

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

**RHEZARIO DARMASAPUTRA
8223136616**



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

Rhezario Darmasaputra. 2013. 8223136616. 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) ini disusun sesuai dengan pengalaman yang telah praktikan dapatkan selama mengikuti kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Astra Honda Motor yang beralamatkan di Jalan Laksda Yos Sudarso, Sunter 1, Jakarta Utara, selama 2 (dua) bulan terhitung sejak tanggal 3 Juli 2015 sampai 3 September 2015. Laporan kegiatan 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).

Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini bertujuan untuk mengenalkan mahasiswa pada dunia kerja yang sebenarnya serta membiasakan praktikan dalam mengerjakan tugas di PT Astra Honda Motor. Praktikan bekerja di *Power Utility Transportation* pada *Customer Service Relationship (CSR)* yang menangani keluhan pelanggan terkait ketersediaan *energy* kepada tiap seksi yang menggunakan produk Air dan Listrik untuk memproduksi motor Honda, dan membuat kuisisioner kepuasan pelanggan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan tiap seksi terhadap layanan yang diberikan *Power Utility Transportation*.

Kata kunci : kepuasan pelanggan ,membuat kuisisioner.

EXECUTIVE SUMMARY

Rhezario Darmasaputra. 2015. 8223136614. Reports of internship at PT Astra Honda Motor. DIII Study program in Marketing Management. Departement of management Faculty of Economics State University of Jakarta.

This field practice report is set based on the experience that practitioner got during attending the field practice activity at laksda yos sudarso street, Sunter 1, north Jakarta, for two months and started since at july 3rd 2015 until September 3rd 2015. Field Work Practice report was written to fulfill one of the requirements to get degree Associate Expert at the Faculty of Economics , State University of Jakarta.

The goal of this field practice report is to introduce the students to the actual global working as well as to accustom practitioner on doing his task. Practitioner worked at power utility transportation, section of customer service relationship that handling the customer's complaint which relayed to the available of energy to each section that using water product dan electricity to produce the Honda motorcycle and making the customer satisfaction questionnaire to comprehend how far the satisfaction in each section to the service that given by the power utility Transportation.

Keywords : The customer satisfaction, create questionnaires.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Jakarta

Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 195702211985202002

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195702211985302002
Penguji Ahli		
_____
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Basrah Saidani</u> NIP. 196301191992032001

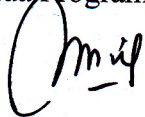
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan
Pada PT ASTRA HONDA MOTOR
Nama Praktikan : Rhezario Darmasaputra
Nomor Registrasi : 8223136616
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran
Jurusan : Manajemen

Setuju Untuk Ujian:

Menyetujui,

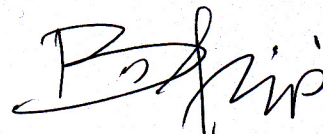
Ketua Program Studi,



Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP. 195702211985302002

Pembimbing

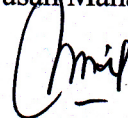


Dra. Basrah Saidani, M.Si

NIP. 196301191992032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



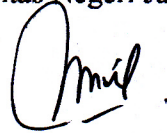
Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP.195702211985302002

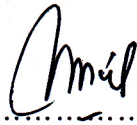
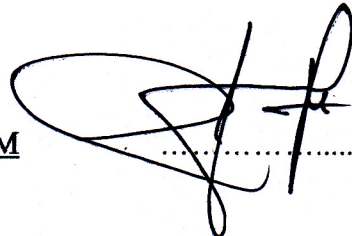
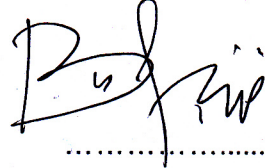
Seminar Pada Tanggal 30 Desember 2015

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		<u>25-01-2016</u>
Penguji Ahli		
<u>Agung Kresnamurti Rivai P, MM</u> NIP. 197404162006041001		<u>21-01-2016</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001		<u>25-01-2016</u>

KATA PENGANTAR

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

Selama penyusunan laporan ini, Praktikan 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 Praktikan mampu menyelesaikan laporan ini.

Tidak lupa juga Praktikan 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 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati, selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Bapak Lintang Koko Nugroho, selaku Kepala seksi PUTS1, PT Astra Honda Motor.
6. Bapak Deni Tri Prasetyo, selaku Pembimbing Praktikan selama menjalankan PKL di PT Astra Honda Motor.
7. Para Staff PUTS1 PT Astra Honda Motor, yang telah membantu Praktikan dalam melaksanakan praktik kerja lapangan..
8. Robi Kurniawan, 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. Bapak Gugus Rusianto dan Ibu Hartati, selaku orang tua Praktikan yang senantiasa memberikan doa dan bantuan baik materi maupun dukungan, serta Rulando Irawan dan Rendi Prihantara selaku kakak Praktikan yang selalu memotivasi dan memberikan bantuan terhadap Praktikan.

Jakarta, Januari 2016

Praktikan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR EKSEKUTIF	i
<i>EXECUTIVE SUMMARY</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang PKL	1
B. Maksud dan Tujuan PKL	4
C. Manfaat PKL	5
D. Tempat Pelaksanaan PKL	6
E. Waktu dan Pelaksanaan PKL	7
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	
A. Sejarah Perusahaan	9
B. Struktur Organisasi.....	19
C. Kegiatan Umum Perusahaan.....	22

BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja.....	30
B. Pelaksanaan Kerja	31
C. Kendala Yang Dihadapi	43
D. Cara Mengatasi Kendala	44

BAB IV KESIMPULAN

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

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Logo PT Astra Honda Motor.....	13
Gambar II.2 Struktur Organisasi PUTS1.....	19

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Daftar Kegiatan PKL.....	42

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 Pelayanan

PUTS1

Lampiran 6 Hasil Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia industri sepeda motor yang semakin berkembang dan semakin pesat pertumbuhannya membutuhkan jasa pengelola *energy* yang bisa menyuplai *energy* dalam proses pembuatan motor yang ramah lingkungan dan irit bahan bakar. Untuk mencapai target produksi motor yang diinginkan pengelolaan *energy* harus di optimalkan. *Energy* adalah bahan bakar dalam memproduksi motor. *Energy* digunakan kepada setiap seksi dalam proses pembuatan sepeda motor. Tentulah setiap seksi ingin *energy* yang sesuai dengan standar yang mereka tetapkan. Apabila setiap seksi terjadi ketidaktersediaan *energy* pastilah hasil sepeda motor tidak sesuai harapan yang diinginkan konsumen atau gagal produk. Peranan *energy* memiliki kontribusi yang besar dalam mendukung produksi sepeda motor.

PT Astra Honda Motors memiliki bagian penyedia/ pengelola *energy*. Yang mengelola *energy* tersebut adalah *PUTS1 (Power Utility Transportation)*. Dalam memenuhi kepuasan setiap seksi di bidang *energy* *PUTS1* terus menjaga kepuasan pelanggan dengan cara memperhatikan apa

yang di inginkan setiap seksi terkait *energy* yang diharapkan dalam memproduksi sepeda motor.

Agar kepuasan pelanggan terjaga PUTS1 terus berkomitmen dalam mendistribusikan *energy* terhadap para seksi. Komitmen yang diberikan untuk pelanggan adalah dengan mempercepat ketersediaan *energy* bagi para seksi dan meningkatkan layanan dari produk *energy* yang dikelola. Jika hal itu terus di jalankan oleh PUTS1 maka kepuasan setiap seksi dapat di jaga dan di pertahankan.

Untuk mengetahui setiap seksi apakah puas dengan *energy* yang dihasilkan PUTS1. Maka perlu dilakukan riset kepuasan pelanggan dengan memberikan kuisisioner dapat mengetahui sejauh mana layanan produk *energy* yang diberikan PUTS1 dapat memuaskan kebutuhan para seksi dalam memproduksi sepeda motor. Kuisisioner dalam kepuasan pelanggan mencakup dimensi kualitas jasa yaitu *Bukti fisik* , *kehandalan*, *daya tahan*, *empati*, dan *jaminan*. Praktikan meneliti kepuasan pelanggan dilihat dari layanan jasa yang diberikan PUTS1 kepada seksi yang memakai produk *energy* air dan listrik.

Perkembangan informasi dan teknologi menuntut adanya peningkatan terhadap kualitas sumber daya manusia (SDM) yang terampil, profesional, dan handal dalam mencapai keunggulan bersaing di dunia perekonomian yang terus berkembang. Dari perguruan tinggi yang ada di Indonesia diharapkan akan lahir sumber daya manusia yang berkualitas. Mahasiswa diharapkan

tidak hanya mendalami ilmu pengetahuan tersebut di perguruan tinggi, tetapi mahasiswa dapat terjun langsung ke lapangan. Sehingga akan terdapat keseimbangan antara teori yang diterima dari perguruan tinggi dengan praktik di lapangan. Untuk mencapai tujuan tersebut, perlu dilaksanakan suatu program pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan. Hal ini dimaksudkan agar muncul keterkaitan yang baik antara dunia pendidikan dengan dunia industri dalam hubungan yang saling membutuhkan, melengkapi dan saling mendukung dalam proses pencapaian pembangunan.

Dengan dilaksanakannya kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) tersebut diharapkan mahasiswa yang telah menjalaninya mampu memadukan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah dengan pengalaman dan pengetahuan yang didapatkan di dunia industri. Dengan demikian mahasiswa tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap perkembangan dunia industri, yang nantinya dapat dijadikan sebagai salah satu upaya untuk pemenuhan kebutuhan lapangan kerja. PKL juga dimaksudkan untuk memberikan wawasan yang lebih luas terhadap mahasiswa mengenai perkembangan dunia industri. Dari kegiatan ini diharapkan mahasiswa dapat memiliki wawasan yang lebih luas dan dapat diaplikasikan di kemudian hari. Diharapkan dengan adanya mata kuliah PKL ini, Universitas Negeri Jakarta dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas dan siap pakai.

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

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

1. Maksud dari PKL diantaranya :

- a. Mempelajari riset kepuasan pelanggan konsumen khususnya di Departemen *Power Utility Transportation 1 (PUTSI)* di PT. Astra Honda Motor.
- b. Memenuhi salah satu persyaratan kelulusan mata kuliah PKL.
- c. Mendapatkan pengetahuan dan pengalaman sebelum memasuki dunia kerja.

2. Tujuan dari PKL diantaranya :

- a. Untuk mengetahui aktivitas kegiatan pemasaran dan riset kepuasan pelanggan di departemen *Power Utility Transportation 1 (PUTSI)*
- b. Memberi kesempatan mahasiswa untuk berkontribusi dalam menangani masalah yang terjadi di tempat praktikan melaksanakan PKL.

C. Manfaat Praktik Kerja Lapangan

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

1. Bagi perusahaan

Dapat menjalankan pekerjaan selama praktik kerja lapangan sesuai dengan aturan yang diterapkan oleh perusahaan, serta menjalankan segala tugas dengan cepat dan tepat.

