

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)  
PADA BAGIAN *MAINTENANCE, REMINDER AND  
APPOINTMENT* (MRA) DI PT ASTRA INTERNATIONAL  
TOYOTA AUTO 2000 CABANG JATIASIH BEKASI**

**MELSY**

**8135150158**



**Laporan Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS (S1)**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2018**

## LEMBAR EKSEKUTIF

**Melsy. 8135150158. Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi.** Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, Maret 2018.

Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan di PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi yang beralamat di Jalan Raya Jatimakmur Jatiasih, Bekasi. PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi bergerak dalam bidang penjualan dan servis. Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 1 (satu) bulan lebih yang dimulai sejak tanggal 15 Januari 2018 s.d.28 Februari 2018 dengan 6 hari kerja, Senin – Sabtu pada pukul 07:30 s.d.16:00 Kegiatan yang dilakukan praktikan selama PKL adalah : Sounding promo pada customer layanan purna jual melalui via telepon, PSFU (Post Service Follow Up) : Follow up customer H+3 setelah servis, Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis, Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.

Praktik Kerja Lapangan ini bertujuan untuk memberikan gambaran dunia kerja yang sebenarnya, meningkatkan wawasan, pengetahuan, informasi, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa. Penulisan laporan ini bertujuan untuk menemukan data yang berguna pada PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi, selain itu juga untuk memenuhi syarat akademik untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta.

Pada masa-masa awal Praktik Kerja Lapangan, Praktikan merasa banyak menghadapi kendala seperti, rasa gugup dan stres karena sulitnya penyesuaian diri dengan para karyawan serta fasilitas yang kurang memadai dan pekerjaan yang harus diselesaikan dengan waktu yang sangat singkat. Dalam mensiasati kendala tersebut, praktikan berusaha menyesuaikan diri, membangun komunikasi yang efektif, bekerja sama dengan pegawai yang lain, membawa laptop sendiri dan melakukan manajemen waktu. Dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dapat disimpulkan bahwa praktikan mendapat tambahan wawasan pengetahuan yang lebih luas mengenai dunia kerja yang sesungguhnya, serta dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab dan disiplin yang tinggi terhadap tugas yang diberikan.

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

### LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan

PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih

Nama Praktikan : Melsy

Nomor Registrasi : 8135150158

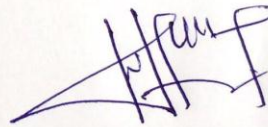
Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,  
Koordinator Program Studi,



**Dr. Corry Yohana, MM**  
NIP. 1959509181985032011

Pembimbing,



**Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si**  
NIP. 196610302000121001

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



**Dr. Corry Yohana, M.M**

**NIP. 195909181985032011**

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

**Dr. Corry Yohana, M.M**

**NIP. 195909181985032011**

Penguji Ahli



19-Desember-2018

**Dra. Tiutju Fatimah, M.Si**

**NIP. 195311171982032001**

Dosen Pembimbing



19-Desember-2018

**Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si**

**NIP. 196610302000121001**



19-Desember-2018

## **KATA PENGANTAR**

Tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain Terima Kasih dan Puji Rasa Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas nikmatnya-lah penulis dapat menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan menyusun laporan PKL. Pada laporan PKL ini, penulis menceritakan hal apa saja yang telah penulis lakukan selama pelaksanaan praktek kerja di PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi.

Dalam penulisan laporan, praktikan menyadari bahwa laporan ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari seluruh pihak yang membantu secara moril maupun materil khususnya Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan pihak tempat praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Dalam kesempatan ini Praktikan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang telah membimbing dan memberikan pandangan serta arahan dalam menyusun laporan ini;
2. Dr. Corry Yohana. MM selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis;
3. Pro. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
4. Kepala Cabang PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi, Bapak Allen Hadikusumo yang telah berbesar hati memberikan kesempatan dan menyediakan tempat serta waktunya

bagi penulis untuk menambah ilmu dengan turut terjun langsung ke dunia kerja yang nyata;

5. Kepala Bengkel PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi, Bapak Danang Pinandhitio yang telah bersedia membimbing sekaligus bertanggung jawab penuh terhadap penulis selama kegiatan PKL ini serta bersedia menjadi *supervisor* dalam kelancaran kegiatan PKL hingga tersusunnya laporan ini;
6. Kepala Administrasi dan Keuangan, Bapak Saiful Anwar yang telah memperkenalkan dunia administrasi dan telah membantu banyak selama penulis berada di sana hingga turut memberikan banyak ilmu baru sebagai bekal penulis kelak;
7. PGA (Personalia, *General Affair*), Pak Lulu yang telah membantu penulis untuk dapat bergabung dalam keluarga PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi selaku anak magang sertarekan-rekan unit administrasi, rekan-rekan ruang PTM (Pembagi Tugas Mekanik), *sales*, hingga team CS (*Cleaning Service*) yang telah merima kehadiran dan membantu penulis dalam hal apapun;
8. Mba Rini selaku Maintenance, Reminder and Appointment (MRA) selaku teman baik dan rekan kerja dalam hal apapun yang sangat banyak membantu penulis dalam kegiatan PKL, mulai dari penyesuaian dengan dunia kerja, proses pembuatan dan penyusunan laporan PKL hingga mengajarkan ilmu-ilmu baru di luar bangku perkuliahan;

9. Orang tua yang memberi dukungan doa, moril dan materil;
10. Teman - teman tercinta Program Studi Pendidikan Bisnis Angkatan 2015.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan laporan PKL ini tak luput dari kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf. Penulis mengharapkan berbagai masukan yang berkaitan dengan isi laporan agar ke depannya penulis dapat berbuat yang lebih baik lagi. Semoga laporan PKL ini memberikan manfaat, tak hanya bagi penulis sebagai pihak yang terjun langsung melakukan praktek kerja, tetapi pihak lain yang membacanya.

Jakarta, Maret 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan .....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL.....	2
C. Kegunaan PKL .....	4
D. Tempat PKL .....	5
E. Jadwal Waktu PKL .....	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL .....	8
A. Sejarah Perusahaan .....	8
B. Struktur Organisasi .....	16
C. Kegiatan Umum PT Astra International Toyota AUTO 2000.....	17
BAB III PELAKSANAAN PKL .....	20
A. Bidang Kerja .....	20
B. Pelaksanaan Kerja .....	21
C. Kendala Yang Dihadapi .....	28
D. Cara Mengatasi Kendala .....	29
BAB IV KESIMPULAN .....	33
A. Kesimpulan .....	33
B. Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA .....	36
LAMPIRAN- LAMPIRAN .....	37

## **DAFTAR TABEL**

Table 1 Fasilitas Pelanggan.....	13
Table 2 Penampilan dan Perawatan Karyawan.....	13
Table 3 Proses Bisnis Salam AUTO2000 .....	14

