliki 4 fasilitas pabrik perakitan, pabrik pertama berlokasi Sunter, Jakarta Utara yang juga berfungsi sebagai kantor pusat. Pabrik ke dua berlokasi di Pegangsaan Dua, Kelapa Gading. Pabrik ke 3 berlokasi di kawasan MM 2100 Cikarang Barat, Bekasi. Pabrik ke 4 berlokasi di Karawang.

⁵ <http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/>, (diakses pada tanggal 15 Oktober 2015)

⁶ <http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/>, (diakses pada tanggal 15 Oktober 2015)

Pabrik ke 4 ini merupakan fasilitas pabrik perakitan terbaru yang mulai beroperasi sejak tahun 2014.

Dengan keseluruhan fasilitas ini PT Astra Honda Motor saat ini memiliki kapasitas produksi 5.3 juta unit sepeda motor per-tahunnya, untuk permintaan pasar sepeda motor di Indonesia yang terus meningkat. Salah satu puncak prestasi yang berhasil diraih PT Astra Honda Motor adalah pencapaian produksi ke 40 juta pada tahun 2013. Prestasi ini merupakan prestasi pertama yang berhasil diraih oleh industri sepeda motor di Indonesia bahkan untuk tingkat ASEAN.⁷

Guna menunjang kebutuhan serta kepuasan pelanggan sepeda motor Honda, saat PT Astra Honda Motor di dukung oleh 1.800 *showroom* penjualan, 3.600 layanan *service* atau bengkel AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*), serta 7.550 gerai suku cadang, yang siap melayani jutaan penggunaan sepeda motor Honda di seluruh Indonesia. Industri sepeda motor saat ini merupakan suatu industri yang besar di Indonesia. Karyawan PT Astra Honda Motor saja saat ini berjumlah sekitar 20.000 orang, ditambah ratusan *vendor* dan *supplier* serta ribuan jaringan lainnya, yang kesemuanya ini memberikan dampak ekonomi berantai yang luar biasa. Keseluruhan rantai ekonomi tersebut diperkirakan dapat memberikan kesempatan kerja kepada sekitar setengah juta orang. PT Astra Honda Motor akan terus berkarya

⁷ <http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/>, (diakses pada tanggal 15 Oktober 2015)

menghasilkan sarana transportasi roda 2 yang menyenangkan, aman dan ekonomis sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat Indonesia.⁸



Gambar II.1

Logo Perusahaan PT Astra Honda Motor

Sumber : <http://www.astra-honda.com/index.php/profile-ahm>

1. Visi dan Misi

PT Astra Honda Motor dalam menjalankan kegiatan perusahaannya mengacu pada visi dan misi yang telah dibuat oleh para pendahulunya. Adapun visi dan misi perusahaan yang harus dijunjung tinggi adalah⁹

⁸ <http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/>, (diakses 15 oktober 2015)

⁹ <http://www.astra-honda.com/index.php/visi-misi/>, (diakses 15 oktober 2015)

a. Visi

To take a lead in Indonesia transportation market by making customers dream come true, creating joy to customers and contribute to Indonesia society.

b. Misi

Creating mobility solution to society with best products and services.

2. Pedoman 5K2S

Dalam menjalankan kegiatan perusahaan, PT Astra Honda Motor memiliki pedoman perusahaan yang harus ditaati yaitu pedoman 5K2S yang bertujuan untuk melindungi sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dari ancaman bahaya seperti kecelakaan kerja, kebakaran, penyakit dan pencemaran lingkungan. Tujuan khusus dari pedoman 5K2S adalah¹⁰

- a. Meningkatkan kualitas
- b. Meningkatkan produktivitas
- c. Meningkatkan efisiensi perusahaan
- d. Meningkatkan kepuasan pelanggan

¹⁰ Company profile PT Astra Honda Motor 2015

Sasaran dari pedoman ini adalah menciptakan tempat kerja yang aman, nyaman, ergonomis dan ramah lingkungan.

Pedoman 5K2S sendiri itu terdiri dari :

1. Ketertiban : memisahkan barang yang perlu dan tidak perlu
2. Kerapian : menyiapkan barang secara teratur sehingga siap dipakai saat diperlukan
3. Kebersihan : membersihkan area kerja sampai bersih
4. Kelestarian : memelihara dan mempertahankan keadaan yang telah dicapai
5. Kedisiplinan : taat pada peraturan
6. Semangat Kerja: menyiapkan semangat kerja untuk selalu meningkatkan mutu, tertib, rapi, bersih dan disiplin
7. *Safety* : mengutamakan keselamatan kerja¹¹

¹¹ Company profile PT Astra Honda Motor 2015

3. Kebijakan Mutu

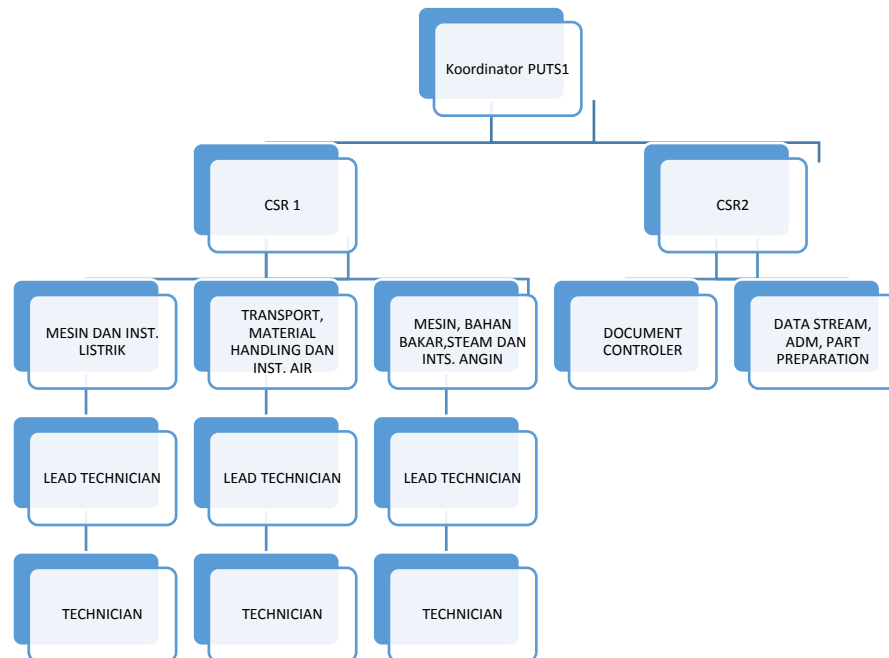
Kebijakan mutu PT Astra Honda Motor mengacu pada sistem management mutu ISO 9001 : 2008 serta melaksanakan prinsip-prinsip dasar management mutu yaitu¹²

- a. Membuat produk dan memberikan pelayanan yang bermutu tinggi serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan para pelanggan.
- b. Membuat produk dan memberikan pelayanan secara efisien dengan memperhatikan unsur-unsur *Quality, Cost, Delivery, Safety, Moral* secara seimbang.
- c. Membangun budaya dan etos kerja yang berorientasi pasar, produktif dan memandang mutu sebagai hal yang sangat penting dengan melaksanakan kegiatan 5K2S.
- d. Membangun kompetensi Sumber Daya Manusia yang berwawasan mutu serta mampu berperan dalam program peningkatan mutu produk dan layanan.¹³

¹² Company profile PT Astra Honda Motor 2015

¹³ Company profile PT Astra Honda Motor 2015

B. Struktur Organisasi PUTS 1



Gambar II. 2

Struktur Organisasi PT Astra Honda Motor Sunter

Sumber: *Company Profile 2015*

Bentuk struktur organisasi pada PT Astra Honda Motor Sunter adalah suatu sistem organisasi yang disusun sesuai dengan situasi dan perkembangan kebutuhan perusahaan. Struktur organisasi pada PT Astra

Honda Motor Sunter. Pemimpin paling atas dikelola oleh koordinator PUTS1

sebagai pengawas program kerja. Kemudian terdapat *engineer* 1 dan *engineer* 2. Lalu ada Mesin dan instalasi listrik ,*transport* ,*material handling*, dan instalasi air ,mesin, bahan bakar, *steam*, dan instalasi angin ,*document controler* ,dan data *stream*, *ADM* ,*part preparation*. Lalu penulis ditempatkan di bagian mesin ,bahan bakar ,*steam* dan instalasi angin khususnya pada bagian *customer relation* energi angin bertekanan dan uap. Berikut adalah tugas-tugas dari masing-masing jabatan:

1. kordinator PUTS1
 - a. Mengetahui beban orang yang dibawahnya, apakah *overload/underload* atau normal.
 - b. Mengetahui apa yang dikerjakan orang yang dibawahnya.
 - c. Mengetahui target yang dikerjakan orang yang dibawahnya
 - d. Memastikan bahwa orang yang dibawahnya selalu memiliki pekerjaan sesuai dengan beban kerja mereka masing-masing.
 - e. Memberikan arahan/solusi jika orang dibawahnya mengalami kesulitan dalam pekerjaanya.
 - f. Bertanggung jawab atas pekerjaan yang dibawahnya.

g. Bertanggung jawab atas penyelesaian pekerjaan orang yang dibawahnya dan pekerjaan itu sendiri.¹⁴

2. CSR 1

- a. Menangani keluhan pelanggan.
- b. Membina hubungan baik kepada pelanggan.
- c. Menugaskan teknisi untuk mengerjakan keluhan/masalah yang terjadi pada pelanggan PUTS1.
- d. Membuat kuisioner kepuasan pelanggan dilihat dari pelayanan yang diberikan PUTS1.¹⁵

3. CSR 2

- a. Mengelola dan bertanggung jawab terhadap dokumen yang dimiliki PUTS1.
- b. Berkordinasi dengan tiap seksi terkait kebutuhan energi yang di harapkan para seksi.
- c. Menyiapkan *part-part* apa saja yang dibutuhkan oleh mesin penghasil energi di PUTS1.¹⁶

4. *Lead technician*

- a. Membuat *schedule* kegiatan atau jadwal kegiatan pekerjaan.