- a. Membantu kegiatan operasional perusahaan sehingga dapat mempercepat tugas-tugas perusahaan.
- b. Memungkinkan perusahaan memperoleh kesempatan untuk merekrut praktikan 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 Astra Honda Motor
Alamat kantor : Jalan Laksda Yos Sudarso, Sunter I
Jakarta 14350, Indonesia.
Facilities Provider Departement.
Telepon : (021) 651 8080
Fax : (021) 652 1379
Website : <http://www.astra-honda.com/index.php/profile-ahm/>¹

Alasan memilih PT Astra Honda Motors

PT Astra Honda Motors dipilih oleh praktikan sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dikarenakan praktikan ingin mengetahui strategi kepuasan pelanggan Air dan Listrik yang diterapkan PUTS1 dalam mendistribusikan *energy* dan mengelola *energy* yang di pakai setiap seksi dalam proses pembuatan motor Honda.

¹ <http://www.astra-honda.com/index.php/profile-ahm/> (diakses pada tanggal 18 januari 2016 pukul 14.42 WIB)

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

Jam kerja selama bulan Ramadhan yaitu:

Hari : Senin – Jum'at

Jam Kerja : 07.00 – 16.00 WIB

Jam Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB

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

1. Tahap awal (persiapan)

Pada tahap ini praktikan 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 praktikan pilih maka surat tersebut disampaikan kepada perusahaan tempat praktikan akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan. Lalu menunggu konfirmasi dari perusahaan kapan bisa memulai kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

2. 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 Motors.

3. Tahap Pelaporan

Setelah 2 (dua) bulan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan oleh praktikan, maka praktikan 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*).²

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.³

Kebijakan pemerintah dalam hal lokalisasi komponen otomotif mendorong PT Federal Motor membuat berbagai komponen sepeda motor Honda tahun 2001 di dalam negeri melalui beberapa anak perusahaan,

² <http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/> (diakses pada tanggal 19 January 2016 pukul 15.16)

³ <http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/> (diakses pada tanggal 19 January 2016 pukul 15.16)

diantaranya PT Honda Federal (1974) yang membuat komponen-komponen dasar sepeda motor Honda seperti rangka, roda, knalpot dan sebagainya, PT Showa Manufacturing Indonesia (1979) yang khusus membuat peredam kejut, PT Honda Astra Engine Manufacturing (1984) yang membuat mesin sepeda motor serta PT Federal Izumi Mfg.(1990) yang khusus membuat piston.⁴

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.⁵

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. 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

⁴ <http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/> (diakses pada tanggal 19 January 2016 pukul 15.16)

⁵ <http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/> (diakses pada tanggal 19 January 2016 pukul 15.16)

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.⁶

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 menghasilkan sarana transportasi roda 2 yang menyenangkan, aman dan ekonomis sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat Indonesia. Untuk memenuhi target produksi yang

⁶ <http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/> (diakses pada tanggal 19 January 2016 pukul 15.16)

diharapkan PT Astra Honda Motor membutuhkan *energy* yang optimal dalam membuat motor agar menghasilkan motor yang irit dan ramah lingkungan sesuai dengan permintaan konsumen. Bagian yang mengelola *energy* sendiri di PT Astra Honda Motor adalah Power Utility Transportation 1 (PUTS1). PUTS1 mensupport *energy* kepada setiap seksi dalam pembuatan motor. Bagian dari jantung sebuah pabrik terletak pada *energy* yang bisa diberikan kepada setiap seksi dalam membuat barang yang akan dihasilkannya. Apabila *energy* tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan setiap seksi maka produk yang dihasilkanlah tidak sesuai dengan keinginan konsumen. PUTS1 merupakan bagian dari divisi Engginering dibawah departemen Facility Provider (FPR). Terkait ketersediaan *energy* PUTS1 sudah menjamin bahwa *energy* yang dikelola akan sesuai dengan harapan yang di inginkan tiap seksi dalam membuat motor. Pengelolaan *energy* yang sesuai dengan standar yang berlaku di PT Astra Honda Motor memberikan efisiensi *energy* bagi PUTS1 dalam mensupport *energy* bagi para seksi dalam memproduksi motor.⁷

⁷ <http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/> (diakses pada tanggal 19 January 2016 pukul 15.16)



Gambar II.1

Logo Perusahaan PT Astra Honda Motor.⁸

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

a. Visi dan Misi Perusahaan

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 adalah

Visi : Menjadi pemimpin pasar sepeda motor di Indonesia dengan cara merealisasikan mimpi dan menciptakan kegembiraan para pelanggan serta berkontribusi bagi masyarakat Indonesia.⁹

⁸ <http://www.astra-honda.com/index.php/profile-ahm/> (diakses pada tanggal 19 January 2016 pukul 15.20 WIB)

⁹ <http://www.astra-honda.com/index.php/visi-misi/> (diakses pada tanggal 19 January 2016 pukul 15.21 WIB)

Misi : Menciptakan solusi mobilitas bagi masyarakat Indonesia dengan produk dan layanan terbaik.¹⁰

b. Seksi-seksi dalam memproduksi motor /pelanggan PUTS1

Seksi-seksi yang ada di PT Astra Honda Motor yang memiliki tugas yang berkaitan dengan kegiatan produksi terdiri dari :

1. *Die Casting*, merupakan tempat untuk melelehkan alumunium yang digunakan sebagai bahan dasar dari komponen-komponen sepeda motor. *Die Casting* terdiri dari 2 yaitu *LPDC (Low Pressure Die Casting)* dan *HPDC (High Pressure Die Casting)*. Divisi *Die Casting* dibagi menjadi 2 untuk alasan efisiensi *cost*.
2. *Machining* merupakan divisi yang bertugas untuk melakukan perubahan dimensi dan penghalusan komponen-komponen dari hasil *Die Casting*.
3. *Assy Engine* merupakan tempat perakitan komponen engine sepeda motor.
4. *Plastic Injection* merupakan tempat untuk membuat bagian-bagian sepeda motor yang berbahan plastik. Proses ini menggunakan bijih plastik ABS dan PP sebagai bahan bakunya

¹⁰ <http://www.astra-honda.com/index.php/visi-misi/> (diakses pada tanggal 19 January 2016 pukul 15.21 WIB)

dengan mesin *Injection Molding* menjadi bentuk komponen sepeda motor dari plastik kemudian dilakukan *deflashing*.

5. *Painting Plastic* merupakan tempat untuk melakukan pengecatan bagian sepeda motor dari bahan plastik yang telah dibuat di *Plastic Injection*.
6. *Welding* merupakan tempat produksi *frame body*, *steer* dan *fuel tank* dengan proses pengelasan yang menggunakan *arm robot* untuk membantu melakukan kegiatan tersebut.
7. *Painting Steel* merupakan tempat pengecatan bagian sepeda motor yang telah diproduksi karena bagian sepeda motor yang berasal dari proses pengelasan memiliki warna yang tidak seragam. Sistem pengecatan yang dilakukan merupakan proses celup sehingga tidak ada cat yang terbuang dengan sia-sia. Pengecatan dilakukan dengan bantuan steam yang membuat bagian motor mampu mengikat partikel-partikel cat sehingga cat akan menempel pada bagian motor lebih lama.
8. *Assembling Unit* merupakan tempat perakitan komponen-komponen sepeda motor menjadi sepeda motor yang utuh. Pada divisi ini terdapat proses *quality control* yang meliputi pengecekan terhadap *fuel tank*, sistem pengereman, sistem lampu dan juga mesin sepeda motor. Apabila terdapat kegagalan dalam

salah satu pengecekan, maka unit sepeda motor akan diturunkan dari jalur lalu diperbaiki.

9. *Final Inspection* merupakan pengecekan akhir sepeda motor sebelum didistribusikan ke truk-truk pengangkut.
10. *Workshop* merupakan tempat untuk membuat *part-part* dari komponen pendukung produksi dan juga merupakan tempat reparasi alat-alat pendukung produksi. Di dalam *workshop* terdapat mesin bubut dan *milling* yang digunakan untuk membuat komponen sesuai dengan bentuk pesanan yang terbuat dari lempengan berbahan aluminium atau besi.

Sumber : Company Profile Power Utility Service
Transportation 1 Tahun 2015

c. 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 adalah

1. Meningkatkan kualitas.
2. Meningkatkan produktivitas.
3. Meningkatkan efisiensi perusahaan.
4. Meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Meningkatkan semangat kerja karyawan.
6. Mencegah terjadinya kecelakaan kerja.

Sumber : Company Profile PT Astra Honda Motor

Tahun 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 kerja.

Sumber : Company Profile PT Astra Honda Motor Tahun 2015.

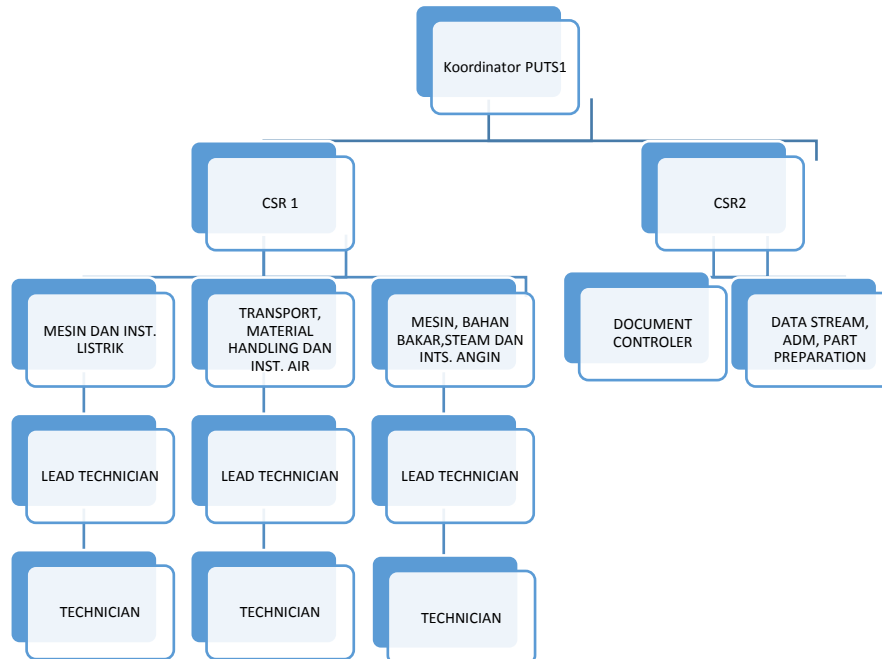
d. Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu PT. Astra Honda Motor mengacu pada sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 serta melaksanakan prinsip-prinsip dasar manajemen mutu yaitu :

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

Sumber : Company Profile PT Astra Honda Motor.

B. Struktur Organisasi



Gambar II. 2
Struktur Organisasi Power Utility Transportation 1

Sumber : Company Profile Power Utility Transportation 1 tahun 2015.