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Toyota .....	15
Gambar 2 Struktur Organisasi PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi .....	17
Gambar 3 System TDMS .....	22
Gambar 4 Cockpit .....	22
Gambar 5 Create Booking.....	23
Gambar 6 Create Booking Data Pelanggan .....	23
Gambar 7 System TDMS .....	24
Gambar 8 Maintain Activity .....	25
Gambar 9 Change Activity .....	26
Gambar 10 Change Activity Data Pelanggan .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin PKL .....	37
Lampiran 2 Surat Keterangan diterima PKL .....	38
Lampiran 3 Absensi PKL.....	39
Lampiran 4 Nilai PKL.....	42
Lampiran 5 Format Penilaian Seminar Praktek Kerja Lapangan.....	43
Lampiran 6 Jadwal Kegiatan PKL .....	44
Lampiran 7 Log Harian.....	45
Lampiran 8 Informasi Umum PT Astra International Toyota AUTO2000 Cabang Jatiasih Bekasi.....	53
Lampiran 9 Manpower PT Astra International Toyota AUTO2000 Cabang Jatiasih Bekasi.....	54
Lampiran 10 Uraian Tugas.....	55
Lampiran 11 Kuisisioner Kepuasan Pelanggan .....	62
Lampiran 12 <i>Post Service Follow Up</i> (PSFU).....	63
Lampiran 13 Reservasi Perbaikan Kendaraan .....	64
Lampiran 14 Dokumentasi.....	65
Lampiran 15 Kartu Konsultasi .....	66



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Setiap orang yang menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi pasti mempunyai keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang baik dan mensejahterakan kehidupannya. Berbagai cara ditempuh oleh setiap orang untuk mendapatkan pekerjaan yang layak dan baik dengan tujuan mendapatkan penghasilan dan untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Dalam hal ini mendapatkan pekerjaan bukanlah hal yang mudah. Terlebih untuk seseorang yang tidak mengenyam pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Bahkan untuk yang telah menempuh pendidikan lebih tinggi pun tidak jarang mereka mendapatkan pekerjaan yang kurang sesuai dengan minat dan bakat serta kemampuan mereka. Terdapat banyak faktor yang menyebabkan pekerjaan yang didapat kurang sesuai dengan latar belakang pendidikan seseorang. Oleh karena itu, perencanaan dan persiapan pun harus dilakukan dengan baik untuk mendapatkan pekerjaan yang layak sesuai dengan minat dan bakat.

Dengan demikian, untuk mengetahui minat dan bakat serta kemampuan tidak hanya melalui belajar didalam ruang kelas, tetapi dapat diperoleh dengan praktek langsung atau Praktik Kerja Lapangan (PKL).

1. Praktik kerja lapangan adalah suatu bentuk pendidikan dengan cara memberikan pengalaman belajar kepada Mahasiswa untuk beradaptasi dengan tugas langsung di lembaga BUMN, BUMD, perusahaan swasta

dan instansi Pemerintah di tempat dan sekaligus mengabdikan ilmu-ilmu yang telah diperoleh. Praktik kerja lapangan merupakan relevansi antara teori yang didapat selama perkuliahan dengan praktik yang ditemui baik dalam dunia usaha swasta maupun pemerintah.

Pada sisi lain, pertumbuhan dan perkembangan ekonomi yang cepat berubah, mahasiswa perlu menambah kemampuan mengamati, mengkaji serta menilai antara teori yang diperoleh dengan kenyataan yang terjadi dilapangan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas manajerial mahasiswa dalam memahami persoalan baik dalam bentuk aplikasi teori dan kenyataan yang sebenarnya.

Salah satu upaya peningkatan sumber daya manusia khususnya dalam pendidikan perguruan tinggi adalah melalui Program Praktek Kerja Lapangan yang merupakan sarana penting bagi pengembangan diri dalam dunia kerja yang nyata. Jadi kegiatan PKL ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan mahasiswa untuk mempersiapkan diri sebaik-baiknya sebelum memasuki dunia kerja dan perkembangan kompetensi di Universitas Negeri Jakarta. Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu syarat kelulusan program sarjana di Universitas Negeri Jakarta. Hal ini ditujukan bagi mahasiswa dalam rangka memperluas wawasan dunia kerja yang akan dihadapi nantinya juga sebagai bekal pengalaman dalam memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

## **B. Maksud dan Tujuan PKL**

Praktik Kerja Lapangan yang diprogramkan oleh Universitas Negeri

Jakarta memiliki maksud dan tujuan yang berguna bagi mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Lapangan, Universitas, maupun pihak perusahaan tempat mahasiswa melakukan Praktik Kerja Lapangan. Maksud dan tujuan diadakannya Praktik Kerja Lapangan di antaranya yaitu :

### **1. Maksud Praktik Kerja Lapangan**

- a. Mendapatkan pengalaman kerja sesuai dengan kompetensi yang dimiliki sebelum memasuki dunia kerja.
- b. Membandingkan dan menerapkan pengetahuan akademis berupa teori dan praktek yang telah didapatkan tentang aktivitas di dalam bidang pekerjaan yang sesuai dengan program studi yang dipelajari yaitu Pendidikan Bisnis Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- c. Menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan Praktikan.
- d. Mengarahkan praktikan untuk menemukan permasalahan maupun data yang berguna dalam penulisan laporan PKL.

### **2. Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

- a. Meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan di dunia kerja.
- b. Mengetahui secara langsung gambaran kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan bidang manajemen pemasaran dan niaga.
- c. Mengaplikasikan teori serta bidang ilmu yang sudah didapat dari bangku perkuliahan.

- d. Melatih mahasiswa untuk mensosialisasikan diri pada suasana lingkungan kerja yang sesungguhnya berkenaan dengan disiplin ilmu dan tanggung jawab pekerjaan
- e. Membangun hubungan yang baik antara instansi tempat PKL dengan Universitas Negeri Jakarta.
- f. Memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

### **C. Kegunaan PKL**

Adapun kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama praktikan melaksanakan kegiatan di PT Astra International Toyota AUTO2000 Cabang Jatiasih Bekasi diharapkan antara lain:

#### **1. Kegunaan Bagi Praktikan**

- a. Menambah ilmu pengetahuan dan keterampilan mahasiswa tentang dunia kerja sehingga mendapatkan pengalaman kerja secara nyata diperusahaan/instansi dan bekerja sama dengan orang lain dengan latar belakang serta disiplin ilmu yang berbeda-beda.
- b. Mencoba menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.
- c. Membandingkan penerapan ilmu dan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan penerapannya di dalam dunia kerja.
- d. Memberikan gambaran tentang kondisi lapangan pekerjaan yang sebenarnya.

- e. Memperoleh pengalaman praktik secara langsung dan nyata di dunia kerja.
- f. Mengajarkan mahasiswa tentang cara bertanggung jawab terhadap suatu tugas yang diberikan.

## **2. Kegunaan Bagi FE UNJ**

- a. Menjalinkan hubungan dan kerjasama yang baik antara FE UNJ dengan perusahaan dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan pada waktu yang akan datang.
- b. FE UNJ mendapatkan standarisasi calon tenaga kerja yang sempurna untuk menyiapkan wisudawan baru.