¹⁴ Company profile PT Astra Honda Motor 2015

¹⁵ Company profile PT Astra Honda Motor 2015

¹⁶ Company profile PT Astra Honda Motor 2015

- b. Memonitor atau memantau progress pekerjaan yang dilakukan tenaga ahli.
- c. Membuat *schedule* kegiatan atau jadwal kegiatan pekerjaan.
- d. Memonitor atau memantau *progress* pekerjaan yang dilakukan tenaga ahli.¹⁷

5. *Technician*

- a. Mengerjakan keluhan/masalah yang dikeluhkan dari para pelanggan.
- b. Melakukan perawatan pada mesin penghasil produk *energy* PUTS1.
- c. Merencanakan kebutuhan *spareparts* dari mesin *energy* agar tetap optimal.¹⁸

C. Kegiatan Umum Perusahaan

Seksi *utility*, atau lebih tepatnya PUTS 1 (*Power Utility Transportation Sunter 1*) adalah sebuah seksi dari divisi *engineering* di bawah *departemen facility provider*, yang bergerak dibidang penyediaenergi dan transportasi.

Energi yang dikelola oleh PUTS 1 adalah listrik, air, uap, dan udara

¹⁷ Company profile PT Astra Honda Motor 2015

¹⁸ Company profile PT Astra Honda Motor 2015

bertekanan. Pada bidang transportasi, PUTS 1 mengelola lift, carousel, towing car, dan forklift.

Energi yang dikelola oleh PUTS 1 dibagi menjadi dua area yaitu area utara dan selatan. PUTS 1 utara mengelola penyaluran energi untuk *main office, welding, painting, dan assembly*, sedangkan bagian selatan mengelola penyaluran untuk pengolahan *polymer, die casting, dan plastic injection*.

Karena sifat pekerjaannya yang *continue* (penyediaan energi secara konstan) PUTS 1 tentu memiliki standar perawatan dan keselamatan yang harus selalu diikuti. Dalam melakukan pekerjaannya PUTS 1 berpedoman pada ISO 9001 tentang *asset maintenance*, dan ISO 14001 tentang *Environment Health System*.

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

1. Product

Definisi produk menurut Kotler dan Keller (2008:4)¹⁹, 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 pasar²⁰

Produk pada PT Astra Honda Motor pada bagian PUTS (*Power Utility Transportation Sunter 1*) adalah sebuah seksi dari divisi *engineering* di bawah departemen *facility provider*, yang bergerak dibidang penyedia energi dan transportasi. Energi yang dikelola oleh PUTS 1 adalah listrik, air, uap, dan udara bertekanan.

a. Distribusi Air

Sebagai sumber air, PT Astra Honda Motor berlangganan pada PDAM. PUTS1, sebagai distributor air pada pengguna dipabrik, menggunakan pompa otomatis dengan sistem hidrosfor dan sistem plumbing yang bersifat *closed-loop*. Kinerja pompa dibagi menjadi empat area yaitu pompa induk, pompa fasilitas umum (fasum),

¹⁹ <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesiscoc/Bab2/2011-2-01686-HM%20Bab2001.pdf>, (diakses 15 Oktober 2015)

²⁰ <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesiscoc/Bab2/2011-2-01686-HM%20Bab2001.pdf> (diakses pada tanggal 15 oktober 2015)

pompa *main office*, dan pompa *factory*. Kinerja pompa harus diatur agar keluaran pumpling konstan dengan tekanan air 6 bar.

Sumber air dari PDAM ditampung di *water pool* induk yang kemudian disalurkan ke sektor selatan dan *water pool main office* menggunakan pompa induk. Selain langsung masuk ke *water pool* induk, sebagian sumber dari PDAM juga langsung masuk ke *water pool* fasum dan *water pool factory*.

b. Distribusi Listrik

PT Astra Honda Motor berlangganan pada PLN sebagai sumber listrik utama. Listrik yang digunakan adalah listrik tiga fasa dengan tegangan 380V. *Power factor* selama listrik digunakan 0.95-0.97, kompensasi *power factor* dilakukan menggunakan *capacitor bank*. Untuk menangani pemadaman listrik, PT Astra Honda Motor menggunakan dua buah genset dengan kapasitas 2250kVA dan 125kVA. PT Astra Honda Motor menggunakan sistem *switching* otomatis dalam mengatur perpindahan sumber listrik dari PLN ke genset. Alasan dibutuhkannya genset adalah adanya beberapa sistem yang mengharuskan energi listrik yang konstan, tidak boleh mati, yang apabila tidak terpenuhi akan menimbulkan kerugian. Contohnya adalah pada seksi *welding*.

Sistem pengelasan menggunakan robot membutuhkan waktu startup yang lama. Pada sistem pemanasan cat juga mewajibkan untuk mendapatkan energi yang terus menyala, jika tidak cat akan mengering dan menimbulkan kerugian.

c. Distribusi Angin

Dalam mendistribusikan angin, PUTS 1 menggunakan mesin kompresor. Kompresor dengan menghisap dengan sistem *screw* dan oli. Udara yang terhisap dimampatkan hingga menghasilkan tekanan. Hasil proses itu melalui separator untuk dilakukan pemisahan elemen dengan sistem filter supaya mudah didinginkan. Udara bertekanan yang sudah tersaring dialirkan melalui radiator dan *airdyer* untuk menghilangkan kelembaban. Angin bertekanan yang sudah kering kemudian disalurkan kepada user melalui pipa. Di ujung pipa yang dekat dengan user juga terdapat filter untuk menghindari kontaminasi zat selama melalui pipa. Sistem pipa angin dijaga agar tekanannya konstan 6 bar.

d. Sistem Distribusi Uap (*Steam*)

Steam adalah energi yang paling sedikit penggunaannya, hanya seksi *painting*. Untuk menghasilkan *steam*, PT Astra Honda

Motor menggunakan dua buah *boiler* yang bekerja secara bergantian. Masing-masing boiler berkapasitas 3,2 ton. Satu *boiler* sebagai mesin utama dan yang lainnya sebagai cadangan. Sistem *boiler* yang digunakan adalah *firetube*, yaitu *boiler* dengan pipa air yang dibuat mengelilingi *combustion chamber*. Bahan bakar yang digunakan adalah solar.

Cara kerjanya air dimasukkan karbon aktif untuk menghilangkan kotoran kemudian dimasukkan ke tangki resin. Resin digunakan untuk menurunkan tingkat kesadahan air, namun menaikkan pH hingga bernilai 10. Keluaran dari tangki resin adalah air yang sudah bebas dari logam Fe, Mg, Ca, dan K sehingga tidak mudah teroksidasi dan menjadi karat. Air yang sudah bersifat *soft* masuk ke tangki air *soft* lalu disalurkan ke dalam *boiler*. Saat di dalam *boiler*, air disuntikkan bahan kimia *aquaright P311 p125* yang berfungsi untuk menstabilkan pH, *water hardness*, dan menambahkan pelumasan pipa api pada *boiler*.

2. *Price*

Definisi harga menurut Kotler dan Keller (2008:4)²¹. 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. Pada PT Astra Honda Motor harga pada setiap energi yang dikeluarkan oleh PUTS1.

3. *Place*

Definisi menurut Kotler dan Keller (2008:4)²², 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

²¹ <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesdoc/Bab2/2011-2-01686-HM%20Bab2001.pdf>, (diakses 15 Oktober 2015)

²² <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesdoc/Bab2/2011-2-01686-HM%20Bab2001.pdf>, (diakses 15 Oktober 2015)

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 Astra Honda Motor menempati lokasi yang strategis di Sunter Jaya, Tanjung Priok, Jakarta Utara yang juga berfungsi sebagai kantor pusat.

Alamat : JL Laksda Yos Sudarso, Sunter I Jakarta 14350

Telp : 021 6518080

Fax : 021 6521889²³

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

Dikarena PUTS adalah bagian dari PT Astra Honda Motor, jadi PUTS1 tidak melakukan promosi.

²³ <http://www.astra-honda.com/index.php/profile-ahm/> (di akses pada tanggal 15 Oktober 2015)

5. *People*

Menurut Kotler dan Keller (2008:4)²⁴, 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.