Bentuk struktur organisasi pada *Power Utility Transportation 1* adalah suatu sistem organisasi yang disusun sesuai dengan situasi dan perkembangan kebutuhan perusahaan. Struktur organisasi pada *Power Utility Transportation 1*. Pemimpin paling atas dikelola oleh koordinator PUTS 1 sebagai pengawas program kerja. Kemudian terdapat CSR 1 dan CSR 2. Lalu ada Mesin dan instalasi listrik, *transport, material handling*, dan instalasi air, mesin, bahan bakar, *steam*, dan instalasi angin merupakan tanggung jawab

dari CSR 1, *document controler*, dan *data stream, ADM, part preparation* merupakan tanggung jawab CSR 2. Lalu praktikan ditempatkan di bagian CSR 1 yang menangani keluhan pelanggan *Air* dan *Listrik* dan membuat riset kepuasan pelanggan dilihat dari layanan jasa yang diberikan PUTS1. 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.

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 kuisisioner kepuasan pelanggan dilihat dari pelayanan yang diberikan PUTS1.

3. CSR 2

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

4. *Lead technician*

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

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.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

Perusahaan Astra Honda Motor bergerak dibidang penjualan motor yang sudah berpengalaman dalam memproduksi motor. Bagian mensupport *energy* adalah PUTS1 merupakan pengelola *energy* bagi para seksi dalam memproduksi motor. Produk *energy* yang dikelola adalah *Air, Listrik, uap, dan Angin*. Dalam mengelola *energy* pastilah PUTS1 ingin selalu memuaskan kebutuhan *energy* bagi tiap seksi. Dengan memuaskan kebutuhan para seksi terkait *energy* maka produksi motor yang dihasilkan pun akan sesuai dengan keinginan konsumen irit dan ramah lingkungan.

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

1. *Product*

Produk adalah barang atau jasa yang bisa ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian, atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan. Produk PUTS1 membantu proses dalam memproduksi motor dengan mensupport *energy*. Produk *energy* yang dikelola oleh PUTS1 adalah *Air , Listrik, Uap, dan Angin*.

a) Distribusi produk *energy* Air

Sebagai sumber air, PUTS1 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), pompa *main office*, dan *pompa factory*. Kinerja pompa harus diatur agar keluaran *pumbing* 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 produk *energy* Listrik

PUTS1 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 *powerfactor* 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 produk *energy* 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 *airdrier* 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) Distribusi produk *energy* 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*

Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar konsumen untuk mendapatkan sebuah produk atau jasa. Atau dapat juga diartikan sebagai nilai tukar untuk memperoleh keuntungan dari produk atau jasa yang dibutuhkan. Harga yang ditawarkan PUTS1 kepada setiap seksi/pelanggan-nya merupakan rahasia perusahaan. Yang mengetahui dan berwenang terkait harga hanya bagian direksi PT Astra Honda Motor. Kepala seksi PUTS1 ketika praktikan tanya juga tidak mengetahui berapa harga yang di bayarkan setaip seksi kepada PUTS1. Harga yang ditawarkan PUTS1 kepada setiap seksi/pelangganya merupakan rahasia perusahaan. Yang mengetahui dan berwenang terkait harga hanya bagian direksi PT Astra Honda Motor. Kepala seksi PUTS1 ketika praktikan tanya juga tidak mengetahui berapa harga yang di bayarkan setiap seksi kepada PUTS1.

3. *Place*

tempat yang menyangkut kemudahan akses terhadap jasa bagi para pelanggan. Dilihat juga dari potensialnya apakah tempat tersebut mendatangkan keuntungan bagi perusahaan/departemen. Kalo dilihat tempat PUTS1 cukup strategis karena dekat dengan tiap seksi yang disupport *energy*-nya, para seksi juga bisa melihat bagaimana PUTS1 mengelola poduk *energy*-nya, Dekat juga dengan mesin *energy* yang

dikelola PUTS1 sehingga apabila ada kerusakan/masalah dari mesin energy dapat diatasi secara cepat. Aksesnya juga mudah dijangkau bagi tiap seksi yang ingin mengeluhkan ketersediaan *energy* atau kurang puas dengan produk *energy* yang dihasilkan oleh PUTS1.

Alamat kantor : Jalan Laksda Yos Sudarso, Sunter I

Jakarta 14350, Indonesia

Facilities Provider Departement

Telepon : (021) 651 8080

Fax : (021) 652 1379

Ext : 12521

Website : <http://www.astra-honda.com/index.php/profile-ahm/>¹¹

4. *Promotion*

Kegiatan-kegiatan yang mengkomunikasikan dari manfaat-manfaat produk jasa kepada pelanggan. PUTS1 tidak melakukan promosi karena masih bagian internal perusahaan. Dan PUTS1 hanya melayani kebutuhan energy PT Astra Honda Motor.

¹¹ <http://www.astra-honda.com/index.php/profile-ahm/> (diakses pada tanggal 18 January 2016 pukul 15.13 WIB)

5. *People*

Orang adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam menyajikan jasa terhadap pelanggan. Dalam mencari karyawan PUTS1 pastilah sesuai dengan *jobdesk* yang dibutuhkan PUTS1 dan melalui tahapan-tahapan diantaranya, *test psikotest*, wawancara, dan *training*. Dari tahap-tahapan itulah karyawan yang didapat PUTS1 bisa berkualitas dan kompeten dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Motivasi yang diberikan PUTS pada setiap karyawannya membuat karyawan memiliki sikap yang mandiri dan tangguh dalam menghadapi masalah-masalah yang ada di PUTS1. Selain itu setiap karyawan di PUTS1 selalu bekerja sesuai *standard* dan pedoman yang ditetapkan PT Astra Honda Motor yaitu pedoman 5K2S.

6. *Process*

Bagaimana setiap perusahaan/departemen bisa memberikan *service* terbaiknya kepada setiap pelanggannya. Merupakan hal yang sangat vital dimana pelanggan bisa merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan/departemen guna memenuhi kebutuhan pelanggan. PUTS1 dalam proses memberikan pelayanannya yaitu mendistribusikan produk *energy* kepada setiap pelanggan. Pelanggannya tersebut adalah setiap seksi dalam proses memproduksi motor. Selain itu adalah menjaga kepuasan pelanggan terkait ketersediaan *energy* yang

diharapkan oleh para pelanggan. Para pelanggan yang tidak puas dapat menyampaikan keluhanya langsung ke PUTS1 dan *Customer service relationship* menugaskan kepada teknisi untuk memproses keluhan dari seksi yang tidak puas terkait keluhan yang disampaikan.

7. *Physical evidence*

Bukti fisik yang dibutuhkan untuk mendukung penampilan suatu produk, sehingga memperlihatkan secara langsung kualitas produk serta pelayanan yang diberikan kepada konsumen. PUTS1 mempunyai 2 gedung bangunan yang pertama gedung *office Facilities provider* departemen dan yang kedua gedung PUTS1 yang berdekatan dengan mesin energy dan kontrol pada mesin *energy*. Alamat kantornya Jl. Laksda Yos sudarso, Sunter I.

Gedung *office facilities provider* departemen digunakan untuk mengurus dokumen-dokumen dari PUTS1 dan operasionalnya. Gedung PUTS1 untuk melayani para seksi yang ingin menyampaikan keluhanya, mengontrol kinerja mesin dan tempat para teknisi untuk menyiapkan peralatan-peralatan dalam mengecek kondisi mesin dan melakukan *maintenance* terhadap mesin yang sedang rusak. Terdapat juga musholla karyawan pada 2 gedung tersebut. Peralatan-peralatan yang dimiliki PUTS1 cukup lengkap dan memadai sehingga ketika melayani keluhan dari pelanggan dapat diatasi dengan cepat.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Dalam pelaksanaan bidang kerja di PT Astra Honda Motor praktikan ditempatkan pada *PUTS1 (Power Utility Transportation)* yang berada di divisi *engineering* dibawah departemen *Facility Provider*. Khususnya staff bagian *customer relationship energy* air dan listrik. Yang bertugas menjaga kepuasan dan kebutuhan energi bagi para pelanggan PUTS yaitu seksi-seksi di pabrik Astra Honda Motor dalam memproduksi motor yang akan dijual ke seluruh indonesia. Seksi-seksi utama yang bekerja sama dengan kami diantaranya *painting steel, assy engine, welding, welding 1A, FIE, dan Asembling*. Bagian PUTS1 sendiri bertugas *menyuplai energy* bagi seksi-seksi yang memproduksi motor Honda. Produk yang dikelola oleh PUTS1 adalah *listrik, air, angin, uap panas, dan lift*.

Peran *staff customer relationship (CSR)*. Dalam PUTS1 sangat penting karena bagian ini bertugas dalam *menjaga kepuasan pelanggan* dan kebutuhan *energy* yang digunakan setiap seksi dalam pembuatan motor. Setiap Senin-Jumat mengecek mesin *energy* apakah setiap seksi sudah puas terhadap kebutuhan *energy*-nya. Menerima form keluhan dari setiap seksi bila ada kendala pada *energy* yang digunakan pada seksi tersebut. Apabila ada

yang kurang puas dengan ketidaktersediaan *energy* pastilah seksi tersebut akan menghubungi CSR terkait keluhanya. Para *staff customer relationship* menugaskan teknisi untuk memperbaiki seksi yang tadi kurang puas terhadap kebutuhan *energy*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tiap seksi. Cara yang dapat digunakan adalah Membuat kuisisioner kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan PUTS1 kepada setiap seksi yang telah di *supply energy*-nya.

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

1. Menangani keluhan setiap seksi dibidang *energy listrik* dan *air*.
2. Observasi dalam membuat kuisisioner kepuasan pelanggan.
3. Membuat kuisisioner kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan selama ini dilihat dari pelayanan jasa yang diberikan PUTS1.

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 *energy*. Karena jika ada kesalahan pada pencatatan harian di mesin dapat membuat 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 adalah :

1. Menangani keluhan setiap seksi terkait keluhan dibidang *energy listrik dan air*

Dalam menangani keluhan terkait *energy air dan listrik*. Praktikan diharapkan ketelitiannya dalam mengecek keluhan dari para seksi dalam membuat motor. Seksi yang memakai *energy air dan listrik* yaitu *welding, assembling, painting steel, material development, welding press,* dan *FIE*. Para seksi yang mengeluhkan dapat langsung menghubungi bagian PUTS1 di ext 12521 setelah menyampaikan keluhan barulah diteliti apakah keluhannya dapat dikerjakan bagian PUTS1 atau ditanggung dari seksi tersebut. Apabila kesalahan dari bagian PUTS1. Bagian PUTS1 menugaskan tekhnisinya untuk menangani keluhan. Jika dari kesalahan seksi itu sendiri maka itu di bebaskan pada seksi tersebut untuk memperbaikinya.

Keluhan tidak tentu seminggu bisa berapa kali. Karena tiap hari juga melakukan *check sheet* pada setiap mesin. Jadi jika ada mesin yang tidak berjalan dengan optimal tekhni PUTS1 langsung memperbaikinya. Agar

para seksi tidak terganggu dalam memproduksi motor. Setiap sabtu dan minggu produksi *off* para tekhnisi juga me-*maintenance* mesin supaya mesin tetap optimal dalam menghasilkan *energy* yang diinginkan para seksi. PUTS1 selalu berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan menyesuaikan harapan yang diinginkan pelanggan.