## **3. Kegunaan Bagi Perusahaan**

- a. Terjalinnnya hubungan dan komunikasi yang baik antara PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi dengan Universitas Negeri Jakarta.
- b. Meningkatkan kinerja khususnya antara PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi melalui pekerjaan yang diberikan kepada mahasiswa yang melaksanakan PKL.
- c. Realisasi dari pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Perusahaan.

## **D. Tempat PKL**

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi yang merupakan sebuah Perusahaan milik swasta yang terbesar di Indonesia.

Nama Perusahaan : PT Astra International Toyota AUTO 2000  
Cabang Jatiasih Bekasi

Alamat : Jalan Raya Jatimekar Jatiasih, Bekasi

Telepon : 021-84982000

Fax : 021-85508889

Bagian : *Maintenance, Reminder and Appointment (MRA)*

#### **E. Jadwal Waktu PKL**

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 36 hari kerja, terhitung sejak tanggal 15 Januari 2018 s.d. 28 Februari 2018. Jam kerja mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi, yaitu pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB. Berikut ini tahapan yang harus dilakukan oleh praktikan.

##### **1. Tahap Persiapan**

Pada tahap persiapan, praktikan mencari informasi tentang instansi atau perusahaan yang sesuai dan menerima mahasiswa PKL. Setelah mendapatkan perusahaan yang sesuai, praktikan membuat surat permohonan izin PKL. Praktikan memperoleh surat pengantar dari bagian akademik Fakultas Ekonomi, untuk kemudian dilanjutkan ke Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) UNJ. Pengajuan dilakukan pada bulan November 2017, surat permohonan izin PKL tersebut diberikan kepada

PGA (Personalia, General Affair). Praktikan mendapatkan persetujuan untuk melaksanakan PKL pada bulan Januari 2018.

## 2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan lebih, tepatnya selama 36 hari kerja, terhitung sejak tanggal 15 Januari 2018 s.d 28 Februari 2018, dengan ketentuan jam operasional:

Hari kerja : Senin - Sabtu

Jam Kerja : 08.00 -16.00 WIB

Waktu Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB

## 3. Tahap Pelaporan

Tahap Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan selama bulan Maret 2018. Penulisan laporan ini dimulai dengan mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam laporan PKL untuk kemudian data tersebut diolah menjadi informasi dalam sebuah Laporan Praktik Kerja Lapangan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

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

PT Astra International Tbk didirikan di Jakarta pada tahun 1957 sebagai sebuah perusahaan perdagangan umum dengan nama Astra International Inc. Pada tahun 1990, telah dilakukan perubahan nama menjadi PT Astra International Tbk, dalam rangka penawaran umum perdana saham Perseroan kepada masyarakat, yang dilanjutkan dengan pencatatan saham Perseroan di Bursa Efek Indonesia dengan menggunakan ticker ASII. Nilai kapitalisasi pasar Astra pada akhir tahun 2016 adalah sebesar Rp. 335,0 triliun.

Astra telah mengembangkan bisnisnya dengan menerapkan model bisnis yang berbasis sinergi dan terdiversifikasi pada tujuh segmen usaha, terdiri dari: Otomotif, Jasa Keuangan, Alat Berat dan Pertambangan, Agribisnis, Infrastruktur dan Logistik, Teknologi Informasi dan Properti. Dengan bisnis yang beragam, Astra telah menyentuh berbagai aspek kehidupan bangsa melalui produk dan layanan yang dihasilkan. Dalam keseharian hidup, masyarakat Indonesia menggunakan sepeda motor dan mobil, jalan tol, printer, hingga layanan pembiayaan, perbankan dan asuransi milik Astra. Pelaku bisnis bermitra dengan Astra dan memanfaatkan berbagai kendaraan komersial, alat berat, layanan logistik, sistem teknologi informasi dan jasa pertambangan dari Astra. Berbagai produk yang dihasilkan,

antara lain minyak kelapa sawit, batu bara dan kendaraan bermotor, terus diekspor sehingga Astra dapat berkontribusi dalam menyumbangkan devisa bagi negara.

Kegiatan operasional bisnis yang tersebar di seluruh Indonesia dikelola melalui lebih dari 200 anak perusahaan, ventura bersama dan entitas asosiasi, dengan didukung oleh lebih dari 200.000 karyawan. Sebagai salah satu grup usaha terbesar nasional saat ini, Astra telah membangun reputasi yang kuat melalui penawaran rangkaian produk dan layanan berkualitas, dengan memperhatikan pelaksanaan tata kelola perusahaan dan tata kelola lingkungan yang baik.

Astra senantiasa beraspirasi untuk menjadi perusahaan kebanggaan bangsa yang berperan serta dalam upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, kegiatan bisnis Astra berupaya menerapkan perpaduan yang berimbang pada aspek komersial bisnis dan sumbangsih non-bisnis melalui program tanggung jawab sosial yang berkelanjutan di bidang pendidikan, lingkungan, pengembangan usaha kecil dan menengah (UKM) serta kesehatan.

AUTO 2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi AUTO 2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT Astra International Tbk.

Saat ini AUTO 2000 adalah retailer Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai sekitar 45% dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto 2000 berhubungan dengan PT Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (APTM) Toyota, yang menjadikan AUTO 2000 adalah salah satu founder dealer resmi Toyota.

AUTO 2000 saat ini memiliki 109 outlet (terdiri dari 13 outlet V – hanya melayani jual beli kendaraan–, 80 outlet VSP –melayani jual beli dan service kendaraan– dan 16 outlet VSPBP –melayani jual beli, service, perbaikan, dan pengecatan mobil kendaraan–). Kedepannya jumlah jaringan AUTO 2000 pun akan terus bertambah seiring dengan pertumbuhan bisnis, serta untuk memenuhi kebutuhan seluruh pelanggan Toyota, serta memberi kemudahan bagi calon pembeli Toyota.

Sesuai dengan slogannya “Urusan Toyota jadi Mudah!”, AUTO 2000 senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya dalam membeli dan memiliki kendaraan Toyota melalui:

1. Kemudahan dalam mencari informasi tentang Toyota di AUTO 2000 melalui website, aplikasi mobile dan call center yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun.
2. Kenyamanan bagi pelanggan dengan fasilitas outlet AUTO 2000 yang modern, warm dan pressure free.

3. Kemudahan dan kenyamanan transaksi dengan layanan one stop shopping service AUTO 2000 yang bekerjasama dengan berbagai value chain.
4. Kemudahan dalam mendapatkan kendaraan sesuai kesepakatan, tepat waktu dan melampaui harapan pelanggan.
5. Kemudahan mendapatkan jasa layanan after sales service terbaik selama kepemilikan kendaraan, dengan berbagai project penunjang yang inovatif seperti:
  1. Toyota Home Service (THS) – kemudahan service secara fleksibel untuk menghargai kualitas waktu pelanggan.
  2. Express Maintenance – keandalan serta kecepatan perawatan kendaraan dan service berkala kurang dari 1 jam.
  3. Express Body and Paint – kehandalan perbaikan body kendaraan 3 panel dalam waktu 8 jam yang merupakan satu-satunya layanan yang sudah tersertifikasi oleh Toyota di wilayah Asia Tenggara.
  4. Booking Service – kemudahan pemesanan untuk memastikan pengerjaan perawatan dan ketersediaan sparepart (ini aku tambahkan) kendaraan yang berkualitas.
  5. Maintenance Reminder System – layanan atau jasa pengingat bagi pelanggan dalam melakukan pengecekan, perawatan, serta (dihapus aja, karena MRS khusus untk servis berkala) service berkala untuk memastikan kualitas kendaraan Toyota tetap prima.