²⁴ <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesiscoll/Bab2/2011-2-01686-HM%20Bab2001.pdf>, (diakses 15 Oktober 2015)

Pada PT Astra Honda Motor semua karyawan wajib mengikuti pelatihan (*training*) terlebih dahulu guna untuk semakin bertambah pengetahuannya, potensinya maupun *skillnya*, yang akan berimplikasi positif bagi perusahaan.

6. *Process*

Proses yaitu semua prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas dengan mana jasa disampaikan yang merupakan sistem penyajian atas operasi jasa. Proses merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memasarkan produk barang atau jasa kepada calon pelanggan.

Untuk mendistribusikan energi yang dikelola oleh PUTS 1 adalah listrik, air, uap, dan udara bertekanan. Pada bidang transportasi, PUTS 1 mengelola lift, carousel, towing car, dan forklift. harus melalui serangkaian proses yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berikut adalah rangkaian prosesnya sesuai dengan energi:

a. Distribusi Air

Air bersumber dari PDAM, sebagai distributor air pada pengguna dipabrik, menggunakan pompa otomatis dengan sistem hidrosfor dan sistem plumbing yang bersifat *closed-*

loop. Kinerja pompa dibagi menjadi empat area yaitu pompa induk, pompa fasilitas umum (fasum), pompa *main office*, dan pompa *factory*. Kinerja pompa harus diatur agar keluaran pumpling konstan dengan tekanan air 6 bar.

b. Distribusi Listrik

Berlangganan PLN sebagai sumber listrik utama. Listrik yang digunakan adalah listrik tiga fasa dengan tegangan 380V. *Power factor* selama listrik digunakan 0.95-0.97, kompensasi *power factor* dilakukan menggunakan *capacitor bank*. Untuk menangani pemadaman listrik, PT Astra Honda Motor menggunakan dua buah genset dengan kapasitas 2250kVA dan 125kVA.

c. Distribusi Angin

Dalam mendistribusikan angin, PUTS 1 menggunakan mesin kompresor. Kompresor dengan menghisap dengan sistem *screw* dan oli. Udara yang terhisap dimampatkan hingga menghasilkan tekanan. Hasil proses itu melalui separator untuk dilakukan pemisahan elemen dengan sistem filter supaya mudah didinginkan. Udara bertekanan yang sudah tersaring

dialirkan melalui radiator dan *airdyer* untuk menghilangkan kelembaban. Angin bertekanan yang sudah kering kemudian disalurkan kepada *user* melalui pipa. Di ujung pipa yang dekat dengan *user* juga terdapat filter untuk menghindari kontaminasi zat selama melalui pipa.

d. Distribusi Uap

Steam adalah energi yang paling sedikit penggunaannya, hanya seksi *painting*. Cara kerjanya air dimasukkan karbon aktif untuk menghilangkan kotoran kemudian dimasukkan ke tangki resin. Resin digunakan untuk menurunkan tingkat kesadahan air, namun menaikkan pH hingga bernilai 10.

Keluaran dari tangki resin adalah air yang sudah bebas dari logam Fe, Mg, Ca, dan K sehingga tidak mudah teroksidasi dan menjadi karat. Air yang sudah bersifat *soft* masuk ke tangki air *soft* lalu disalurkan ke dalam *boiler*. Saat di dalam *boiler*, air disuntikkan bahan kimia *aquaright* P311 p125 yang berfungsi untuk menstabilkan pH, *water hardness*, dan menambahkan pelumasan pipa api pada *boiler*.

7. *Physical Evidence*

Bukti fisik menurut Kotler dan Keller (2008:4)²⁵, 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 Astra Honda Motor yaitu berupa gedung yang berlantai 3 yang terletak di Jl. Laksda Yos Sudarso, Sunter I Jakarta. Tempat produksi motor dilengkapi dengan berbagai teknologi terkini dan sistem yang dirancang khusus untuk memberikan hasil pengerjaan maksimal sesuai standar Honda. Beragam fasilitas dan layanan pun disiapkan guna mendukung kualitas pengerjaan. Astra Honda Motor

²⁵ <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesiscoll/Bab2/2011-2-01686-HM%20Bab2001.pdf>, (diakses 15 Oktober 2015)

memiliki fasilitas lengkap yang terdiri dari memiliki ruang tunggu yang nyaman, ruang *meeting*, musholah, kantin dan lain-lain.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Dalam pelaksanaan PKL di PT Astra Honda Motor praktikan ditempatkan pada *PUTSI (Power Utility Transportation Sunter 1)* khususnya staff bagian *customer relationship energy* angin bertekanan dan uap yang bertugas menjaga kepuasan dan kebutuhan energi bagi seksi-seksi di PT Astra Honda Motor dalam memproduksi motor yang akan dijual ke seluruh Indonesia. Seksi-seksi utama yang bekerja sama dengan kami diantaranya *painting steell, assy unit, dan welding*. Dibagian PUTS1 sendiri bertugas menyuplai energi bagi seksi-seksi di PT Astra Honda Motor dalam pembuatan motor. Produk yang dikelola oleh PUTS1 adalah listrik, air, angin, uap panas dan lift.

Peran *staff customer relationship*. Dalam perusahaan sangat penting karena didalam bagian ini bertugas dalam *menjaga kepuasan dan kualitas produk* yang digunakan setiap seksi dalam pembuatan motor. Setiap hari Senin-Jumat selalu melakukan pengecekan apakah setiap seksi sudah puas terhadap kebutuhan energinya. Lalu praktikan menerima form keluhan dari setiap seksi bila ada kendala pada masalah energi yang digunakan pada seksi tersebut. Jika ada yang kurang puas dengan kebutuhan energi pastilah seksi tersebut akan menghubungi kami terkait keluhannya. Para

staff customer relationship menugaskan teknisi untuk memperbaiki seksi yang tadi kurang puas terhadap kebutuhan energi. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dari tiap seksi. Cara yang dapat digunakan adalah Membuat kuisisioner kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk yang diberikan oleh PUTS1 kepada setiap seksi yang telah *disupply energynya*. Adapun bidang kerja yang dilakukan oleh praktikan selama melaksanakan PKL adalah sebagai berikut:

1. Menangani keluhan dari setiap seksi dibidang energi angin bertekanan dan uap.
2. Membuat kuisisioner tentang Kepuasan pelanggan terhadap produk Angin bertekanan dan Uap kepada setiap seksi yang *disupply* energinya dan menganalisis jawaban kuisisioner.

B. Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan program PKL ini dilakukan selama 2 (dua) bulan, dimulai dari tanggal 3 Juli 2015 sampai dengan tanggal 3 September 2015, dari pukul 07.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB dan pada bulan Ramadhan dari pukul 07.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB, setiap hari Senin sampai dengan hari Jum'at. Untuk pelaksanaan setiap pekerjaan maka praktikan dituntut untuk teliti setiap pengecekan mesin penghasil energi. Jika ada kesalahan pada pencatatan harian di mesin tersebut dapat menyebabkan beberapa seksi tidak dapat memenuhi

kebutuhannya. Sehingga pengecekan harian pada mesin harus mengacu pada standar operasional yang telah dibuat.

Adapun pelaksanaan kerja yang harus dilakukan yaitu:

1. Menangani keluhan dari setiap seksi terkait dibidang *energy* angin bertekanan (*compressed air*) dan uap (*steam*)

Dalam menangani keluhan terkait dengan *energy* angin bertekanan dan uap, praktikan diharapkan ketelitiannya dalam meneliti keluhan dari setiap seksi dalam pembuatan motor. Beberapa seksi dari *energy* angin bertekanan dan uap yaitu, *painting steel*, *welding press*, *assy unit*, *welding*, dan *shipping*. Para seksi yang mendapat masalah dalam produk angin bertekanan dan uap dapat menghubungi ke bagian PUTS1 di ext. Setelah menyampaikan keluhan tersebut barulah di lihat apakah keluhanya dapat ditangani oleh bagian PUTS1 atau ditanggung oleh seksi itu sendiri. Apabila kesalahan tersebut berasal dari PUTS1, maka bagian dari PUTS1 menugaskan teknisinya untuk mengerjakan keluhan tersebut. Lalu apabila kesalahan tersebut dari seksi itu sendiri maka seksi sendiri itulah yang harus memperbaikinya.

Keluhan tersebut juga tidak menentu bisa berapa kali dalam seminggu. Karena setiap hari selalu melakukan *check* pada setiap mesin. Apabila ada mesin yang tidak berjalan dengan optimal maka teknisi dari PUTS1 langsung menanganinya, agar para seksi lainnya tidak terganggu dalam memproduksi motor. Pada hari sabtu

dan minggu bagian produksi *off* lalu para teknisi *me-maintenance* mesin supaya mesin produksi tersebut tetap optimal dalam menghasilkan *energy* sesuai yang diharapkan para seksi.

2.Membuat kuisisioner kepuasan pelanggan terhadap produk *energy* Angin bertekanan dan uap kepada setiap seksi yang menggunakannya dan menganalisis dari jawaban kuisisioner

Praktikan diberikan tugas untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan *energy* angin bertekanan dan uap terhadap para seksi yang sudah di *supply energynya* oleh PUTS1. Praktikan membuat kuisisioner untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk yang diberikan oleh PUTS1. Dalam membuat kuisisioner praktikan diminta melihat para seksi dalam memanfaatkan *energy* angin bertekanan dan uap.