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan PUTS1 berusaha meningkatkan pelayanannya dan memudahkan setiap pelanggan untuk menyampaikan keluhanya kepada PUTS1. Sehingga dapat meningkatkan pelayanannya dengan mempercepat *supply energy* yang dibutuhkan bagi para pelanggan dalam proses pembuatan motor.

2. Observasi untuk membuat riset kepuasan pelanggan

Praktikan diberikan tugas untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan *energy* air dan listrik terhadap seksi-seksi yang telah *disupply energy-nya* oleh PUTS1. Praktikan membuat kuisisioner untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan PUTS1. Dalam membuat kuisisioner praktikan diminta untuk observasi untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan PUTS1.

Praktikan melakukan observasi bagaimana PUTS1 memberikan service kepada tiap seksi yang telah *disupply energynya*. Setelah melihat dan mengamati praktikan selanjutnya membuat

pertanyaan apa yang tidak dimengerti dari proses pelayanan jasa. Dalam melihat dan mengamati praktikan diminta kehati-hatian dan fokus karena banyak mesin *energy* yang sedang berjalan. Karena kecerobohan dari praktikan dapat menyebabkan terganggunya *supply energy* kepada tiap seksi.

Adapun seksi-seksi yang di observasi dalam membuat kuisisioner Kepuasan Pelanggan dalam pelayanan jasa yaitu :

- a) *Painting Steel*
- b) *Welding Press*
- c) *Assembling*
- d) *Material Development*
- e) *Welding 1A*
- f) *FIE*

Selama waku 1 bulan diberi kesempatan untuk mengamati bersama dengan teman pkl lainnya. Terkadang tekhnisi PUTS1 juga ikut mengawasi kegiatan yang dilakukan praktikan dalam mengamati seksi-seksi. kegiatan observasi sendiri dilakukan Senin-Jumat dari jam 07-12 setelah itu istirahat dan memulai lagi pengamatan pukul 13.00-14.00. observasi yang dilakukan adalah melihat PUTS1 memberikan *service* kepada tiap seksi. Dari observasi tersebut dapat dilihat sejauh

mana kepuasan tiap seksi yang *disupply energy* oleh PUTS1. Apabila sedang mengobservasi ada keluhan dari beberapa seksi. praktikan langsung kembali ke kantor PUTS1 untuk memberikan informasi terkait keluhan-keluhan *energy* dari seksi yang kurang puas. Setelah di kantor informasi keluhan tersebut diolah apakah itu merupakan tanggung jawab PUTS1 atau tanggung jawab dari seksi tersebut. Dalam observasi setiap seksi diperbolehkan menanya pada karyawan PUTS1. Tidak diperkenankan untuk menayakan hal berhubungan pelayanan ke seksi-seksi yang diamati karena bisa mengganggu kinerja mereka dalam memproses pembuatan motor.

Hasil observasi yang dilakukan oleh praktikan. Melihat layanan yang diberikan PUTS1 pada setiap pelangganya memenuhi harapan. Terbukti dengan memenuhi standar produk *energy* yang di inginkan. Para pelanggan selalu memberikan informasi apa yang kurang dari produk *energy* yang dihasilkan oleh PUTS1. Sehingga PUTS1 dapat mempercepat layanan terkait ketersediaan *energy* yang di inginkan pelanggan. Memenuhi standar *energy* produk yang diharapkan juga merupakan kewajiban PUTS1 dalam menjaga kepuasan pelangganya. Karena setiap pelanggan ingin *energy* yang sesuai dengan standar

yang berlaku guna memproduksi motor yang berkualitas dan ramah lingkungan.

Masalah yang terjadi proses penyampaian informasi dari para pelanggan yang tidak sabar dalam menyampaikan informasi terkait ketersediaan *energy* yang dihasilkan PUTS1. Para pelanggan tidak mengidentifikasi masalah yang terjadi terkait ketersediaan *energy*. Beberapa masalah tidak terlalu besar seperti kurangnya informasi terhadap pemakaian produk *energy* langsung menyampaikan ke PUTS1. Padahal jika dilihat lebih lanjut masalahnya diluar tanggung jawab PUTS1. Misalnya PUTS1 sudah menyuplai *energy* air ke seksi painting steel tekanannya 6 bar sesuai dengan yang di inginkan. Tapi painting steel masih merasa belum terpenuhi 6 bar. PUTS1 merasa sudah memenuhi *standard* yang diharapkan tapi terkadang kurang sesuai dikarenakan mesin *energy* yang diterima setiap seksi kadang-kadang tidak stabil. Maka dari itu muncul *gap (kesenjangan)* berupa perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.

Menurut buku pemasaran jasa (Fandi Tjiptono)¹² gap dibagi menjadi 5 yaitu :

¹² Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa, (Malang: Bayumedia Publishing,2006), Hal 262

Gap (1) kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan.

Gap (2) perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

Gap (3) perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa

Gap (4) perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal

Gap (5) kesenjangan antara jasa yang di persepsikan dan jasa yang diharapkan.¹³

Gap yang terjadi di PUTS 1 termasuk Gap yang ketiga (3). Karena PUTS1 sudah memenuhi *standard* yang telah ditentukan oleh pelanggan tetapi penyampaiannya kadang tidak sesuai dengan harapan dikarenakan mesin energy yang diterima dari tiap seksi tidak stabil sehingga terkadang tidak memenuhi harapan tiap seksi. Strategi untuk mengurangi gap pada PUTS1 dengan cara mengklarifikasi peranan setiap karyawan melalui deskripsi kerja yang jelas dan rinci. Dengan mengklarifikasi peranan setiap karyawan, memberikan deskripsi yang jelas dan rinci karyawan dapat bekerja secara optimal dengan memastikan bahwa semua karyawan memahami kontribusi pekerjaan mereka terhadap kepuasan pelanggan.

¹³ Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa, (Malang: Bayumedia Publishing,2006), Hal 262

3. Membuat riset Kepuasan pelanggan terhadap produk *energy Air dan Listrik* berdasarkan layanan yang diberikan PUTS1 dengan membuat kuisisioner.

Pada bulan ke-2 barulah praktikan mempersiapkan kuisisioner kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PUTS1 terhadap seksi-seksi yang telah di *supply energynya*. Praktikan mulai menyusun kuisisioner dengan dibantu *staff CSR* PUTS1. Praktikan membuat sendiri daftar pertanyaan dalam kuisisioner. Setelah membuat daftar pertanyaan barulah *staff CSR* mengoreksi apakah pertanyaan sudah sesuai dengan *variable* yang diambil yaitu tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari pelayanan jasa yang diberikan PUTS1 terhadap setiap seksi yang di *supply* produk *energy* air dan listrik.

Dalam membuat kuisisioner kepuasan pelanggan yang dilihat dari pelayanan jasa yang diberikan praktikan mengambil sample 40 responden dari seksi yang *disupply energy* air dan listrik oleh PUTS1. Penentuan responden dipilih secara teratur (*probability sampling*). Dikarenakan penyebaran kuisisioner di dasarkan pada pemakaian *energy* listrik dan air dari seksi yang menggunakan *energy* tersebut secara paling besar hingga paling kecil.

Pelanggan yang diteliti untuk kuisisioner kepuasan pelanggan adalah seksi-seksi yang telah praktikan lakukan observasi yaitu. *Painting steel*,

welding press, FIE, assembling, welding 1a, material development. Setiap seksi praktikan membagikan kuisioner dengan jumlah yang berbeda disesuaikan dengan pemakain produk *energy* air dan listrik dari yang terbesar hingga terkecil. 2(dua) seksi praktikan membagikan 10 kuisioner masing-masing yaitu seksi painting steel dan welding press. 4 seksi lainnya praktikan membagikan 5 kuisioner yaitu seksi *welding 1A, FIE, material development, dan assembling*.

Analisis dalam kuisioner kepuasan pelanggan dilihat dari layanan jasa yang diberikan PUTS1 kepada setiap pelanggan produk *energy* air dan listrik. Analisis ini mengemukakan sejauh mana pentingnya atribut pelayanan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Masing-masing dari atribut yang ada mewakili kualitas dimensi jasa. Yang digunakan sebagai ukuran untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan jasa PUTS1. Analisis ini mencakup dimensi pelayanan jasa. Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2007, p. 133)¹⁴ berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu :

¹⁴ http://inudebee.blogspot.co.id/2013/10/dimensi-kualitas-jasapelayanan-dan_30.html

a. Dimensi Bukti Fisik

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan/divisi dalam menunjukkan *eksistensinya* pada pihak *eksternal*. Dimensi bukti fisik dalam kuisisioner ini mencakup:

- 1) kelengkapan alat-alat dan instalasi *energy* yang dimiliki PUTS1.
- 2) Kondisi instalasi *energy* yang disediakan oleh PUTS1.
- 3) Kebersihan gedung, ruang, dan lingkungan pada PUTS1.
- 4) Kerapihan pakain karyawan PUTS1.

b. Dimensi Keandalan

Keandalan adalah kemampuan perusahaan/divisi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara *akurat* dan *terpercaya*. Dimensi ini dalam kuisisioner mencakup :

- 1) Kecepatan pelayanan *supply energy* yang diberikan karyawan PUTS1.
- 2) *Supply energy* yang diberikan PUTS1.
- 3) Kestabilan *supply energy* yang diberikan PUTS1.
- 4) Ke-akuratan pelayanan karyawan PUTS dalam menangani masalah *energy*.

c. Dimensi Daya Tanggap

Daya tanggap adalah keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang *cepat* dan *tepat* kepada pelanggan. Dengan

penyampain infomasi yang jelas. Dimensi ini dalam kuisisioner mencakup :

- 1) Kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan PUTS1.
- 2) Kesiediaan karyawan PUTS1 dalam memperbaiki ketersediaan *energy* bagi tiap seksi.
- 3) Respon karyawan PUTS1 dalam menngani keluhan setiap seksi.

d. Dimensi Jaminan

Jaminan adalah adanya pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan PUTS1 untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan/divisi. Dimensi ini dalam kuisisioner mencakup:

- 1) Tingkat kualitas *energy* yng diberikan PUTS1 pada setiap seksi.
- 2) Rasa aman dari *energy* yang disediakan PUTS1 bagi setiap seksi.
- 3) Kesabaran karyawan PUTS1 dalam memberikan *service* bagi setiap seksi.

e. Dimensi Empati

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat *individual* atau *pribadi* yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

- 1) Perhatian yang diberikan karyawan PUTS1 kepada salah satu seksi.
- 2) Kesungguhan karyawan PUTS1 dalam menangani masalah.
- 3) Keramahan karyawan PUTS1 pada setiap seksi.