6. Serta berbagai produk inovatif lainnya yang akan senantiasa AUTO 2000 hadirkan bagi pelanggan untuk merasakan “Life is Easy”.

## **2.1 Visi dan Misi AUTO 2000**

Visi:

Menjadi dealer Toyota terbaik dan terhandal di Indonesia, melalui proses bisnis berkelas dunia.

Misi:

1. Melayani pelanggan melalui pengalaman kepemilikan yang paling memuaskan
2. Menjadi share contributor terbaik bagi Toyota di seluruh kota dan kabupaten
3. Menciptakan pertumbuhan yang berkesinambungan bagi seluruh stakeholders
4. Senantiasa berkomitmen untuk menjalankan bisnis sesuai kaidah good corporate governance dan corporate social responsibility.

## **2.2 Standar pelayanan**

Berdasarkan hasil monitoring *Auto 2000 Service Architecture (ASA)* tahun 2016, *Voice of Customer (VOC)*, Internal Focus Group Discussion, manajemen memutuskan adanya perubahan (pengurangan/penambahan) di beberapa standarisasi ASA, yaitu:

- a. Fasilitas pelanggan: makanan dan kid facility

Table 1 Fasilitas Pelanggan

Makanan serta minuman	Kid Facility
Air mineral, teh, kopi, lemon tea.	Beragam peralatan permainan anak-anak dalam kondisi bersih dan terawat.
Harus tersedia setiap saat sesuai jam buka bengkel dengan jumlah sesuai proyeksi pelanggan.	Kertas mewarnai dengan gambar tipe kendaraan toyota.
Teh, kopi, gula dalam satuan sachet (terbungkus).	Puzzle dengan design unit toyota.
Bahan minuman memenuhi aspek standar kesehatan, kebersihan dan pastikan halal (tidak expired).	Tersedia ruangan khusus untuk play ground.
Snack minimal keripik singkong rasa natural dan kacang telur.	Tersedia meja untuk anak-anak bermain/mewarnai.
Makan siang dengan alternatif Penyajian nasi box.	Tersedia karpet atau floormats.
	Tersedia kertas gambar dengan berbagai design tipe kendaraan Toyota.
	Tersedia alat mewarnai berupa crayon atau pensil warna (tidak disarankan spidol atau cat air).

Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019

b. Penampilan dan perawatan karyawan

Table 2 Penampilan dan Perawatan Karyawan

Ketentuan	Wanita	Pria
Tata rambut	Bersih, tertata rapi, warna rambut alami	
Wajah	Gunakan <i>make up</i> sesuai dengan warna <i>standard</i> AUTO 2000	Wajah harus tampak bersih
Kebersihan	Selalu menjaga kebersihan badan dan mulut agar selalu segar dan terhindar dari bau	
Identitas resmi	Kenakan selalu <i>nametag</i> sebagai identitas resmi diri	
Pakaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kenakan pakaian formal, resmi dan bersih.</li> <li>- Khusus frontline kenakan standard seragam sesuai dengan ketentuan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kenakan pakaian formal, rapi dan bersih.</li> <li>- Khusus karyawan yang menggunakan seragam, gunakan</li> </ul>

		seragam yang sesuai dengan ketentuan dan kaidahnya. - Kenakan celana panjang berwarna gelap/netral dan bermotif polos.
Aksesoris	Gunakan aksesoris yang sederhana, tidak berlebihan	- Gunakan dasi dengan motif klasik. - Kenakan ikat pinggang sesuai dengan warna sepatu.
Sepatu		Kenakan sepatu tertutup atau pantofel berwarna .gelap dan berbahan kulit.

Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019

c. Proses bisnis Salam AUTO 2000 – *magic greeting*

Table 3 Proses Bisnis Salam AUTO2000

Saat pelanggan datang	Saat pelanggan pulang
Kontak mata (yakini dan hangat)	
Tangan kanan diletakkan di bahu sebelah kiri, bungkukkan kepala dan badan sekitar 10°	
“selamat datang di AUTO 2000...” (sebut nama cabang)	“terima kasih atas kunjungannya di AUTO 2000...” (sebut nama cabang)
“ada yang bisa saya bantu?”	“kami tunggu kedatangannya kembali”
Jabat tangan (bila diperlukan)	
Senyum ramah dan tulus	

Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019

### 2.3 Makna Logo Perusahaan PT Astra International Toyota AUTO 2000

Setiap perusahaan tentunya memiliki suatu identitas ataupun ciri khas tertentu. Logo merupakan suatu lambang yang mencerminkan suatu identitas bagi suatu perusahaan sehingga membedakan dengan perusahaan lainnya. Logo yang digunakan oleh AUTO 2000 adalah meski akrab dengan logo Toyota, namun tidak banyak yang tahu makna serta filosofi logo Toyota yang didominasi bentuk elips atau lingkaran lonjong.

Ternyata logo Toyota ini memiliki makna dan filosofi yang sederhana. Jika diamati lebih jauh, logo Toyota merupakan kombinasi dari tiga buah lingkaran lonjong. Tiga lingkaran lonjong tersebut ternyata dapat mempresentasikan setiap huruf T, O, Y, O, T, dan A.