Praktikan mengamati dan melihat bagaimana cara PUTS1 memberikan *service* kepada setiap seksi yang sudah di *supply energynya*. Setelah mengamati dan melihat, selanjutnya praktikan membuat pertanyaan apa yang tidak dimengerti dari kualitas produk. Dalam mengamati dan melihat praktikan diminta untuk berhati hati karena banyaknya mesin *energy* yang sedang beroperasi. Karena jika kecerobohan dari praktikan itu sendiri maka dapat menyebabkan terganggunya *supply energy* kepada setiap seksi.

Adapun seksi-seksi yang di amati dalam membuat kuisisioner kepuasan pelanggan dalam kualitas produk yaitu:

1. *Painting Steel*

2. *Welding Press*

3. *Assy unit*

4. *Welding*

5. *Shipping*

Selama waktu 1 bulan praktikan diberi kesempatan untuk mengamati dan melihat dengan teman PKL lainnya. Teknisi *utility* terkadang ikut mengawasi dan memberitahu kegiatan yang dilakukan oleh praktikan dalam melihat seksi-seksi. Kegiatan pengamatan itu sendiri dilakukan pada hari senin-jumat pada jam 07.00-12.00 setelah itu istirahat lalu dimulai lagi pengamatanya dari jam 13.00-14.00. Pengamatan yang dilakukan adalah melihat *service*, memberikan *service* kepada setiap seksi yang *disupply* energinya oleh PUTS1. Apabila sedang melakukan pengamatan lalu ada laporan keluhan dari seksi lain, praktikan langsung kembali ke kantor PUTS1 untuk memberikan informasi terkait keluhan-keluhan *energy* dari seksi yang kurang puas. Sesudah dikantor dilihat informasi keluhan tersebut dikelola apakah itu berasal dari PUTS1 atau dari seksi tersebut. Dalam melihat setiap seksi dipersilahkan untuk bertanya pada karyawan PUTS1, tidak diperkenankan untuk menanyakan hal yang

berhubungan pelayanan ke seksi yang diamati karena bisa mengganggu kinerja mereka dalam proses membuat motor.

Pada bulan ke-2 praktikan mempersiapkan kuisisioner kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk yang diberikan PUTS1 ke setiap seksi-seksi yang telah *disupply energynya*. Praktikan mulai menyusun kuisisioner dengan dibantu *staff* PUTS1. Lalu praktikan juga membuat sendiri daftar pertanyaan dalam kuisisioner. Setelah membuat daftar pertanyaan, barulah *staff* melihat apakah pertanyaan sudah sesuai dengan *variable* yang diambil yaitu tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari kualitas produk yang diberikan oleh PUTS1 ke setiap seksi yang *disupply* produk *energy* angin bertekanan dan uap.

a. Analisis dalam kuisisioner Kepuasan Pelanggan

Analisis ini mengemukakan sejauh mana pentingnya atribut kualitas produk yang diharapkan oleh pelanggan. Masing-masing dari atribut yang ada mewakili dimensi kualitas produk yang digunakan sebagai ukuran untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan pada seksi yang *disupply energynya* oleh PUTS1. Analisis ini mencakup dimensi kualitas produk. Menurut Tjiptono (2008)²⁶, kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan. Kualitas produk baik serupa barang atau jasa ditentukan

²⁶ <http://blogger-viens.blogspot.co.id/2013/01/kualitas-produk.html> (diakses pada 19 Januari 2016)

melalui dimensinya. Dimensi kualitas produk menurut Tjiptono (2008) adalah:

1) *Performance* (kinerja),

Berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.

Dimensi *performance* dalam kuisisioner ini mencakup:

- a) Produk *energy* dari PUTS1
- b) Tekanan angin bertekanan dan (*steam/uap*) yang didistribusikan dari PUTS1
- c) Kualitas produk *energy* angin bertekanan dan (*steam/uap*) yang diberikan PUTS1

2) *Features* (fitur)

Karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.

Dimensi ini dalam kuisisioner mencakup:

- a) Manfaat produk *energy* angin bertekanan dan (*steam/uap*) yang diberikan ke seksi
- b) Pengembangan teknologi dari produk *energy* angin bertekanan dan (*steam/uap*) yang diberikan PUTS1

3) *Conformance* (kesesuaian)

Yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk.

Dimensi ini dalam kuisisioner mencakup :

- a) Standar produk *energy* angin bertekanan dan (*steam/uap*) yang diberikan PUTS1

4) *Serviceability*

Melihat kualitas barang dari kemudahan untuk pengoperasian produk dan kemudahan perbaikan maupun ketersediaan komponen pengganti.

Dimensi ini dalam kuisisioner mencakup :

- a) Keamanan produk *energy* angin bertekanan dan (*steam/uap*) yang diberikan PUTS1
- b) Instalasi distribusi yang diberikan PUTS1 sesuai dengan harapan seksi
- c) *Maintenance* angin bertekanan dan (*steam/uap*) yang dilakukan oleh PUTS1 terhadap setiap seksi.

5) *Reliability* (kehandalan)

Dimensi ini menyangkut kemungkinan tingkat kegagalan pemakaian. Artinya, apakah produk seiring tidak dapat dioperasikan sesuai fungsi utama karena masalah-masalah teknis.

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

Tabel III.1
Daftar Kegiatan PKL

| No. | Hari, Tanggal | Kegiatan |
|-----|------------------------|--|
| 1. | Jumat, 3 Juli 2015 | <i>Briefing</i> pkl |
| 2. | Senin, 6 Juli 2015 | Perkenalan singkat |
| 3. | Selasa 7 Juli 2015 | Melihat proses pembuatan motor |
| 4. | Rabu, 8 Juli 2015 | Pembagian divisi |
| 5. | Kamis, 9 Juli 2015 | Pengenalan seksi PUTS1 |
| 6. | Jumat, 10 Juli 2015 | Penjelasan produk PUTS1 |
| 7. | Senin, 13 Juli 2015 | Penjelasan <i>document</i> di PUTS1 |
| 8. | Selasa, 14 Juli 2015 | Pengenalan PUTS Selatan |
| 9. | Rabu, 15 Juli 2015 | Pengamatan ke seksi <i>Welding</i> |
| 10. | Kamis 16-24 Juli 2015 | Libur lebaran |
| 11. | Senin, 27 Juli 2015 | Pengamatan keseksi <i>Assembling</i> |
| 12. | Selasa, 28 Juli 2015 | Pengamatan ke seksi <i>Painting Steel</i> |
| 13. | Rabu, 29 Juli 2015 | Pengamatan ke seksi <i>Welding</i> |
| 14. | Kamis, 30 Juli 2015 | Pengamatan ke seksi <i>Shipping</i> |
| 15. | Jumat, 31 Juli 2015 | Pengamatan ke seksi <i>Welding Press</i> |
| 16. | Senin, 3 Agustus 2015 | Menganani keluhan di <i>Material Development</i> |
| 17. | Selasa, 4 Agustus 2015 | Menangani keluhan di lift di <i>Shipping</i> |
| 18. | Rabu, 5 Aguts 2015 | Membawakan dokumen PUTS1 ke gardu |
| 19. | Kamis, 6 Agustus 2015 | Membersihkan mesin <i>energy</i> kompresor |

| | | |
|-----|--------------------------|--|
| 20. | Jumat, 7 Agustus 2015 | Merencanakan kuisisioner |
| 21. | Senin, 10 Agustus 2015 | Penentuan sampel kuisisioner |
| 22. | Selasa, 11 Agustus 2015 | Mengerjakan kuisisioner |
| 23. | Rabu, 12 Agustus 2015 | Mengerjakan kuisisioner |
| 24. | Kamis, 13 Agustus 2015 | <i>Sharing</i> kuisisioner dengan pembimbing |
| 25. | Jumat, 14 Agustus 2015 | Membagikan kuisisioner ke <i>Painting Steel</i> dan <i>Welding Press</i> |
| 26. | Selasa, 18 Agustus 2015 | Membagikan kuisisioner ke <i>Assembling</i> dan <i>Shipping</i> |
| 27. | Rabu, 19 Agustus 2015 | Membagikan kuisisioner ke <i>Welding</i> |
| 28. | Kamis, 20 Agustus 2015 | Mengambil kuisisioner ke setiap seksi |
| 29. | Jum'at, 21 Agustus 2015 | Menganalisis hasil kuisisioner |
| 30. | Senin, 24 Agustus 2015 | Menganalisis hasil kuisisioner |
| 31. | Selasa, 25 Agustus 2015 | Pemeriksaan hasil kuisisioner ke pembimbing |
| 32. | Rabu, 26 Agustus 2015 | Revisi hasil analisis kuisisioner |
| 33. | Kamis, 27 Agustus 2015 | Mengerjakan laporan |
| 34. | Jumat, 28 Agustus 2015 | Mengerjakan laporan |
| 35. | Senin, 31 Agustus 2015 | Penyelesaian laporan |
| 36. | Selasa, 1 September 2015 | Membawa dokumen PUTS 1 ke bagian <i>purchase</i> |
| 37. | Rabu, 2 September 2015 | <i>Sharing</i> pengalaman kerja di PUTS 1 |
| 38. | Kamis, 3 September 2015 | Pengumpulan laporan PKL dan penilaian pkl oleh pembimbing |