Pekerjaan praktikan secara rinci dalam sehari-harinya dapat dilihat pada *flowchart* berikut

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 dari Mahasiswa PKL.
3	Selasa, 7 Juli 2015	Melihat proses pembuatan dan produksi Motor Honda.
4	Rabu, 8 Juli 2015	Pembagian divisi untuk Mahasiswa PKL.
5	Kamis, 9 Juli 2015	Pengenalan departemen <i>Power Utility Transportation</i> 1 (PUTS1).
6	Jumat, 10 Juli 2015	Penjelasan mentor PKL tentang produk <i>energy</i> yang dijual oleh PUTS1.
7	Senin, 13 Juli 2015	Penjelasan mentor PKL tentang <i>document</i> yang di kelola PUTS1.
8	Selasa, 14 Juli 2015	Pengenalan PUTS selatan.
9	Rabu, 15 Juli 2015	Observasi ke seksi <i>Welding</i> .
10	Kamis, 16-24 Juli 2015	Libur Lebaran.
11	Senin, 27 Juli 2015	Observasi ke seksi <i>Assembling</i> .
12	Selasa, 28 Juli 2015	Observasi ke seksi <i>FIE</i> .
13	Rabu, 29 Juli 2015	Observasi ke seksi <i>welding Press</i> .
14	Kamis, 30 Juli 2015	Observasi ke seksi <i>Painting Steel</i> .
15	Jumat, 31 Juli 2015	Observasi ke seksi <i>Material Development</i> .
16	Senin, 3 Agustus 2015	Membantu menangani keluhan terkait pipa air di <i>Material Development</i> .
17	Selasa, 4 Agustus 2015	Membantu menangani keluhan terkait macetnya lift di bagian <i>shipping</i> .
18	Rabu, 5 Agustus 2015	Membantu menyiapkan dokumen untuk audit di departemen PUTS1.
19	Kamis, 6 Agustus 2015	Membantu membersihkan mesin penghasil <i>energy</i> (kompresor).

20	Jumat, 7 Agustus 2015	Merancang pembuatan kuisisioner.
21	Senin, 10 Agustus 2015	Menentukan <i>sample</i> yang akan diambil dalam kuisisioner.
22	Selasa, 11 Agustus 2015	Mengerjakan kuisisioner.
23	Rabu, 12 Agustus 2015	Mengerjakan kuisisioner.
24	Kamis, 13 Agustus 2015	Sharing dan pengoreksian kuisisioner oleh mentor.
25	Jumat, 14 Agustus 2015	Koordinasi ke setiap seksi yang akan dibagikan kuisisioner.
26	Selasa, 18 Agustus 2015	Membagikan kuisisioner ke <i>welding 1A</i> dan <i>welding press</i> .
27	Rabu, 19 Agustus 2015	Membagikan kuisisioner ke <i>Assembling</i> dan <i>Painting Steel</i> .
28	Kamis, 20 Agustus 2015	Membagikan kuisisioner ke <i>Material Development</i> dan <i>FIE</i> .
29	Jumat, 21 Agustus 2015	Izin keperluan keluarga.
30	Senin, 24 Agustus 2015	Mengambil Kuisisioner yang telah dibagikan ke setiap seksi.
31	Selasa, 25 Agustus 2015	Menganalisis hasil kuisisioner.
32	Rabu, 26 Agustus 2015	Menganalisis hasil kuisisioner.
33	Kamis, 27 Agustus 2015	Pemeriksaan hasil Analisis hasil kuisisioner.
34	Jumat, 28 Agustus 2015	Izin sakit.
35	Senin, 31 Agustus 2015	Revisi analisis kuisisioner oleh mentor.
36	Selasa, 1 September 2015	Penyelesaian Laporan PKL dan kuisisioner.
37	Rabu, 2 September 2015	Sharing pengalaman kerja di PUTS1.
38	Kamis, 3 September 2015	Pengumpulan laporan PKL dan penilaian hasil PKL oleh mentor.

Sumber : Data dikelola oleh praktikan

C. Kendala yang dihadapi

Dalam melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL) selama dua bulan terhitung mulai tanggal 3 Juli 2015 – 3 Agustus 2015 di PT Astra Honda Motor. Praktikan sempat mengalami beberapa kendala dikarenakan baru pertama kali bergabung dengan instansi/perusahaan untuk menjalankan pekerjaan yang belum pernah dilakukan oleh praktikan dalam dunia kerja. Namun seiring berjalanya waktu praktikan mulai terbiasa dengan aktivitas

pekerjaan yang diberikan pembimbing PKL di perusahaan tersebut. Beberapa kendala yang dihadapi dalam kegiatan PKL, antara lain :

1. Praktikan belum terbiasa menangani keluhan untuk pelanggan melalui via telepon. Sehingga apabila pelanggan menyampaikan keluhan melalui telepon praktikan memberikan teleponya kepada pembimbing untuk menjawab keluhan dari pelanggan tersebut.
2. Dalam menangani keluhan untuk pelanggan praktikan masih belum memahami langkah-langkah dalam menangani keluhan yang disampaikan pelanggan. Di awal PKL Praktikan masih menyesuaikan informasi apa yang diberitahukan oleh pembimbing PUTS1 dalam menangani keluhan pelanggan.

D. Cara Mengatasi Kendala

Adapun cara-cara yang dilakukan praktikan dalam mengatasi kendala kegiatan PKL, antara lain :

1. Majid (2004)¹⁵ *Role playing* atau bermain peran adalah cara yang dapat digunakan pembimbing dalam proses pembelajaran dengan memberikan suatu topik/masalah yang dipecahkan oleh praktikan dengan memainkan peran dalam hal ini terkait dengan pembelajaran.

¹⁵ [https://www.academia.edu/8748398/Metode Pembelajaran Bermain Peran Role Playing](https://www.academia.edu/8748398/Metode_Pembelajaran_Bermain_Peran_Role_Playing)
(diakses pada tanggal 19 January 2016 pukul 08.30 WIB)

Contoh yang praktikan lakukan adalah ketika minggu pertama praktikan masih belum menguasai informasi terkait keluhan pelanggan. Praktikan ketika mendapat keluhan dari pelanggan melalui telepon, praktikan menginfokan kepada pembimbing untuk menjawab keluhan tersebut. Setelah minggu kedua dan seterusnya praktikan sudah mulai memahami dan terbiasa untuk menangani keluhan pelanggan via telepon.¹⁶

2. Langkah-langkah dalam menangani keluhan pelanggan

Nevizond Chatab (2007: 200)¹⁷ pelanggan akan puas jika keluhan dan kebutuhannya dapat di respon baik oleh pengelola/penyedia jasa. Penanganan keluhan pelanggan menurut ada berbagai macam cara yaitu

- a) Kelola dan organisasikan proses penanganan keluhan pelanggan serta pastikan tindak lanjutnya efektif dan cepat.
- b) Kumpulkan dan analisis keluhan pelanggan untuk digunakan dalam perbaikan di seluruh organisasi dan mitra anda.

¹⁶ https://www.academia.edu/8748398/Metode_Pembelajaran_Bermain_Peran_Role_Playing
(diakses pada tanggal 19 January 2016 pukul 08.32 WIB)

¹⁷ https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjx-OeGkJKAhWBUY4KHVwgAdQQFghRMAg&url=http%3A%2F%2Flibrary.binus.ac.id%2Fcolls%2FThe%2Fsisdoc%2FBab2DOC%2F2011-2-00625-MC%2520Bab2001.doc&usg=AFQjCNG5Mw7S0FEjYJBZa4keZSJX0V2j4w&sig2=_D1wPXvwzu_W_ITNf3UwaA&bvm=bv.110151844,d.c2E

- c) Terjemahkan keluhan pelanggan ke dalam spesifikasi barang atau jasa untuk ditindaklanjuti melalui pendekatan proses di seluruh organisasi ataupun mitra kerjasama.

Berdasarkan teori tersebut praktikan dapat menarik inti dari teori tersebut dalam langkah-langkah menangani keluhan pelanggan. Langkah-langkah tersebut sangat cocok diterapkan dalam menangani keluhan pelanggan di PUTS1 karena pelanggan tidak bisa sabar ingin segera di respon sehingga menggunakan langkah tersebut dapat efektif jika diterapkan di PUTS1. Seiring berjalanya waktu praktikan mulai terbiasa dengan menangani keluhan pelanggan di PUTS1 dan sudah mulai mengerti informasi yang dijelaskan dari *staff* PUTS1 tentang cara menangani keluhan pelanggan.¹⁸

¹⁸https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjx-OeGkJKAhWBUY4KHVwgAdQQFghRMAg&url=http%3A%2F%2Flibrary.binus.ac.id%2Fcolls%2FThe%2Fsisdoc%2FBab2DOC%2F2011-2-00625-MC%2520Bab2001.doc&usg=AFQjCNG5Mw7S0FEjYJBZa4keZSJX0V2j4w&sig2=_D1wPXvwzu_W_ITNf3UwaA&bvm=bv.110151844,d.c2E

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Selama menjalankan PKL di PT.Astra Honda Motors praktikan dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Praktikan dapat mengetahui aktivitas pemasaran PUTS1 dibidang marketing yaitu dengan membuat riset kepuasan pelanggan produk *energy Air* dan *listrik* dari layanan jasa dan menangani keluhan pelanggan terkait ketersediaan *energy* dalam proses pembuatan motor di PT. Astra Honda Motor
2. Memberikan kontribusi dalam menangani masalah yang terjadi di PUTS1. Praktikan belajar banyak hal dalam berkontribusi di dunia kerja dengan mematuhi aturan-aturan yang sudah berlaku di PUTS1. Mencoba hal-hal baru dengan melaksanakan tugas sebaik mungkin dari pembimbing PKL yang berguna buat bekal praktikan dalam menghadapi dunia kerja nanti setelah lulus dari Universitas Negeri Jakarta

B. Saran-saran

Selama praktikan melaksanakan PKL di PT Astra Honda Motors praktikan melihat beberapa kekurangan dari perusahaan maupun universitas diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi PT Astra Honda Motor

Diharapkan penguatan komunikasi antara pelanggan dengan PUTS1 sebagai penyedia jasa *Energy* di PT Astra Honda Motor. Dalam distribusi produk *energy* air dan listrik agar kepuasan para pelanggan meningkat. Meningkatnya kepuasan pelanggan juga harus diimbangi dengan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Bagi Fakultas Ekonomi

Pihak fakultas diharapkan melakukan koordinasi dengan tempat mahasiswa-mahasiwa melakukan PKL. Dengan adanya koordinasi yang baik tercipta komunikasi yang baik antara perusahaan dengan fakultas ekonomi, dan juga dapat menjalin kerjasama untuk masa yang akan datang bagi adik kelas yang ingin melakukan PKL.