Gambar 1 Logo Toyota



*Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019*

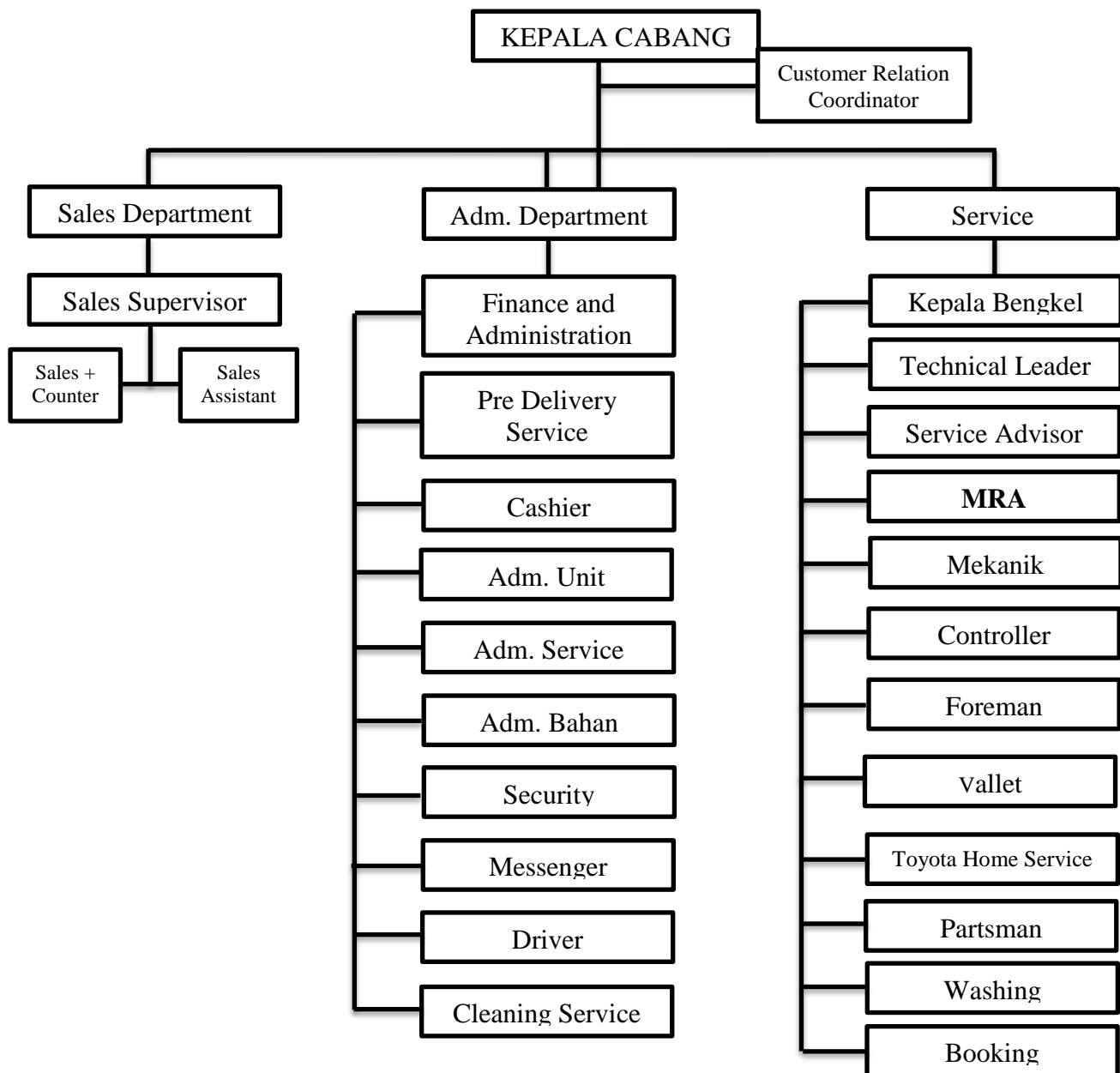
Sementara itu tiga buah elips atau lingkaran lonjong dalam logo Toyota masing-masing memiliki makna tersendiri. Dilansir dari situs resmi Toyota, lingkaran pertama mewakili pelanggan Toyota. Kemudian, lingkaran kedua melambangkan komitmen Toyota untuk memberi yang terbaik dan

memuaskan pelanggannya. Sedangkan lingkaran ketiga menggambarkan kemungkinan yang terbentang tanpa batas bagi teknologi dan inovasi.

## **B. Struktur Organisasi**

Sebuah perusahaan memiliki bentuk struktur organisasi yang berbeda. Struktur organisasi merupakan susunan jabatan dalam suatu perusahaan atau instansi agar dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan bagian yang telah ditentukan. Sehingga dapat menghasilkan kerjasama yang baik. Berikut merupakan bagan struktur organisasi PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi:

Gambar 2 Struktur Organisasi PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi



Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019

### C. Kegiatan Umum PT Astra International Toyota AUTO 2000

AUTO 2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota. Adapun produk jasa yang dihasilkan oleh Auto2000 yaitu:

## 1. Penyedia kendaraan merk Toyota (Dealer)

Dalam hal ini AUTO 2000 berperan sebagai penyedia berbagai jenis kendaraan merk Toyota ataupun jenis-jenis kendaraan yang tergabung dalam Toyota group. Kendaraan-kendaraan ini didatangkan langsung dari tempat perakitan kendaraan yang ertempat di Jakarta atau langsung di ekspor dari Jepang. Produk-produk yang dijual meliputi kendaraan:

- a. Passenger Car
  - Toyota Corolla
  - Toyota Camry
  - Toyota Soluna
  - Toyota Crown
  - Toyota Vios
  - Toyota Yaris
- b. Commercial Car
  - Toyota Kijang
  - Toyota Avanza
  - Toyota Innova
  - Toyota Rush
  - Toyota Fortuner
- c. General Purpose
  - Toyota Land Cruiser
  - Truck Dyna Rino
  - Toyota Pick-Up

- Toyota Hi-Lux

2. Pengurusan surat-surat kendaraan bermotor

Pengurusan surat-surat kendaraan bermotor yaitu pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan dengan cara mempermudah pengurusan surat-surat kendaraan yang dilakukan oleh bagian CAO (Centralized Administration Operation) untuk kendaraan baru maupun dalam keadaan bekas yang ada pada AUTO 2000.

3. Pelayanan bengkel

Pelayanan bengkel yaitu pelayanan jasa yang diberikan AUTO 2000 yang memberikan jasa perbaikan kendaraan apabila terjadi kerusakan ada kendaraan yang ditangani langsung oleh para teknisi.

4. Aksesoris dan suku cadang asli

- a. Aksesoris, yaitu pelayanan kelengkapan kendaraan yang ditunjukkan untuk memperindah kendaraan sesuai dengan keinginan konsumen atau pelanggan.
- b. Suku cadang asli, yaitu pelayanan berupa penyedia komponen-komponen kendaraan yang khusus dibuat dan disediakan untuk konsumen oleh perusahaan mobil bersangkutan.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PKL**

#### **A. Bidang Kerja**

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi yang berada di Jalan Raya Jatimekar Jatiasih, Bekasi. Praktikan ditempatkan di bagian *Maintenance, Reminder and Appointment* (MRA) pada departemen servis.

Bagian *Maintenance, Reminder and Appointment* (MRA) memiliki tugas untuk melakukan kegiatan melayani layanan booking service, menelpon atau follow up pelanggan yang kendaraannya sudah waktunya service rutin, menanyakan kepuasan pelanggan follow up customer H+3 setelah servis, sounding promo pada customer layanan purna jual melalui via telepon.

Adapun bidang kerja yang diberikan kepada praktikan adalah sebagai berikut:

1. *Maintenance Reminder System* (MRS)

*Maintenance Reminder System* (MRS) merupakan kegiatan untuk mengingatkan pelanggan yang kendaraannya sudah waktunya service rutin.

2. *Post Service Follow Up* (PSFU)

*Post Service Follow Up* (PSFU) merupakan kegiatan untuk mengetahui kepuasan pelanggan setelah servis.

### 3. Promosi

Promosi merupakan salah satu dari empat unsur marketing mix atau bauran pemasaran (produk, harga, promosi, tempat). Ini adalah hubungan komunikasi antara penjual dan pembeli untuk tujuan menginformasikan, membujuk atau mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

## **B. Pelaksanaan Kerja**

Pada hari pertama praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, praktikan diarahkan ke PGA (Personalia, General Affair) untuk melakukan lapor diri agar departemen yang bertanggung jawab tersebut mengetahui adanya mahasiswa yang melakukan kegiatan PKL.