Sumber: data diolah oleh praktikan

C. Kendala yang dihadapi

Dalam melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) selama dua bulan terhitung mulai tanggal 3 Juli 2015 - 3 September 2015 di PT Astra Honda Motor. Praktikan sempat mengalami beberapa kendala karena baru pertama kali bergabung dengan perusahaan untuk menjalankan kerjaan yang belum pernah dilakukan oleh praktikan dalam dunia kerja. Namun seiring berjalanya waktu, praktikan mulai beradaptasi dengan aktivitas pekerjaan yang diberikan oleh pembimbing PKL di perusahaan tersebut. Beberapa kendala yang di hadapi oleh praktikan dalam kegiatan PKL, antara lain:

1. Praktikan belum terbiasa dan masih mempekirakan kondisi dan lingkungan kantor dan seluruh *staff* PUTS1. Karena praktikan masih harus beradaptasi dengan lingkungan dan suasana di PUTS1.
2. Dalam menangani keluhan via telepon, praktikan masih belum paham apa yang harus dikatakan kepada pelanggan tersebut .
3. Praktikan masih malu dan belum terbiasa dalam membagikan kuisisioner ke seksi dan menjelaskanya dengan baik. Dikarenakan praktikan masih belum terbiasa bertemu dengan orang-orang baru di ruang lingkup PUTS1.

D. Cara mengatasi kendala

Dalam mengatasi kendala dalam PKL praktikan mencoba aktif untuk bertanya pada staf/karyawan PUTS1 terkait tugas yang diberikan oleh

pembimbing PKL. Adapun cara-cara yang dilakukan praktikan dalam menghadapi kendala kegiatan PKL, yaitu :

1. Praktikan berusaha untuk berkomunikasi dengan karyawan lainnya. Komunikasi merupakan suatu proses penting, karena dengan berkomunikasi manusia dapat berhubungan sama lainnya. Dengan berkomunikasi akan mempermudah dalam pencapaian keberhasilan pekerjaan.. Menurut (S. Djuarda Sendjaja) komunikasi organisasi adalah “Satu kumpulan atau sistem individual yang melalui satu hierarki jenjang dan pembagian kerja, berupaya mencapai tujuan yang ditetapkan”.²⁷ Komunikasi akan berjalan dengan baik apabila antara komunikator dan komunikan memiliki kesamaan makna (pemahaman) terkait informasi tersebut. Untuk itu, praktikan terus mencoba untuk berkomunikasi dengan karyawan lainnya untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
2. Pemulihan terhadap kegagalan jasa bisa dilakukan dengan berbagai bentuk. Untuk menangani keluhan via telepon, yang berhasil praktikan perhatikan dan amati 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 berikut²⁸ yaitu:

²⁷ Djoko Purwanto. *Komunikasi Bisnis*. (Jakarta, Erlangga 2006)

²⁸ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2008)

- a. *Response* (Respons): pengakuan bahwa telah terjadi masalah atau kegagalan jasa; permohonan maaf, empati, respons yang cepat, keterlibatan manajemen. Praktikan meminta maaf kepada customer atas keluhan yang terjadi.
 - b. *Information* (Informasi): penjelasan atas kegagalan yang terjadi, mendengarkan pandangan pelanggan terhadap solusi yang diharapkan. Praktikan menjelaskan kepada *customer*, bahwa kekuatan angin bertekanan dan uap sudah sesuai dengan takarannya yaitu 6 bar.
 - 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 selanjutnya, praktikan menghubungi teknisi yang bersangkutan untuk memperbaiki mesin.
 - d. *Compensation* (Kompensasi): *token compensation*, kompensasi ekuivalen atau pengembalian uang atau *big gesture compensation*. Pihak PUTS1 tidak memberikan kompensasi dari uang pada tiap seksi dalam menangani keluhan.
3. Hadari Nawawi dalam Kartini (2007)²⁹ yang menyatakan bahwa bermain peran (*role playing*) adalah mendramatisasikan cara bertingkah laku orang-orang tertentu dalam posisi yang membedakan peranan masing-masing dalam suatu organisasi atau kelompok di masyarakat. Untuk itu praktikan

²⁹ http://eprints.ums.ac.id/29121/3/BAB_II.pdf

mencoba bermain peran, berlatih berkomunikasi dengan baik. Agar praktikan mampu menjelaskan tentang isi kuisisioner kepada seksi-seksi dan mendapatkan informasi tentang puas atau tidaknya pelanggan.

BAB IV

Kesimpulan dan Saran

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. PT. Astra Honda Motor. Pelaksanaan PKL berlangsung selama 8 minggu dimulai dari tanggal 3 Juli 2015 sampai dengan 3 September 2015. Selama melaksanakan PKL di PT. Astra Honda Motor. Praktikan ditempatkan pada bagian PUTS1.

Selama menjalankan kegiatan PKL di PT. Astra Honda Motor Praktikan dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Praktikan mendapatkan pengetahuan tentang bagaimana dunia kerja yang sebenarnya pada pelaksanaan PKL di PT Astra Honda Motor dengan memperoleh pengalaman baru dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pembimbing yang dituntut untuk bertanggung jawab dan lebih cepat tanggap terhadap *customer*.

2. Praktikan mendapatkan ilmu atau wawasan baru tentang system yang digunakan oleh PUTS1. Ilmu tersebut berupa bagaimana menangani keluhan pelanggan.
3. Praktikan mengetahui keseluruhan total kepuasan pelanggan dilihat dari pelayanan kualitas produk yang diberikan PUTS1 dari produk *energy* angin bertekanan dan (*steam/uap*) kepada para pelanggannya untuk mendapatkan hasil **PUAS**, dengan point **1193(74,5%)**. Hasil tersebut praktikan dapat dari penelitian yang praktikan lakukan saat PKL. Metode yang praktikan gunakan adalah dengan membagikan kuisisioner.

B. Saran

Selama Praktikan menjalankan kegiatan PKL di PT Astra Honda Motor Praktikan melihat beberapa kekurangan dari perusahaan maupun universitas diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Diharapkan penguatan komunikasi antar pelanggan dengan seksi PUTS1 sebagai penyedia produk energi angin bertekanan dan steam agar pendapat *user* dapat tersampaikan dengan baik.

2. Bagi fakultas ekonomi

Pihak Universitas seharusnya melakukan komunikasi terhadap mahasiswa-mahasiswinya yang sedang menjalani PKL dan memotivasi mereka agar mereka termotivasi semangat untuk menjalankan PKL

3. Bagi mahasiswa

Jika pihak perusahaan belum memberikan pekerjaan kepada praktikan, praktikan langsung meminta pekerjaan kepada mentor disana untuk meminta pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

Djoko Purwanto. *Komunikasi Bisnis*. (Jakarta, Erlangga 2006)

http://fe.unj.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/PEDOMAN-PRAKTIK-KERJA-LAPANGAN_0.pdf , (diakses pada tanggal 21 January 2016 pukul 20.46 WIB)

Hajat, Nurahma,dkk. (2012). **Pedoman Praktik Kerja Lapangan**. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

<http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/> (diakses pada tanggal 15 Oktober 2015)

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

http://eprints.ums.ac.id/29121/3/BAB_II.pdf, (diakses pada tanggal 03 Januari 2016)

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

LAMPIRAN 1



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

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

Nomor : 6540/UN39.12/KM/2015
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

12 November 2015

Yth. HRD PT. Astra Honda Motor
Jl. Laksda Yos Sudarso, Sunter I,
Jakarta Utara

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

Nama : Robi Kurniawan
Nomor Registrasi : 8223136624
Program Studi : D3 Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 083806534260

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada tanggal 3 Juli s.d. 3 September 2015.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Kepala Biro Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan,

Drs. Syaifullah
NIP 195702161984031001

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



PT Astra Honda Motor

Jl. Laksda Yos Sudarso, Sunter I,
Jakarta 14350, Indonesia
Tel. : 62-21-651-8080
Fax. : 62-21-652-1889

SURAT KETERANGAN

No. 04/AHM/PKLM/IX/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Robi Kurniawan

Universitas : Universitas Negeri Jakarta

Jurusan : Ekonomi Manajemen

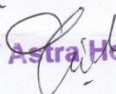
telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan/Riset di perusahaan kami pada :

Tanggal : 3 Juli - 3 September 2015

Departemen : Engineering

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat berguna sebagaimana mestinya.