3. Bagi mahasiswa

Sering berkomunikasi dalam berbagai hal dalam dunia kerja dengan karyawan PUTS1. Cara tersebut dapat menambah pengalaman praktikan dalam mengetahui lingkungan dunia kerja. Apabila praktikan kurang mengerti

dengan penjelasan yang disampaikan pembimbing jangan malu untuk bertanya, agar tugas yang diberikan dapat dikerjakan dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

<http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/> (diakses pada tanggal 19 Januari 2016 jam 14.53 WIB)

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.

https://www.academia.edu/8748398/Metode_Pembelajaran_Bermain_Peran_Role_Playing (diakses pada tanggal 19 Januari 2016 jam 08.32 WIB)

https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjx-OeGkJDKAhWBUY4KHVwgAdQQFghRMAg&url=http%3A%2F%2Flibrary.binus.ac.id%2Fcolls%2Fthesisdoc%2FBab2DOC%2F2011-2-00625-MC%2520Bab2001.doc&usg=AFQjCNG5Mw7S0FEjYJBZa4keZSJX0V2j4w&sig2=_D1wPXvwzu_W_ITNf3UwaA&bvm=bv.110151844,d.c2E (diakses pada tanggal 3 Januari 2016 jam 19.11 WIB)

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



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 : 6541/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 : Rhezario Dharmasaputra
Nomor Registrasi : 8223136616
Program Studi : D3 Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 085782197211

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. 03/AHM/PKLM/IX/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Rhezario Darmasaputra

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.uni.ac.id/fe

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
3 SKS

Nama : Rhozaario Darmasaputra
No. Registrasi : 822336616
Program Studi : D-3 Pemasaran
Tempat Praktik : PT. Astra Honda Motor
Alamat Praktik/Telp : Jl. Laksda Yos Sudarso, Sunter I / 621-3041-8020

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Jumat, 3 Juli 2015	1. [Signature]	Briefing PKL
2.	Senin, 6 Juli 2015	2. [Signature]	Perkenalan Singkat
3.	Selasa, 7 Juli 2015	3. [Signature]	menurut proses produksi motor
4.	Rabu, 8 Juli 2015	4. [Signature]	Pembelajaran Divisi
5.	Kamis, 9 Juli 2015	5. [Signature]	Pengamatan seksi PUS1
6.	Jumat, 10 Juli 2015	6. [Signature]	Pendalaman produk energy PUS1
7.	Senin, 13 Juli 2015	7. [Signature]	Projeckan document PUS1
8.	Selasa, 14 Juli 2015	8. [Signature]	Pengamatan PUS1 selafan
9.	Rabu, 15 Juli 2015	9. [Signature]	Pengamatan ke seksi welding
10.	16-24 Juli 2015	10. [Signature]	Libur lebaran
11.	Senin, 27 Juli 2015	11. [Signature]	Pengamatan ke seksi assembly
12.	Selasa, 28 Juli 2015	12. [Signature]	Pengamatan ke seksi FIE
13.	Rabu, 29 Juli 2015	13. [Signature]	Pengamatan ke welding Press
14.	Kamis, 30 Juli 2015	14. [Signature]	Pengamatan ke seksi painting Steel
15.	Jumat, 31 Juli 2015	15. [Signature]	Pengamatan ke seksi M. dep

Jakarta, 4 September 2015

Penilai,

[Signature]
PT Astra Honda Motor
(Dewi 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 : Rizka Nurio Darmasaputra
No. Registrasi : 8223136616
Program Studi : D-3 Pemasaran
Tempat Praktik : PT. Astra Honda Motor
Alamat Praktik/Telp : Jl. Jendral Yos. Sudarto, Suker I / 021-3041-8080

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 3 Agustus 2015		menyampaikan keterangan m. dept
2.	Selasa, 4 Agustus 2015		menangani keluhan lift di Shipment
3.	Rabu, 5 Agustus 2015		Membawa dokumen POTS ke gasi
4.	Kamis, 6 Agustus 2015		membersihkan mesin energy kompres
5.	Jumat, 7 Agustus 2015		merencanakan kuisisioner
6.	Senin, 10 Agustus 2015		penentuan sample kuisisioner
7.	Selasa, 11 Agustus 2015		menyerahkan kuisisioner
8.	Rabu, 12 Agustus 2015		menyampaikan kuisisioner
9.	Kamis, 13 Agustus 2015		Sharing kuisisioner dengan mentor
10.	Jumat, 14 Agustus 2015		menentukan Pembagian kuisisioner
11.	Selasa, 18 Agustus 2015		menyampaikan kuisisioner ke welding dan welding press
12.	Rabu, 19 Agustus 2015		menyampaikan kuisisioner ke assembly dan painting steg
13.	Kamis, 20 Agustus 2015		menyampaikan kuisisioner ke m. dept dan PIE
14.	Jumat, 21 Agustus 2015		izin keperluan keluarga
15.	Senin, 24 Agustus 2015		menyampaikan kuisisioner ke setiap seksi yang di berikan

Jakarta, 4 September 2015

Penilai,

PT Astra Honda Motor
(Beni 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 : Rheario Dharma Santia
No. Registrasi : 822313616
Program Studi : D3. Perawatan
Tempat Praktik : PT. Astra Honda Motor
Alamat Praktik/Telp : Jl. Laksda Yos. Sudarso, Sunter I / 021 - 3041 - 8080

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	<u>Senin, 25 Agustus 2015</u>	<u>[Signature]</u>	<u>menganalisis hasil kuisioner</u>
2.	<u>Rabu, 26 Agustus 2015</u>	<u>2. [Signature]</u>	<u>menganalisis hasil kuisioner</u>
3.	<u>Kamis, 27 Agustus 2015</u>	<u>3. [Signature]</u>	<u>penyusunan hasil kuisioner oleh mentor.</u>
4.	<u>Jumat, 28 Agustus 2015</u>	<u>4. [Signature]</u>	<u>izin sakit</u>
5.	<u>Senin, 31 Agustus 2015</u>	<u>5. [Signature]</u>	<u>Revisi hasil analisis kuisioner</u>
6.	<u>Selasa, 1 September 2015</u>	<u>6. [Signature]</u>	<u>Penyusunan kuisioner</u>
7.	<u>Rabu, 2 September 2015</u>	<u>7. [Signature]</u>	<u>Sharing Pengalaman kega di PUSI</u>
8.	<u>Kamis, 3 September 2015</u>	<u>8. [Signature]</u>	<u>Pengumpulan Laporan PKL dan Penilaian PKL oleh mentor</u>
9.	9.....	
10.	10.....	
11.	11.....	
12.	12.....	
13.	13.....	
14.	14.....	
15.	15.....	

Jakarta, 9 September 2015

Penilai,

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

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhkan 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

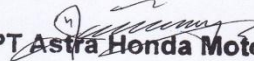
PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
...3... SKS

Nama : Rheza Rio Eka Nugraha
No.Registrasi : 622336616
Program Studi : D3 Pemasaran
Tempat Praktik : PT. Astra Honda Motor
Alamat Praktik/Telp : Jl. Laksda Yos. Sudarso, Sunter I / 021-3041-2020

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN
1	Kehadiran	95	1.Keterangan Penilaian :
2	Kedisiplinan	78	Skor Nilai Predikat
3	Sikap dan Kepribadian	80	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	80	2.Alokasi Waktu Praktik :
8	Aktivitas dan Kreativitas	85	2 sks : 90-120 jam kerja efektif
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	85	3 sks : 135-175 jam kerja efektif
10	Hasil Pekerjaan	90	Nilai Rata-rata :
			$\frac{836}{10} = 83,6$
			10 (sepuluh)
			Nilai Akhir :
			89 Delapan Empat
			Angka bulat huruf
	Jumlah	836	

Jakarta, 4 September 2015.

Penilai,


PT Astra Honda Motor
(...Deni...Tri...Prasetyo...)

Catatan :

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Hasil Kuisisioner Kepuasan Pelanggan Air dan Listrik PUTS1 dalam memberikan pelayanan jasa

A. Pendahuluan

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan Air dan Listrik. PUTS1 (Power Utility Transportation) ingin mengetahui kepuasan konsumennya dalam layanan produk energy yang diberikan PUTS1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan cara yang dilakukan yaitu membuat Kuisisioner Kepuasan pelanggan. Dengan membuat kuisisioner kepuasan pelanggan PUTS1 dapat mengukur 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 Air dan Listrik.

B. Metode Penelitian Kuisisioner

Dalam penelitian ini, praktikan mengambil sample 40 orang dari tiap seksi yang bekerjasama dengan PUTS1 dalam produk energy air dan listrik. Sampel yang diambil merupakan sebagian pelanggan dari PUTS1.

Pelanggan yang diteliti dan dijadikan sampel yaitu seksi **Welding 1A, Painting Steel, Material Development, Welding Press, Assembling, dan FIE**. Seksi ini merupakan pengguna energy air dan listrik yang besar dalam pemakainya.

Penentuan responden dipilih secara *teratur (probability sampling)*. Dikarenakan penyebaran kuisisioner di dasarkan pada kebutuhan energy listrik dan air dari seksi yang menggunakan energy tersebut secara paling besar hingga paling kecil.

Pelayanan Yang Diharapkan

Pertanyaan – pertanyaan dibawah ini berkenaan dengan penilaian saudara terhadap pelayanan yang diharapkan pada bagian Power Utility Transportation Sunter 1 (PUTS1).

PETUNJUK PENGISIAN

1. Beri tanda *checklist* (✓) pada kolom yang Anda pilih sesuai dengan pengalaman (kesan) Anda atas pelayanan energy Listrik dan Air yang diberikan oleh karyawan bagian Utility terhadap seksi.....
2. Skor penilaian untuk masing-masing jawaban dari tiap pernyataan adalah sebagai berikut:
 SP = Sangat Puas diberi skor 5
 P = Puas diberi skor 4
 CP = Cukup Puas diberi skor 3
 TP = Tidak Puas diberi skor 2

No	Pertanyaan	SP	P	CP	TP
Bukti Fisik (Tangibles)					
1	Kelengkapan pada alat-alat dan instalasi energy pada bagian PUTS1.				
2	Bagaimana kondisi intsalasi energy yang disediakan oleh PUTS1.				
3	Bagaimana kondisi kebersihan gedung,ruang,dan lingkungan pada bagian PUTS1.				
4	Kerapihan pakaian karyawan PUTS1.				
Kehandalan (Reliability)					
5	Bagaimana kecepatan pelayanan supply energy yang diberikan bagian PUTS1.				
6	Bagaimana supply energy pada seksi yang diberikan oleh PUTS1.				
7	Bagaimana kestabilan supply energy yang diberikan PUTS1.				
8	Bagaimana ke-akuratan pelayan karyawan bagian PUTS1 dalam menghandle masalah energy pada tiap seksi.				
Daya Tanggap (Responsiveness)					

9	Bagaimana kejelasan karyawan dalam memberikan informasi pada tiap seksi.				
10	Bagaimana kesediaan karyawan PUTS1 dalam memperbaiki ketidakterediaan energy bagi tiap seksi.				
11	Bagaimana respon karyawan bagian PUTS1 dalam menangani keluhan dari seksi.				
Jaminan (Assurance)					
12	Bagaimana tingkat kualitas energy yang diberikan PUTS1 bagi setiap seksi.				
13	Bagaimana rasa aman dari energy yang disediakan PUTS1 bagi setiap seksi.				
14	Bagaimana kesabaran karyawan PUTS1 dalam memberikan service pada setiap seksi.				
Empati (emphaty)					
15	Bagaimana perhatian yang diberikan karyawan bagian PUTS1 kepada salah satu seksi.				
16	Bagaimana kesungguhan karyawan bagian PUTS1 dalam menangani masalah.				
17					
17	Bagaimana keramahan karyawan PUTS1 pada setiap seksi.				