Setelah itu, kami diarahkan ke Kepala Bengkel untuk kemudian diberikan gambaran secara umum tentang departemen tersebut dan bertemu dengan pembimbing selama kegiatan PKL di PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi, yaitu Ibu Rini Rakhmania. Saat melaksanakan kegiatan PKL selama 36 hari kerja, praktikan diberikan beberapa tugas dan pekerjaan antara lain sebagai berikut.

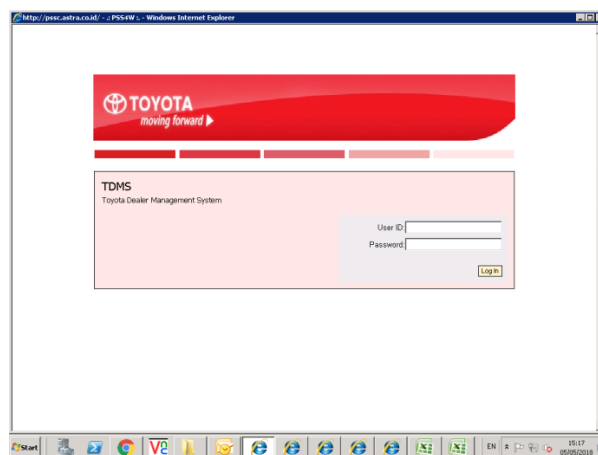
#### 1. *Maintenance Reminder System (MRS)*

Pratikan diberikan tugas untuk mengingatkan pelanggan atau mengundang pelanggan untuk segera melakukan servis berkala. Fungsi dari booking service sendiri adalah untuk memudahkan dan mempercepat proses karena pelanggan yang telah melakukan booking akan lebih didahulukan dibandingkan dengan pelanggan yang datang langsung ke

bengkel. Berikut ini merupakan penjelasan rinci mengenai maintenance reminder system yang dilakukan oleh pratikum:

- a. Pertama, buka system TDMS (Toyota Dealer Management System) masukan user id dan password.

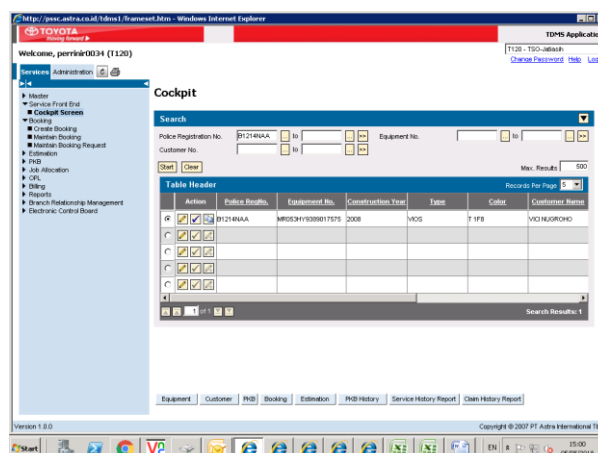
Gambar 3 System TDMS



*Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019*

- b. Kedua, buka data pelanggan yang sudah waktunya servis.

Gambar 4 Cockpit



*Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019*

- c. Ketiga, hubungi pelanggan untuk meningkatkan waktunya servis rutin.

Gambar 5 Create Booking

Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019

- d. Keempat, mengklik data pelanggan yang sudah di hubungi.

Gambar 6 Create Booking Data Pelanggan

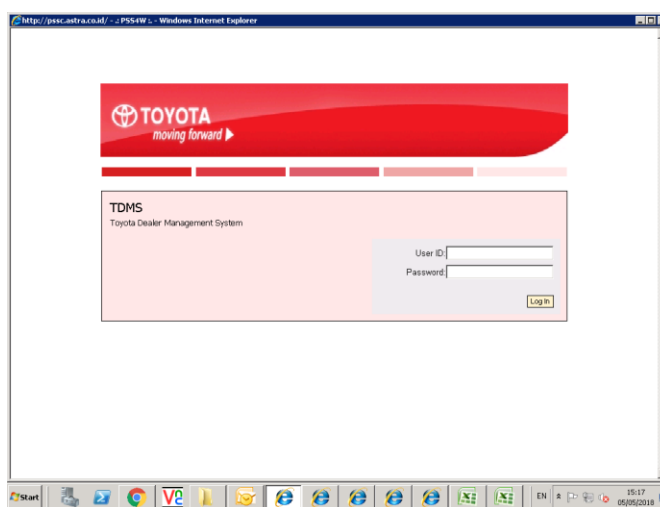
Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019

## 2. *Post Service Follow Up (PSFU).*

Kegiatan ini beberapa kali dilakukan oleh peserta untuk memfollow up pelanggan yang sudah servis di bengkel. Kegiatan follow up tersebut dilakukan H+3 setelah pelanggan melakukan servis di bengkel dengan cara menelpon pelanggan dan menanyakan beberapa hal. Berikut ini merupakan penjelasan rinci mengenai Post Service Follow Up yang dilakukan oleh pratikum:

- a. Pertama, buka system TDMS (Toyota Dealer Management System) masukan user id dan password.

**Gambar 7 System TDMS**



*Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019*

b. Kedua, tarik data pelanggan yang sudah servis.

Gambar 8 Maintain Activity

TOYOTA  
TDSMS Application  
Welcome, perrinr0034 (1120)

**Maintain Activity**

Search

Sales Organization: 0002 Astra Int'l Toyota Plant: T120 TSO-Jelajah  
 Distr. Chan: Multiple (1) Division: Multiple (1)  
 Status: Multiple (1) Activity Category: Press Ch+Select  
 Activity Date from: 05.05.2018 to Result: Press Ch+Select  
 PVB No: to Activity No: to Service Advisor: to  
 Equipment No: to PM - KM: to Update by: to  
 Police Reg No: to Assigned To: Press Ch+Select  
 Note: to  
 Is Missing: Press Ch+Select

Start Clear Max. Results: 50

List of Activity

Action	Activity No.	Activity Date	PM - KM	Police Reg.	Customer No.	Customer Name	Status	Result	Serv. Advisor	Next PM date	Equip

Generate Excel File

Version 1.0.0 Copyright © 2007 PT Astra International Tbk.