Jakarta, 11 September 2015

an

PT Astra Honda Motor

RICHARD HALIM
Recruitment and Placement

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 : Robi Kumilawan
No. Registrasi : B.223.13.66.24
Program Studi : D3. Pemasaran
Tempat Praktik : PT. Astra Honda Motor
Alamat Praktik/Telp : Jl. Latesta Yos Surabaja, Sempur, 021-3041-8880

| NO | HARI/TANGGAL | PARAF | KETERANGAN |
|-----|----------------------|-------|-----------------------------------|
| 1. | Jumat, 3 Juli 2015 | 1. | Briefing PKL |
| 2. | Senin, 6 Juli 2015 | 2. | Perkenalan singkat |
| 3. | Selasa, 7 Juli 2015 | 3. | Melihat Proses seksi motor |
| 4. | Rabu, 8 Juli 2015 | 4. | Pembagian divisi |
| 5. | Kamis, 9 Juli 2015 | 5. | Pengenalan seksi PUS1 |
| 6. | Jumat, 10 Juli 2015 | 6. | Penjelasan Produk energy PUS1 |
| 7. | Senin, 13 Juli 2015 | 7. | Penjelasan document PUS1 |
| 8. | Selasa, 14 Juli 2015 | 8. | Pengenalan PUS1 selatan |
| 9. | Rabu, 15 Juli 2015 | 9. | Pengamatan keseksi welding |
| 10. | 16 - 24 Juli 2015 | 10. | Libur lebaran |
| 11. | Senin, 27 Juli 2015 | 11. | Pengamatan keseksi assembly |
| 12. | Selasa, 28 Juli 2015 | 12. | Pengamatan keseksi painting |
| 13. | Rabu, 29 Juli 2015 | 13. | Pengamatan ke welding |
| 14. | Kamis, 30 Juli 2015 | 14. | Pengamatan keseksi shipping |
| 15. | Jumat, 31 Juli 2015 | 15. | Pengamatan ke seksi welding press |

Jakarta, 9 September 2015...

Penilai,

PT Astra Honda Motor
(Deni Tri Prasetyo)

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon berkoordinasi 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

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

Nama : Rabi Kurniawan
No. Registrasi : B.223.1366.24
Program Studi : D3. Pemasaran
Tempat Praktik : PT. Astra Honda Motor
Alamat Praktik/Telp : Jl. Laksda, Yos. Sudikso, Sempur 1021-3041-8080

| NO | HARI/TANGGAL | PARAF | KETERANGAN |
|-----|---------------------------|-------|--|
| 1. | Senin... 3. Agustus 2015 | 1. | Menangani keluhan di M.dept |
| 2. | Selasa... 4 Agustus 2015 | 2. | Mengangani keluhan lift duslapp |
| 3. | Rabu... 5 Agustus 2015 | 3. | Membawakan dokumen PUSKE gardu |
| 4. | Kamis... 6 Agustus 2015 | 4. | Membersihkan Mesin servis kompresor |
| 5. | Jumat... 7 Agustus 2015 | 5. | Merencanakan kurSIONER |
| 6. | Senin... 10 Agustus 2015 | 6. | Pemeriksaan sample kurSIONER |
| 7. | Selasa... 11 Agustus 2015 | 7. | Mengerjakan kurSIONER |
| 8. | Rabu... 12 Agustus 2015 | 8. | Mengerjakan kurSIONER |
| 9. | Kamis... 13 Agustus 2015 | 9. | Sharing kurSIONER dengan Pembimbing |
| 10. | Jumat... 14 Agustus 2015 | 10. | Membagikan kurSIONER ke Pabrik stel dan welding pros |
| 11. | Selasa... 18 Agustus 2015 | 11. | Membagikan kurSIONER ke Assembling dan shipping |
| 12. | Rabu... 19 Agustus 2015 | 12. | Membagikan kurSIONER ke Welding |
| 13. | Kamis... 20 Agustus 2015 | 13. | Menganalisa kurSIONER kehap sebar |
| 14. | Jumat... 21 Agustus 2015 | 14. | Menganalisa hasil kurSIONER |
| 15. | Senin... 24 Agustus 2015 | 15. | Menganalisa hasil kurSIONER |

Jakarta... 9 September 2015

Penilai

PT Astra Honda Motor
(Dani Tri Prasetyo)

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

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
3 SKS

Nama : Robi Kumulawan
No. Registrasi : 8223136624
Program Studi : D3 Pemasaran
Tempat Praktik : PT Astra Honda Motor
Alamat Praktik/Telp : Jl. Latsuda Yos Subasa, Sunter I, 021-3041-8080

| NO | HARI/TANGGAL | PARAF | KETERANGAN |
|-----|--------------------------|----------------|---|
| 1. | Selasa, 25 Agustus 2015 | 1. [Signature] | Penemuan hasil busines plan kecewa |
| 2. | Rabu, 26 Agustus 2015 | 2. [Signature] | Revisi hasil analisis busines plan |
| 3. | Kamis, 27 Agustus 2015 | 3. [Signature] | Mengerjakan laporan |
| 4. | Jumat, 28 Agustus 2015 | 4. [Signature] | Mengerjakan laporan |
| 5. | Senin, 31 Agustus 2015 | 5. [Signature] | Penyelesaian laporan |
| 6. | Selasa, 1 September 2015 | 6. [Signature] | Membawa dokumen PUS (keperluan) |
| 7. | Rabu, 2 September 2015 | 7. [Signature] | Sharing pengalaman berjejak PUS |
| 8. | Kamis, 3 September 2015 | 8. [Signature] | Pengumpulan laporan PKL dan penitikan PKL dokumen |
| 9. | | 9..... | |
| 10. | | 10..... | |
| 11. | | 11..... | |
| 12. | | 12..... | |
| 13. | | 13..... | |
| 14. | | 14..... | |
| 15. | | 15..... | |

Jakarta, 4 September 2015

Penilai,

[Signature]
PT Astra Honda Motor
(Deni Tri Prasetyo)

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi 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
3 SKS

Nama : Robi Kumawan
No.Registrasi : 8223136624
Program Studi : D3 Pemasaran
Tempat Praktik : PT. Astra Honda Motor
Alamat Praktik/Telp : Jl. Katsada Yos. Sudarso Sunter 1 021-3041-8080

| NO | ASPEK YANG DINILAI | SKOR 50-100 | KETERANGAN | | | | |
|-------------|---|----------------|---|----|--------------|-------------|-------|
| 1 | Kehadiran | 100 | 1. Keterangan Penilaian : | | | | |
| 2 | Kedisiplinan | 80 | Skor Nilai Predikat | | | | |
| 3 | Sikap dan Kepribadian | 83 | 80-100 A Sangat baik | | | | |
| 4 | Kemampuan Dasar | 85 | 70-79 B Baik | | | | |
| 5 | Ketrampilan Menggunakan Fasilitas | 80 | 60-69 C Cukup | | | | |
| 6 | Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan | 78 | 55-59 D Kurang | | | | |
| 7 | Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan | 85 | 2. Alokasi Waktu Praktik : | | | | |
| 8 | Aktivitas dan Kreativitas | 78 | 2 sks : 90-120 jam kerja efektif | | | | |
| 9 | Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas | 78 | 3 sks : 135-175 jam kerja efektif | | | | |
| 10 | Hasil Pekerjaan | 80 | Nilai Rata-rata : | | | | |
| | | | $\frac{827}{10 \text{ (sepuluh)}} = 82,7$ | | | | |
| | | | Nilai Akhir : | | | | |
| | | | <table border="1"> <tr> <td>83</td> <td>Delapan Tiga</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table> | 83 | Delapan Tiga | Angka bulat | huruf |
| 83 | Delapan Tiga | | | | | | |
| Angka bulat | huruf | | | | | | |
| Jumlah | | 827 | | | | | |

Jakarta, 4 September 2015

Penilai,

[Signature]
PT Astra Honda Motor
(...Deni Tri Prasetyo...)

Catatan :

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : 17 – 22 tahun

23 – 28 tahun

29 – 33 tahun

34 – 39 tahun

40 – 45 tahun

≥ 45 tahun

Pend.Terakhir : SD SMP SMA

Diploma Strata 1 (S1)

.....

| No | Kuisisioner | SP | P | TP | STP |
|-----|---|----|---|----|-----|
| 1. | Puaskah anda dengan produk energy dari PUTS1 | | | | |
| 2. | Puaskah anda dengan tekanan angin yang di distribusikan dari PUTS1 | | | | |
| 3. | Puaskah anda dengan kualitas produk energy angin bertekanan yang diberikan PUTS1 | | | | |
| 4. | Puaskah anda dengan manfaat produk energy angin bertekanan dari PUTS1 yang diberikan ke setiap seksi | | | | |
| 5. | Puaskah anda dengan pengembangan teknologi dari produk energy angin bertekanan yang di hasilkan PUTS1 | | | | |
| 6. | Puaskah anda dengan standar produk energy angin bertekanan yang diberikan oleh PUTS1 | | | | |
| 7. | Puaskah anda dengan keamanan produk energy angin bertekanan yang diberikan oleh PUTS1 | | | | |
| 8. | Puaskah anda dengan instalasi distribusi yang diberikan PUTS1 sesuai dengan harapan seksi | | | | |
| 9. | Puaskah anda dengan maintenance angin bertekanan yang dilakukan oleh PUTS1 terhadap setiap seksi | | | | |
| 10. | Puaskah anda dengan kestabilan produk angin bertekanan | | | | |

Terima kasih ☺

Hasil Analisis Kuisisioner Kepuasan Pelanggan Dilihat dari Produk Energy Angin Bertekanan dan Uap

A. Pendahuluan

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan produk Angin bertekanan dan Uap (steam), PUTS1 (Power Utility Transportation) ingin mengetahui kepuasan konsumennya dalam layanan produk energy yang diberikan PUTS1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, cara yang dilakukan oleh praktikan yaitu dengan membuat Kuisisioner Kepuasan pelanggan dilihat dari kualitas produk. Dengan membuat kuisisioner kepuasan pelanggan, PUTS1 dapat mengukur sampai sejauh mana kepuasan pelanggan saat ini dan bisa menjadi evaluasi untuk PUTS1 dalam menjaga kepuasan pelanggannya. maka dari itu, pratikan diberi tugas untuk membuat kuisisioner kepuasan pelanggan Angin bertekanan dan Uap(steam).