TERIMA KASIH ☺

Hasil Kuisisioner Kepuasan Pelanggan Air dan Listrik PUTS1 dalam memberikan pelayanan jasa

A. Pendahuluan

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan Air dan Listrik. PUTS1 (Power Utility Transportation) ingin mengetahui kepuasan konsumennya dalam layanan produk energy yang diberikan PUTS1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan cara yang dilakukan yaitu membuat Kuisisioner Kepuasan pelanggan. Dengan membuat kuisisioner kepuasan pelanggan PUTS1 dapat mengukur 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 Air dan Listrik.

B. Metode Penelitian Kuisisioner

Dalam penelitian ini, praktikan mengambil sample 40 orang dari tiap seksi yang bekerjasama dengan PUTS1 dalam produk energy air dan listrik. Sampel yang diambil merupakan sebagian pelanggan dari PUTS1.

Pelanggan yang diteliti dan dijadikan sampel yaitu seksi **Welding 1A, Painting Steel, Material Development, Welding Press, Assembling, dan FIE**. Seksi ini merupakan pengguna energy air dan listrik yang besar dalam pemakainya.

Penentuan responden dipilih secara *teratur (probability sampling)*. Dikarenakan penyebaran kuisisioner di dasarkan pada kebutuhan energy listrik dan air dari seksi yang menggunakan energy tersebut secara paling besar hingga paling kecil.

1. Deskripsi Identitas Responden

a. Deskripsi berdasarkan jenis kelamin

Tabel III.1 Deskripsi responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	37	92,5%
2	Perempuan	3	7,5%
		40	100%

Berdasarkan pada table III.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam kuisisioner ini adalah laki-laki. Dari 40 responden laki-laki berjumlah 37 responden (92,5%) lebih besar dari pada jumlah responden wanita dengan jumlah 3 responden (7,5%).

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.

Tabel III.2 Deskripsi Responden berdasarkan Usia

NO	Usia	Jumlah	Persentase
1	17 – 22 tahun	3	7,5%
2	23 – 28 tahun	10	25%
3	29 – 33 tahun	8	20%
4	34 – 39 tahun	9	22,5%
5	40-45ahun	5	12,5%
6	>45 tahun	5	12,5%
		40	100%

Berdasarkan table III.2 diatas dapat diketahui bahwa 40 responden yang dijadikan sampel, mayoritas responden berusia 23-28 tahun dengan jumlah responden 10 (25%). Sedangkan terbanyak kedua 34-39 tahun dengan jumlah responden 9 (22,5%). Sisanya 21 responden yang dijadikan sampel berusia sekitar 17 hingga 45 tahun ke atas (52,5%)

c. Deskripsi Berdasarkan Pendidikan

Tabel III.3 Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	29	72,5%
4	Diploma	8	20%
5	S1	3	7,5%
		40	100%

Berdasarkan table III.3 bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam kuisioner ini mempunyai latar belakang pendidikan Sekolah menengah atas (SMA) dengan jumlah 29 responden (72,5%). Urutan kedua adalah Diploma dengan 8 responden (20%),kemudian S1 dengan 3 reponden (7,5%).

d. Deskripsi Berdasarkan Seksi

Tabel III.4 Responden Berdasarkan Seksi

No	Seksi	Jumlah	Persentase
1	Welding 1A	10	25%
2	Painting Steel	10	25%
3	Assembling	5	12,5%
4	Welding Press	5	12,5%
5	Material Development	5	12,5%
6	FIE	5	12,5%
		40	100%

Berdasarkan table III.4 dapat diketahui berdasarkan pengambilan sample pada seksi. dari 40 responden yang menjadi sample. Mayoritas seksi yang berpartisipasi adalah welding 1A dan Painting steel dengan jumlah responden masing-masing 10 sehingga totalnya menjadi (50%). Selanjutnya masing-masing seksi assembling, welding press, material development, dan FIE. Masing masing pengambilan sampelnya adalah 5 sehingga totalnya menjadi (50%).

2. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

Analisis ini mengemukakan sejauh mana pentingnya atribut pelayanan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Masing-masing dari atribut yang ada mewakili kualitas dimensi jasa. Yang digunakan sebagai ukuran untuk menganalisis tingkat

kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan jasa pada seksi yang disupply energynya oleh PUTS1. Analisis ini mencakup dimensi pelayanan jasa. Menurut Parasuraman 1998 (dalam lupiyoadi, 2001:148). Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi:

a) Dimensi Bukti Fisik

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan/divisi dalam menunjukkan *eksistensinya* pada pihak *eksternal*. Dimensi bukti fisik dalam kuisisioner ini mencakup:

- 1) kelengkapan alat-alat dan instalasi energy yang dimiliki PUTS1.
- 2) Kondisi instalasi energy yang disediakan oleh PUTS1.
- 3) Kebersihan gedung,ruang,dan lingkungan pada PUTS1.
- 4) Kerapihan pakain karyawan PUTS1.

b) Dimensi Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan/divisi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara *akurat* dan *terpercaya*. Dimensi ini dalam kuisisioner mencakup :

- 1) Kecepatan pelayanan supply energy yang diberikan karyawan PUTS1.
- 2) Supply energy yang diberikan PUTS1.
- 3) Kestabilan supply energy yang diberikan PUTS1.
- 4) Ke-akuratan pelayanan karyawan PUTS dalam menangani masalah energy.

c) Dimensi Daya Tanggap

Daya tanggap adalah keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang *cepat* dan *tepat* kepada pelanggan. Dengan penyampain infomasi yang jelas. Dimensi ini dalam kuisisioner mencakup :

- 1) Kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan PUTS1.
- 2) Kesiediaan karyawan PUTS1 dalam memperbaiki ketersediaan energy bagi tiap seksi.
- 3) Respon karyawan PUTS1 dalam menngani keluhan setiap seksi.

d) Dimensi Jaminan

Jaminan adalah adanya pengetahuan,*kesopansantunan*, dan kemampuan para karyawan PUTS1 untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan/divisi. Dimensi ini dalam Kuisisioner mencakup:

- 1) Tingkat kualitas energy yng diberikan PUTS1 pada setiap seksi.
- 2) Rasa aman dari energy yang disediakan PUTS1 bagi setiap seksi.
- 3) Kesabaran karyawan PUTS1 dalam memberikan service bagi setiap seksi.

e) Dimensi Empati

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat *individual* atau *pribadi* yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

- 1) Perhatian yang diberikan karyawan PUTS1 kepada salah satu seksi.
- 2) Kesungguhan karyawan PUTS1 dalam menangani masalah.
- 3) Keramahan karyawan PUTS1 pada setiap seksi.

1) Dimensi Bukti Langsung

Tabel III.5 Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan pelanggan Bukti Fisik

No	Atribut	SP			P			CP			TP			persentase
		Respon den	Stat. Penila ian	Nilai	Respon den	Stat. Penila ian	Nilai	Respon den	Stat. penila ian	Nilai	Respon den	Stat. Penila ian	Nilai	
1	Kelengkapan pada alat-alat dan instalasi energy pada bagian PUTSI.	3	5	15	22	4	88	13	3	39	2	2	4	141:200x100% (73%)
2	Bagaimana kondisi instalasi energy yang disediakan oleh PUTSI.	1	5	5	24	4	96	15	3	45	0	2	0	146:200x100% (73%)
3	Bagaimana kondisi kebersihan gedung,ruang,dan lingkungan pada bagian PUTSI.	0	5	0	14	4	56	23	3	69	3	2	6	131:200x100% (65,5%)
4	Kerapihan pakaian karyawan PUTSI.	0	5	0	15	4	60	23	3	69	2	2	4	133:200x100 (66,5%)

Kelengkapan alat-alat dan instalasi energy pada PUTSI mendapatkan hasil **Puas**, tingkat kepuasannya menunjukkan 73%. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan PUTSI dalam hal kelengkapan alat-alat dan instalasi energy sudah memenuhi standar 73%. Telah memenuhi kepuasan pelanggan. Untuk kondisi instalasi energy pada PUTSI mendapatkan hasil **Puas**, tingkat kepuasannya adalah 73%. Hal ini berarti kondisi instalasi energy yang disediakan PUTSI sudah memenuhi standar 73% telah memenuhi kepuasan pelanggan.

Sedangkan pada kondisi kebersihan gedung,ruang dan lingkungan pada bagian PUTSI mendapatkan hasil **Cukup Puas**,tingkat kepuasannya menunjukkan 65,5%. Hal ini menunjukkan kepuasan pelanggan cukup terpenuhi pada kebersihan gedung,ruang,dan lingkungan. Untuk kerapihan pakaian karyawan mendapatkan hasil **Cukup Puas** yaitu 66,5%. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan cukup terpenuhi pada kerapihan karyawan PUTSI.

2) Dimensi Kehandalan

Tabel III.6 Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan pelanggan Kehandalan

No	Atribut	SP			P			CP			TP			persentase
		Respon den	Stat. Penilaian	Nilai	Respon den	Stat. Penilaian	Nilai	Respon den	Stat. penilaian	Nilai	Respon den	Stat. Penilaian	Nilai	
5	Bagaimana kecepatan pelayanan supply energy yang diberikan bagian PUTSI.	1	5	5	17	4	88	19	3	57	2	2	4	134:200x100% (67%)
6	Bagaimana supply energy pada seksi yang diberikan oleh PUTSI.	3	5	15	22	4	88	15	3	45	0	2	0	148:200x100% (74%)
7	Bagaimana kestabilan supply energy yang diberikan PUTSI.	2	5	10	25	4	100	12	3	24	1	2	2	136:200x100% (68%)

8	Bagaimana ke-akuratan pelayan karyawan bagian PUTS1 dalam menghandle masalah energy pada tiap seksi.	2	5	10	16	4	64	21	3	63	1	2	2	139:200x100 (69,5%)
---	--	---	---	----	----	---	----	----	---	----	---	---	---	------------------------

Berdasarkan perhitungan Atribut Dimensi Kehandalan tingkat kepuasan pelanggan dapat diketahui pada kecepatan pelayanan supply energy yang diberikan PUTS1 mendapatkan hasil **Cukup Puas**, dengan tingkat kepuasan pelanggan 67%. Hal ini menunjukkan PUTS1 sudah cukup memberikan kepuasan pada kecepatan pelayanan supply energy bagi tiap seksi 67%. Pada supply energy yang diberikan PUTS1 mendapatkan hasil **Puas**, dengan tingkat kepuasan pelanggan 74%. Hal ini menunjukkan kestabilan supply energy yang diberikan PUTS1 sudah memuaskan pelanggan 74%.