TOYOTA  
TDSMS Application  
Welcome, perrinr0034 (1120)

**Maintain Activity**

Search

Sales Organization: 0002 Astra Int'l Toyota Plant: T120 TSO-Jelajah  
 Distr. Chan: Multiple (1) Division: Multiple (1)  
 Status: Multiple (1) Activity Category: Press Ch+Select  
 Activity Date from: 15.02.2018 to 15.02.2018 Result: SV AC Reminder call  
 PVB No: to Activity No: to Service Advisor: SV FR call after service  
 Equipment No: to PM - KM: to Update by: to  
 Police Reg No: to Assigned To: Press Ch+Select  
 Note: to  
 Is Missing: Press Ch+Select

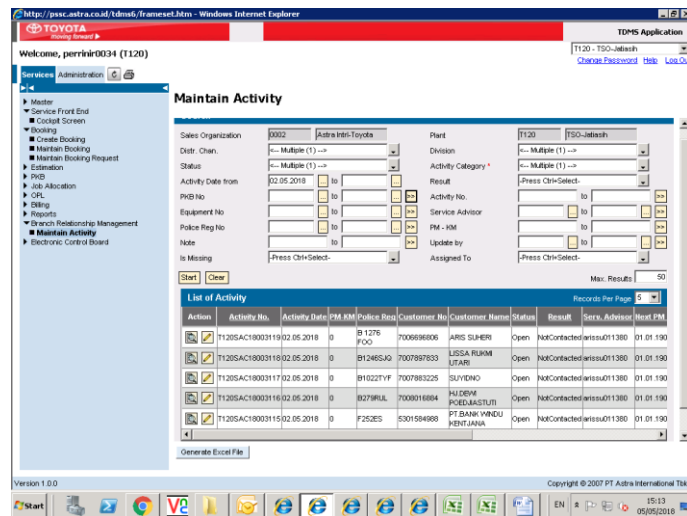
Start Clear Max. Results: 50

List of Activity

Action	Activity No.	Activity Date	PM - KM	Police Reg.	Customer No.	Customer Name	Status	Result	Serv. Advisor	Next PM date	Equip

Generate Excel File

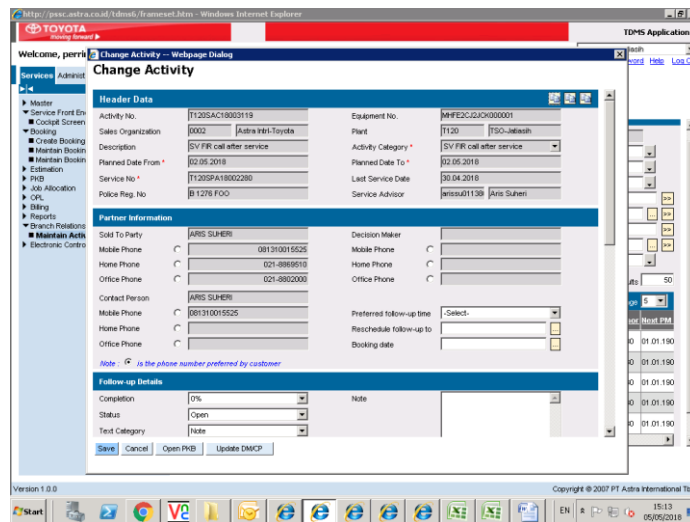
Version 1.0.0 Copyright © 2007 PT Astra International Tbk.



Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019

c. Ketiga, hubungi pelanggan untuk menanyakan kepuasan setelah servis.

Gambar 9 Change Activity



Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019

- d. Keempat, mencatat apa yang pelanggan katakan.

Gambar 10 Change Activity Data Pelanggan

Version 1.0.0 Copyright © 2007 PT Astra International Tbk.

Version 1.0.0 Copyright © 2007 PT Astra International Tbk.

Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019

- e. Kelima, simpan data di sytem.

### 3. Promosi

Kegiatan ini dilakukan setiap harinya dilakukan oleh peserta untuk menawarkan servis berkala di bengkel. Promo ini untuk pelanggan yang terpilih dari data pusat dan mendapatkan potongan 2 liter oli untuk melakukan servis berkala khususnya di PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi. Berikut ini merupakan penjelasan rinci mengenai sounding promo yang dilakukan oleh pratikum:

- a. Pertama, data yang diberikan diprint.
- b. Kedua, menghubungi pelanggan melalui via telepon.
- c. Ketiga, mencatat secara manual jawaban yang diberikan pelanggan.

### **C. Kendala Yang Dihadapi**

Dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi terdapat beberapa kendala yang dihadapi praktikan baik faktor internal maupun faktor eksternal dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas Praktik. Berikut ini merupakan kendala yang dihadapi praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di antaranya:

#### 1. Praktikan kurang penyesuaian diri

Saat memulai praktik kerja lapangan praktikan merasa gugup atau canggung karena sulit untuk penyesuaian diri dengan para karyawan di PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi karena perbedaan umur dan pengalaman.

## 2. Jumlah fasilitas yang kurang memadai

Kurangnya kuantitas telepon di dalam ruangan sehingga praktikan harus bergantian dengan karyawan *Maintenance, Reminder and Appointment* (MRA) apabila harus menggunakannya. Hal tersebut menyebabkan pekerjaan selesai lebih lama.

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

Cara yang digunakan praktikan dalam mengatasi kendala-kendala tersebut antara lain sebagai berikut:

#### 1. Pratkan kurang penyesuaian diri

Dalam hal terjun ke dalam lingkungan yang baru penyesuaian diri yang baik sangat diperlukan. Praktikan mengalami kegugupan saat memulai Praktik Kerja Lapangan. Kegugupan itu muncul karena praktikan menganggap para karyawan PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi adalah orang-orang yang berpengalaman dalam bekerja, sementara itu praktikan belum memiliki pengalaman dalam bekerja bahkan baru masuk dalam dunia kerja, sehingga sulit untuk melakukan penyesuaian diri. Schneiders dalam buku Desmita berpendapat bahwa:

Penyesuaian diri adalah suatu proses yang mencakup respon mental dan tingkah laku, dimana individu berusaha untuk dapat berhasil mengatasi kebutuhan-kebutuhan dalam dirinya, ketegangan-ketegangan, konflik-konflik, dan frustrasi yang dialaminya, sehingga terwujud tingkat keselarasan atau harmoni

antara tuntutan dari dalam diri dengan apa yang diharapkan oleh lingkungan dimana ia tinggal.<sup>1</sup>

Hal ini dijelaskan oleh Kartini Kartono mengemukakan bahwa:

Penyesuaian diri adalah usaha manusia untuk mencapai harmoni pada diri sendiri dan pada lingkungannya. Sehingga rasa permusuhan, dengki, iri hati, pransangka, depresi, kemarahan, dan lain-lain emosi negatif sebagai respon pribadi yang tidak sesuai dan kurang efisien bisa dikikis habis.<sup>2</sup>

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa penyesuaian diri atau adaptasi adalah suatu proses yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Penyesuaian diri ini harus dilakukan untuk mencapai harmoni pada diri sendiri, dan juga karena manusia sebagai makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain dan didukung dengan lingkungan yang baik dan positif, hal tersebut bertujuan memudahkan manusia dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Praktikan mencoba beradaptasi dengan para pegawai di dalam PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi dengan cara bertanya maupun berbincang-bincang, dan praktikan menganggap mereka adalah orang yang berpengalaman yang dapat membimbing praktikan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi.