B. Metode Penelitian Kuisisioner

Dalam penelitian ini, penulis mengambil sample 40 orang dari tiap seksi yang bekerjasama dengan PUTS1 dalam produk energy angin bertekanan dan uap. Sampel yang diambil merupakan sebagian pelanggan dari PUTS1.

Pelanggan yang diteliti dan dijadikan sampel yaitu seksi Painting Steel, Welding Press, Assy Unit, Shipping, dan Welding. Seksi ini merupakan pengguna energy angin bertekanan dan uap(steam) dalam pemakainya.

Penentuan sampel dilakukan dengan metode kuisisioner.

1. Deskripsi Identitas Responden

a. Deskripsi berdasarkan jenis kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|--------|------------|
| 1 | Laki-laki | 40 | 100% |

| | | | |
|---|-----------|----|------|
| 2 | Perempuan | 0 | |
| | | 40 | 100% |

Tabel III.1 - Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan pada table III.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam kuisioner ini adalah laki-laki. Dari 40 responden laki-laki berjumlah 40 responden (100%).

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.

| No | Usia | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|-----------|-------------|
| 1 | 17 – 22 tahun | 3 | 7,5% |
| 2 | 23 – 28 tahun | 11 | 27,5% |
| 3 | 29 – 33 tahun | 9 | 22,5% |
| 4 | 34 – 39 tahun | 7 | 17,5% |
| 5 | 40-45Ahun | 8 | 20% |
| 6 | >45 tahun | 2 | 5% |
| | | 40 | 100% |

Tabel III.2 - Deskripsi responden berdasarkan umur

Berdasarkan table III.2 diatas dapat diketahui bahwa 40 responden yang dijadikan sampel, mayoritas responden berusia 23-28 tahun dengan jumlah responden 11 (27,5%). Sedangkan terbanyak kedua 29-33 tahun dengan jumlah responden 9 (22,5%). Sisanya 20 responden yang dijadikan sampel berusia sekitar 17 hingga 45 tahun ke atas (50%).

b. Deskripsi Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|----|------------|--------|------------|
| 1 | SD | 0 | 0 |
| 2 | SMP | 0 | 0 |
| 3 | SMA | 35 | 87,5% |
| 4 | Diploma | 3 | 7,5% |

| | | | |
|---|----|-----------|-------------|
| 5 | S1 | 2 | 5% |
| | | 40 | 100% |

Tabel III.3 - Responden berdasarkan pendidikan

Berdasarkan table III.3 bahwa mayoritas responden yang ikut dalam mengisi kuisioner ini pendidikan sekolahnya yaitu Sekolah Menengah Atas(SMA) dengan jumlah 35 responden(87,5%) ,lalu urutan kedua ialah Diploma dengan 3 responden (7,5%),dan S1 dengan 2 responden (7,5%)

c. Deskripsi Berdasarkan Seksi

| No | Seksi | Jumlah | Persentase |
|----|----------------|-----------|-------------|
| 1 | Painting Steel | 15 | 37,5% |
| 2 | Welding Press | 5 | 12,5% |
| 3 | Assembling | 10 | 25% |
| 4 | Welding 1A | 5 | 12,5% |
| 5 | Shipping | 5 | 12,5% |
| | | 40 | 100% |

Tabel III.4 - Responden berdasarkan seks

Berdasarkan table III.4 dapat diketahui berdasarkan sample pada seks. Dari beberapa seks,diambil 40 responden untuk menjadi sample. Painting Steel dan Welding Press dengan jumlah 15 dan 5 total menjadi (50%). Lalu masing masing seks lainnya Assembling,Welding,dan Shipping total menjadi (50%).

2.Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

Analisis ini mengemukakan sejauh mana pentingnya atribut kualitas produk yang diharapkan oleh pelanggan. Masing-masing dari atribut yang ada mewakili dimensi kualitas produk yang digunakan sebagai ukuran untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan pada seks yang disupply energynya oleh PUTS1. Analisis ini mencakup dimensi kualitas produk. Menurut Tjiptono (2008),kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang

menghasilkan manfaat(benefits) bagi pelanggan. Kualitas produk baik serupa barang atau jasa ditentukan melalui dimensinya. Dimensi kualitas produk menurut Tjiptono (2008) adalah:

a) Performance(kinerja),

Berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.

Dimensi performance dalam kuisisioner ini mencakup:

1. Produk energy dari PUTS1
2. Tekanan angin bertekanan dan (steam/uap) yang didistribusikan dari PUTS1
3. Kualitas produk energy angin bertekanan dan (steam/uap) yang diberikan PUTS1

b) Features(fitur)

Karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.

Dimensi ini dalam kuisisioner mencakup:

1. Manfaat produk energy angin bertekanan dan (steam/uap) yang diberikan ke seksi
2. Pengembangan teknologi dari produk energy angin bertekanan dan (steam/uap) yang diberikan PUTS1

c) .Conformance(kesesuaian)

Yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukanya cacat pada produk.

Dimensi ini dalam kuisisioner mencakup :

1. Standar produk energy angin bertekanan dan (steam/uap) yang diberikanPUTS1

d) . Serviceability

Melihat kualitas barang dari kemudahan untuk pengoperasian produk dan kemudahan perbaikan maupun ketersediaan komponen pengganti.

Dimensi ini dalam kuisioner mencakup :

1. Kemanan produk energy angin bertekanan dan (steam/uap) yang diberikan PUTS1
2. Instalasi distribusi yang diberikan PUTS1 sesuai dengan harapan seksi
3. Maintenance angin bertekanan dan (steam/uap) yang dilakukan oleh PUTS1 terhadap setiap seksi.

e) . Reliabilty(kehandalan)

Dimensi ini menyangkut kemungkinan tingkat kegagalan pemakaian. Artinya,apakah produk seiring tidak dapat dioperasikan sesuai fungsi utama karena masalah-masalah teknis.

Dimensi ini dalam kuisioner mencakup :

- 1.Kestabilan produk angin bertekanan dan (steam/uap)

Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan pelanggan Performance

Tabel III.5 tingkat kepuasan pelanggan performance

| No | Atribut | SP | | | P | | | TP | | | STP | | | Presentase |
|----|---|----------------|------------------------|-------|---------------|--------------------|-------|---------------|--------------------|-------|---------------|--------------------|-------|-------------------------------------|
| | | Respon nden | Stat.p enilai an | Nilai | Respo nden | Stat.pe nilaian | Nilai | Respo nden | Stat.peni laian | Nilai | Responde n | Stat.peni laian | Nilai | |
| 1 | Puaskah anda dengan produk energy dari PUTS1. | 2 | 4 | 8 | 38 | 3 | 114 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | $122:160 \times 100 =$ (76,25%) |
| 2 | Puaskah anda dengan tekanan angin (dan steam) yang didistribusikan dari PUTS1. | 3 | 4 | 12 | 36 | 3 | 108 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | $122:160 \times 100 =$ (76,25) |
| 3 | Puaskah anda dengan kualitas produk energy angin bertekanan (dan steam) yang diberikan PUTS1. | 6 | 4 | 24 | 33 | 3 | 99 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | $125:160 \times 100 =$ (78,125%) |

Produk energy pada PUTS1 mendapatkan hasil **puas**, tingkat kepuasanya menunjukan 76,25%. Hal ini berarti produk yang diberikan PUTS1, produk energy sudah memenuhi standar 76,25%. Untuk kondisi tekanan angin dan (steam/uap) energy pada PUTS1 mendapatkan hasil **puas**, tingkat kepuasanya adalah 76,25%. Hal ini berarti kondisi tekanan angin dan (steam/uap) energy yang disediakan PUTS1 sudah memenuhi standar 76,25% telah memenuhi kepuasan pelanggan.

Sedangkan pada kualitas produk energy angin dan steam pada bagian PUTS1 mendapatkan hasil **Puas**, tingkat kepuasanya menunjukan 78,125%. Hal ini menunjukan kepuasan pelanggan sudah terpenuhi pada kualitas produk tersebut.