Sedangkan pada kestabilan supply energy yang diberikan PUTS1 **Cukup Puas**, dengan tingkat kepuasan pelanggan 68%. Hal ini menunjukkan PUTS sudah cukup memuaskan pelangganya pada kestabilan supply energy 68%. Pada ke-akuratan pelayanan dalam memberikan service mendapatkan hasil **Cukup Puas**, dengan tingkat kepuasan pelanggan 69,5%. Hal ini menunjukkan ke-akuratan dalam memberikan service cukup memuaskan pelanggan 69,5%

3) Dimensi Daya Tanggap

Tabel III.7 Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan pelanggan daya tanggap

No	Atribut	SP		P		CP		TP		persentase				
		Respon den	Stat. Penila ian	Nilai	Respon den	Stat. Penila ian	Nilai	Respon den	Stat. Penila ian		Nilai			
9	Bagaimana kejelasan karyawan memberikan informasi pada tiap seksi	2	5	10	18	4	72	17	3	51	5	2	10	138:200x100% (69%)
10	Bagaimana kesediaan karyawan PUTSI dalam memperbaiki ketidaktersediaan energy bagi tiap seksi.	1	5	5	21	4	84	17	3	51	1	2	2	142:200x100% (71%)
11	Bagaimana respon karyawan bagian PUTSI dalam menangani keluhan dari seksi.	2	5	10	15	4	60	21	3	63	2	2	4	137:200x100% (68,5%)

Berdasarkan Atribut dimensi Daya Tanggap tingkat kepuasan pelanggan pada kejelasan karyawan dalam memberikan informasi **Cukup** Puas, dengan tingkat kepuasan 69%. Hal ini menunjukkan PUTSI memberikan informasi pada setiap seksi sudah cukup memuaskan 69%. Pada

kesedian karyawan PUTS1 dalam memperbaiki ketidaktersediaan energy bagi tiap seksi sudah **Puas**, dengan tingkat kepuasan pelanggan 71%. Hal ini menunjukkan PUTS1 dalam memperbaiki ketidaktersediaan bagi tiap seksi sudah puas 71%.

Sedangkan pada respon karyawan PUTS1 sudah **Cukup Puas**, dengan tingkat kepuasan pelanggan 68,5%. Hal ini menunjukkan PUTS1 dalam respon menangani keluhan sudah cukup puas 68,5%.

4) Dimensi Jaminan

Tabel III.8 Distribusi Tingkat Kepuasan Pelanggan Jaminan

No	Atribut	SP		P		CP		TP		persentase				
		Respon den	Stat. Penilaian	Respon den	Stat. Penilaian	Respon den	Stat. penilaian	Respon den	Stat. Penilaian					
12	Bagaimana tingkat kualitas energy yang diberikan PUTS1 bagi setiap seksi.	4	5	20	18	4	72	17	3	51	0	2	0	143:200x100% (71,5%)
13	Bagaimana rasa aman dari energy yang disediakan PUTS1 bagi setiap seksi.	3	5	15	18	4	72	17	3	51	2	2	4	142:200x100% (71%)
14	Bagaimana kesabaran karyawan PUTS1 dalam memberikan service pada setiap seksi.	1	5	5	18	4	72	20	3	60	1	2	2	139:200x100% (69,5%)

Berdasarkan atribut dimensi Jaminan, dapat diketahui kualitas energy yang diberikan PUTSI bagi setiap seksi **Puas**, dengan tingkat kepuasan pelanggan 71,5%. Hal ini menunjukkan PUTSI memberikan energy yang berkualitas pada tiap seksi sudah memuaskan 71,5%. Pada rasa aman dari energy yang disediakan PUTSI bagi tiap seksi **Puas**, dengan tingkat kepuasan pelanggan 71%. Hal ini menunjukkan PUTSI memberikan rasa aman dari energy yang disediakan bagi setiap seksi sudah memuaskan 71%.

Sedangkan pada kesabaran karyawan PUTSI dalam memberikan service **Cukup Puas**, dengan tingkat kepuasan pelanggan 69,5%. Hal ini menunjukkan PUTSI sabar dalam memberikan service pada setiap seksi sudah cukup puas 69,5%.

5) Dimensi Empati

Tabel III.9 Distribusi Tingkat Kepuasan Pelanggan Empati

No	Atribut	SP			P			CP			TP			persentase
		Respon den	Stat. Penilaian	Nilai	Respon den	Stat. Penilaian	Nilai	Respon den	Stat. penilaian	Nilai	Respon den	Stat. Penilaian	Nilai	
15	Bagaimana perhatian yang diberikan karyawan bagian PUTSI kepada salah satu seksi.	0	5	0	23	4	92	17	3	51	0	2	0	143:200x100% (71,5%)
16	Bagaimana kesungguhan karyawan bagian PUTSI dalam menangani masalah.	1	5	5	26	4	104	14	3	42	1	2	2	153:200x100% (76,5%)

17	Bagaimana keramahan karyawan PUTSI pada setiap seksi.	2	5	10	18	4	72	19	3	57	1	2	2	141:200x100% (70,5%)
----	---	---	---	----	----	---	----	----	---	----	---	---	---	-------------------------

Berdasarkan perhitungan Atribut dimensi Empati, dapat diketahui perhatian yang diberikan karyawan PUTSI terhadap salah satu seksi **Puas**, dengan tingkat kepuasan 71,5%. Hal ini menunjukkan PUTSI dalam memberikan perhatian terhadap salah satu seksi sudah cukup memuaskan 71,5%. Pada kesungguhan karyawan PUTSI dalam menangani masalah tiap seksi **Sangat Puas**, dengan tingkat kepuasan pelanggan 76,5%. Hal ini menunjukkan Kesungguhan Karyawan PUTSI dalam menangani masalah sudah sangat memuaskan 76,5%.

Sedangkan pada keramahan karyawan PUTSI pada setiap seksi **Puas**, dengan tingkat kepuasan 70,5%. Hal ini menunjukkan PUTSI memberikan keramahan pada setiap seksi sudah memuaskan 70,5%.

C. Total analisis Kuisisioner

Hasil keseluruhan poin-poin dari setiap atribut layanan jasa yang diberikan PUTS1 oleh pelanggan Air dan Listrik.

Tabel III.10

No	Pertanyaan	Persentase Nilai	Total Nilai
Bukti Fisik (Tangibles)			
1	Kelengkapan pada alat-alat dan instalasi energy pada bagian PUTS1.	73%	141
2	Bagaimana kondisi instalasi energy yang disediakan oleh PUTS1.	73%	146
3	Bagaimana kondisi kebersihan gedung,ruang,dan lingkungan pada bagian PUTS1.	65,5%	131
4	Kerapihan pakaian karyawan PUTS1.	66,5%	133
Kehandalan (Reliability)			
5	Bagaimana kecepatan pelayanan supply energy yang diberikan bagian PUTS1.	67%	134
6	Bagaimana supply energy pada seksi yang diberikan oleh PUTS1.	74%	148
7	Bagaimana kestabilan supply energy yang diberikan PUTS1.	68%	136
8	Bagaimana ke-akuratan pelayan karyawan bagian PUTS1 dalam menghandle masalah energy pada tiap seksi.	69,5%	139
Daya Tanggap (Responsiveness)			

9	Bagaimana kejelasan karyawan dalam memberikan informasi pada tiap seksi.	69%	138
10	Bagaimana kesediaan karyawan PUTS1 dalam memperbaiki ketidakterediaan energy bagi tiap seksi.	71%	142
11	Bagaimana respon karyawan bagian PUTS1 dalam menangani keluhan dari seksi.	68,5%	137
Jaminan (Assurance)			
12	Bagaimana tingkat kualitas energy yang diberikan PUTS1 bagi setiap seksi.	71,5%	143
13	Bagaimana rasa aman dari energy yang disediakan PUTS1 bagi setiap seksi.	71%	142
14	Bagaimana kesabaran karyawan PUTS1 dalam memberikan service pada setiap seksi.	69,5%	139
Empati (emphaty)			
15	Bagaimana perhatian yang diberikan karyawan bagian PUTS1 kepada salah satu seksi.	71,5%	143
16	Bagaimana kesungguhan karyawan bagian PUTS1 dalam menangani masalah.	76,5%	153
17	Bagaimana keramahan karyawan PUTS1 pada setiap seksi.	70,5%	141
Total Persentase Kepuasan Pelanggan			2386:3400x100 (70,1%)

Secara keseluruhan total kepuasan pelanggan dilihat dari pelayanan jasa yang diberikan PUTS1 dari produk energy air dan listrik terhadap para pelangganya mendapatkan hasil **Puas**, dengan point **2386 (70,1%)**.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil keseluruhan kuisioner kepuasan pelanggan Air dan Listrik dilihat dari layanan yang diberikan PUTS1 terhadap para pelangganya. Menunjukkan para pelanggan Puas dengan hasil total persentase kepuasan **70,1%**. Hal ini berarti PUTS1 sudah bisa dibilang memuaskan pelangganya. Dilihat dari semua dimensi layanan jasa sudah hampir semua memuaskan, namun dimensi yang memiliki penilaiannya tertinggi ada pada dimensi jaminan dan empati dibuktikan dengan rata-rata persentase **70%**. Dan dimensi yang memiliki penilaian terkecil adalah bukti fisik, daya tanggap, dan kehandalan dengan rata-rata persentase **69%**.

Dari ke 5 dimensi pelayanan jasa. PUTS1 sudah berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan untuk para seksi terkait produk energy Air dan Listrik. Terbukti hasilnya dari setiap dimensi tidak ada yang kurang memuaskan. Para seksi juga sadar PUTS1 selama ini berusaha untuk memuaskan apa yang diinginkan setiap seksi dari produk energy yang dikelola oleh PUTS1.

Koordinasi setiap seksi pengguna Air dan Listrik sangat diperlukan demi menunjang hasil yang memuaskan bagi kedua belah pihak antara PUTS1 dengan para seksi lainnya. PUTS1 juga menyadari untuk karyawan mendekati diri kepada tiap seksi pengguna Air dan Listrik agar komunikasi yang baik dapat berjalan. Dengan adanya komunikasi yang baik dapat memudahkan PUTS1 merangkul semua pelangganya untuk mengetahui apa yang diinginkan tiap seksi dan mengetahui hal-hal apa yang kurang puas dari pelayanan PUTS1.

E. Saran

Setelah memperoleh hasil kuisioner maka praktikan mencoba memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Para seksi mengecek terlebih dahulu masalah yang terjadi pada ketersediaan energy Air dan Listrik yang disupply PUTS1. Jangan tiba-tiba langsung menyampaikan keluhannya kepada PUTS1. Karena PUTS1 pastinya mendalami dan mengecek apakah kesalahan dari PUTS1 atau dari seksi itu sendiri.

2. Variabel yang mendapat persentase kecil adalah kebersihan ruangan dan lingkungan di PUTS1. Hal yang dilakukan PUTS1 adalah meningkatkan kebersihan dan kerapian pada tempat dan lingkungannya. Karena lingkungan yang bersih dan rapih dapat memberikan kenyamanan pada setiap seksi ketika berada di area PUTS1.