2) Dimensi Features

Hasil Kepuasan Pelanggan PUTS1 pada atribut features dapat dilihat pada table berikut

| No | Atribut | SP | | | P | | | TP | | | STP | | | Presentase |
|----|--|-------------------|------------------------|-------|-------------------|------------------------|-------|---------------|------------------------|-------|---------------|--------------------|-------|----------------------------------|
| | | Respon de n | Stat. penil aian | Nilai | Res pon den | Stat.p enilai an | Nilai | Respo nden | Stat.p enilaia n | Nilai | Respon den | Stat.pe nilaian | Nilai | |
| 4 | Puaskah anda dengan produk manfaat produk energy dari PUTS1 yang diberikan ke seksi | 3 | 4 | 12 | 36 | 3 | 108 | 2 | 2 | 4 | 0 | 1 | 0 | $122:160 \times 100 = (76,25\%)$ |
| 5 | Puaskah anda dengan pengembangan teknologi dari produk energy angin bertekanan dan (steam) yang dihasilkan PUTS1 | 1 | 4 | 4 | 36 | 3 | 108 | 3 | 2 | 6 | 0 | 1 | 0 | $118:160 \times 100 = (73,75\%)$ |

Tabel III.6 – Distribusi tingkat kepuasan pelanggan features

Berdasarkan perhitungan dari atribut dimensi features, tingkat kepuasan pelanggan dapat diketahui pada manfaat produk yang diberikan PUTS1 mendapatkan hasil Puas, dengan tingkat kepuasan pelanggan 76,25%. Hal ini menunjukkan PUTS1 sudah memberikan kepuasan pada manfaat produk energi bagi tiap seksi 76,25%. Sedangkan dengan pengembangan teknologi dari produk energi angin bertekanan dan (steam/uap) yang dihasilkan PUTS1 mendapat hasil puas, dengan tingkat kepuasan pelanggan 73,75%. Hal ini menunjukkan PUTS1 sudah memberikan kepuasan pada pengembangan teknologi dari produk energi bagi tiap seksi 73,75%.

3)Dimensi Conformance

Hasil Kepuasan Pelanggan PUTS1 pada atribut conformance dapat dilihat pada table berikut

Tabel III.7 – Distribusi tingkat kepuasan pelanggan conformance

| No | Atribut | SP | | | P | | | TP | | | STP | | | Presentase |
|----|---|-------------------|------------------------|-------|-------------------|--------------------|-------|---------------|--------------------|-------|---------------|--------------------|-------|-----------------------------------|
| | | Respon de n | Stat.p enilai an | Nilai | Resp onde n | Stat.pe nilaian | Nilai | Respon den | Stat.pe nilaian | Nilai | Responde n | Stat.peni laian | Nilai | |
| 6 | Puaskah anda dengan standar produk energy angin bertekanan (dan steam) dari PUTS1 yang diberikan ke seksi | 1 | 4 | 4 | 37 | 3 | 111 | 2 | 2 | 4 | 0 | 1 | 0 | $119:160 \times 100 = (74,375\%)$ |

Bersedarkan dari Dimensi Conformance tingkat kepuasan pelanggan pada karyawan dalam standar produk energi angin bertekanan dan (steam/uap) dari PUTS1 mendapatkan hasil puas dengan tingkat kepuasan 74,375%.

4)Dimensi Serviceability

Hasil Kepuasan Pelanggan PUTS1 pada atribut conformance dapat dilihat pada table berikut

Tabel III.8 – Distribusi tingkat kepuasan pelanggan serviceability

| No | Atribut | SP | | | P | | | TP | | | STP | | | Presentase |
|----|--|---------------|------------------------|-------|---------------|--------------------|-------|---------------|--------------------|-------|---------------|--------------------|-------|----------------------------------|
| | | Respon den | Stat.p enilai an | Nilai | Respo nden | Stat.pe nilaian | Nilai | Respo nden | Stat.peni laian | Nilai | Responde n | Stat.peni laian | Nilai | |
| 7 | Puaskah anda dengan keamanan produk energy angin bertekanan(dan steam) yang diberikan PUTS1. | 1 | 4 | 4 | 36 | 3 | 108 | 3 | 2 | 6 | 0 | 1 | 0 | $118:160 \times 100 = (73,75\%)$ |
| 8 | Puaskah anda dengan instalasi distribusi angin (dan steam) yang diberikan PUTS1 sesuai dengan harapan seksi. | 2 | 4 | 8 | 33 | 3 | 99 | 5 | 2 | 10 | 0 | 1 | 0 | $117:160 \times 100 = (73,125)$ |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|----|---|-----|---|---|----|---|---|---|--------------------------|
| 9 | Puaskah anda dengan maintenance produk angin bertekanan (dan steam) yang dilakukan oleh PUTS1 terhadap seksi. | 0 | 4 | 0 | 34 | 3 | 102 | 6 | 2 | 12 | 0 | 1 | 0 | 114:160x100= (71,25%) |
|---|---|---|---|---|----|---|-----|---|---|----|---|---|---|--------------------------|

Berdasarkan perhitungan dari atribut dimensi serviceability,tingkat kepuasan pelanggan dapat diketahui pada keamanan produk yang diberikan PUTS1 mendapatkan hasil **Puas**,dengan tingkat kepuasan pelanggan 73,75%. Hal ini menunjukkan PUTS1 sudah memberikan kepuasan pada keamanan produk energi bagi tiap seksi 73,75%. Lalu produk instalasi dari produk energi angin bertekanan dan (steam/uap) yang diberikan PUTS1 mendapat hasil **Puas**,dengan tingkat kepuasan pelanggan 73,125%.Hal ini menunjukkan PUTS1 sudah memberikan kepuasan pada instalasi produk energi bagi tiap seksi 73,125%. Sedangkan dari maintenance produk angin bertekanan dan (steam/uap) yang diberikan PUTS1 mendapat hasil **Puas**,dengan tingkat kepuasan pelanggan 71,25%. Hal ini menunjukkan bahwa PUTS1 sudah memberikan kepuasan pada maintenance produk angin bertekanan dan (steam/uap) bagi seksi 71,25%.

10) Dimensi Reliability - Hasil Kepuasan Pelanggan PUTS1 pada atribut reliability dapat dilihat pada table berikut

Tabel III.9 – Distribusi tingkat kepuasan pelanggan reliability

| No | Atribut | SP | | | P | | | TP | | | STP | | | Presentase |
|----|--|-------------------|------------------------|-------|-------------------|--------------------|-------|-------------------|--------------------|-------|---------------|--------------------|-------|---------------------------------|
| | | Respon de n | Stat.p enilai an | Nilai | Respon de n | Stat.pe nilaian | Nilai | Respon de n | Stat.pe nilaian | Nilai | Responde n | Stat.peni laian | Nilai | |
| 10 | Puaskah anda dengan kestabilan produk angin bertekanan dan (steam) | 0 | 4 | 0 | 36 | 3 | 108 | 4 | 2 | 8 | 0 | 1 | 0 | $116:160 \times 100 = (72,5\%)$ |

Berdasarkan perhitungan dari atribut dimensi reliability, tingkat kepuasan pelanggan dapat diketahui pada keamanan produk yang diberikan PUTS1 mendapatkan hasil **Puas**, dengan tingkat kepuasan pelanggan 72,5%. Hal ini menunjukkan PUTS1 sudah memberikan kepuasan pada keamanan produk energi bagi tiap seksi 72,5%.

Tabel III.10 Total analisis Kuisisioner

| No | Pertanyaan | Persentase | Total |
|----|---|------------|-------|
| 1 | Puaskah anda dengan produk energy dari PUTS1 | 76,25% | 122 |
| 2 | Puaskah anda dengan tekanan angin dan (steam/uap) yang di distribusikan dari PUTS1 | 76,25% | 122 |
| 3 | Puaskah anda dengan kualitas produk energy angin bertekanan dan (steam/uap) yang diberikan PUTS1 | 78,125% | 125 |
| 4 | Puaskah anda dengan manfaat produk energy angin bertekanan dan (steam/uap) dari PUTS1 yang diberikan ke setiap seksi | 76,25% | 122 |
| 5 | Puaskah anda dengan pengembangan teknologi dari produk energy angin bertekanan dan (steam/uap) yang di hasilkan PUTS1 | 73,75% | 118 |
| 6 | Puaskah anda dengan standar produk energy angin bertekanan dan (steam/uap) yang diberikan oleh PUTS1 | 74,375% | 119 |
| 7 | Puaskah anda dengan keamanan produk energy angin bertekanan dan (steam/uap) yang diberikan oleh PUTS1 | 73,75% | 118 |
| 8 | Puaskah anda dengan instalasi distribusi yang diberikan | 73,125% | 117 |

| | | | |
|----|--|--------|------------------------------|
| | PUTS1 sesuai dengan harapan seksi | | |
| 9 | Puaskah anda dengan maintenance angin bertekanan dan (steam/uap) yang dilakukan oleh PUTS1 terhadap setiap seksi | 71,25% | 114 |
| 10 | Puaskah anda dengan kestabilan produk angin bertekanan dan (steam/uap) | 72,5% | 116 |
| | Total Persentase Kepuasan Pelanggan | | 1193:1600x100=(74,5%) |

Secara keseluruhan total kepuasan pelanggan dilihat dari pelayanan kualitas produk yang diberikan PUTS1 dari produk energy angin bertekanan dan (steam/uap) kepada para pelangganya untuk mendapatkan hasil puas,dengan point **1193(74,5%)**.