## 2. Jumlah fasilitas yang kurang memadai

---

<sup>1</sup> Desmita. 2009. *Psikologi Perkembangan*. (Bandung : Remaja Rosda Karya), Hal.192

<sup>2</sup> Kartini Kartono. 2002. *Psikologi Perkembangan*. (Jakarta : Rineka Cipta.), Hal. 56

Praktikan perlu menunggu gilirannya untuk menggunakan Telepon, karena Telepon tersebut hanya tersedia satu unit di tempat bagian praktikan bekerja. Dampaknya, membuat praktikan harus menunggu beberapa saat untuk dapat menggunakan Telepon, sehingga pekerjaan yang dilakukan praktikan tidak berjalan dengan efektif dan efisien.

Menurut Ulfa P. Sari (2016), fasilitas kerja merupakan suatu alat atau prasarana yang digunakan untuk memberikan kemudahan dalam memproses suatu masukan menuju keluaran yang diinginkan.

Sedangkan, Jimmy L. Gaol (2015) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan pengertian fasilitas antara lain alat-alat, benda-benda, ruang tempat kerja, waktu, metode kerja, dan uang yang kesemuanya ini dapat mempermudah pelaksanaan kerja untuk mencapai tujuan tertentu.

Dengan demikian, fasilitas merupakan hal yang sangat penting agar dapat memudahkan pekerjaan yang dilakukan secara efektif dan efisien. Selain itu, dengan tersedianya fasilitas yang memadai akan meningkatkan produktivitas dan keefektivitasan kerja.

Dalam melakukan pekerjaan kantor, fasilitas yang diperlukan dapat berupa peralatan dan perlengkapan. Kelancaran pekerjaan kantor banyak ditentukan oleh tersedianya perlengkapan dan peralatan yang memadai. Salah satu perlengkapan yang dimaksud adalah Telepon.

Oleh karena itu, untuk mengatasi kendala tersebut, praktikan menemukan solusi yang tepat, yaitu memakai telepon pegawai lain yang jarang digunakan, agar dapat mengerjakan tugas tersebut dengan cepat dan tangkas sehingga terselesaikan dengan tepat waktu.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Andreas dalam Kusnaeni dan Martono (2016), bahwa kesiapan kerja merupakan kondisi seseorang yang sudah siap atau mempunyai kemampuan dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan dengan hasil yang maksimal dan sesuai dengan target yang dicapai.

## BAB IV

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) sangat bermanfaat bagi praktikan sehingga membuka wawasan praktikan akan dunia kerja yang sesungguhnya bukan hanya terkait dengan pekerjaan secara professional juga bagaimana menerima instruksi dengan baik. Praktik Kerja Lapangan juga merupakan kegiatan dalam mengaplikasikan semua ilmu yang telah di dapat selama proses tatap muka perkuliahan, tidak hanya itu dengan adanya kegiatan ini maka mahasiswa diharapkan mampu mengenal lebih jauh kondisi serta gambaran dari lingkungan kerja sebuah instansi atau perusahaan.

Selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), praktikan dapat menarik kesimpulan mengenai beberapa hal sebagai berikut:

1. Praktik yang dilaksanakan di PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi bagian *Maintanance Reminder Appoiment* (MRA) memberikan pengalaman kepada praktikan untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.
2. *Maintanance Reminder System* (MRS), *Post Service Follow Up* (PSFU), *Sounding Promo* yang sudah dilaksanakan adalah tugas yang diberikan kepada praktikan, hasil tersebut akan menjadi laporan dan akan ditindak lanjuti oleh atasan.

3. Dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan, praktikan menemui beberapa kendala di antaranya praktikan masih harus menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan yang baru dan jumlah fasilitas yang kurang memadai.
4. Cara-cara mengatasi kendala yang dihadapi oleh praktikan antara lain dengan terus berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungan di tempat kerja dan memakai telepon pegawai lain yang jarang digunakan.

## **B. Saran**

Selama praktik kerja lapangan berlangsung, praktikan memiliki beberapa saran yang dapat dipertimbangkan, di antaranya adalah:

1. Bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang akan melaksanakan praktik kerja lapangan
  - a. Membekali diri dengan hardskill dan softskill yang cukup selama masa perkuliahan.
  - b. Bersikap dan berperilaku baik di tempat PKL, serta menjaga nama baik Universitas Negeri Jakarta.
  - c. Berkomunikasi dengan pembimbing atau karyawan perusahaan apabila menemukan kesulitan dan permasalahan dalam melaksanakan pekerjaan.
2. Bagi Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta



- a. Diharapkan tetap menjalin kerjasama yang baik dengan instansi atau perusahaan agar pelaksanaan PKL ke depannya dapat berjalan dengan baik.
  - b. Pihak Fakultas menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan agar dapat membantu mahasiswa dalam mendapatkan tempat PKL.
  - c. Diharapkan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta menugaskan kepada Dosen Pembimbing untuk memantau pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ke instansi tempat mahasiswa tersebut melaksanakan pekerjaannya, sehingga saat PKL berjalan praktikan mendapatkan bimbingan dan arahan yang lebih maksimal.
3. Bagi PT Astra International Toyota AUTO 2000 Cabang Jatiasih Bekasi
- a. Perusahaan perlu memerhatikan mahasiswa PKL untuk menyesuaikan diri dengan karyawan lainnya, agar tidak ada jarak antara mahasiswa PKL dan karyawan.
  - b. Perusahaan seharusnya memaksimalkan fasilitas dan sarana serta prasarana yang ada sehingga dapat meningkatkan kinerja baik karyawan maupun perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA


- Desmita. 2009. *Psikologi Perkembangan*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta 2013. *Pedoman Praktik Kerja Lapangan*. Jakarta: FE UNJ.
- Gaol, J. L., 2015. *Keandalan dan Sukses Sekretaris Perusahaan dan Organisasi*. Pertama ed. Jakarta: PT Gramedia.
- Kartini Kartono. 2002. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kusnaeni, Y. & Martono, S., 2016. Pengaruh Persepsi Tentang Praktik Kerja Lapangan, Informasi Dunia Kerja Dan Motivasi Memasuki Dunia Kerja Terhadap Kesiapan Kerja Siswa Smk. p. 17.
- Sari, U. P., 2016. Pengaruh Fasilitas, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. Volume 4, pp. 505-519.
- [www.astra.co.id](http://www.astra.co.id)
- [www.auto2000.co.id](http://www.auto2000.co.id)

## LAMPIRAN- LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Izin PKL

 <p><i>Building Future Leaders</i></p>	<p><b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI</b>  <b>UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA</b>          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</p>
<p>Nomor : 1961/UN39.12/KM/2017          Lamp. : -          Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan</p>	<p>24 November 2017</p>
<p>Yth. HRD PT. Astra Internasional Tbk          Toyota Sales Operation Cabang Jatiasih, Bekasi          Jl. Raya Jatimekar, Jatiasih          Bekasi</p>	
<p>Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :</p>	
<p>Nama : Melsy          Nomor Registrasi : 8135150158          Program Studi : Pendidikan Tata Niaga          Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta          No. Telp/HP : 082210745588/ 089637958627</p>	
<p>Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada tanggal 15 Januari s.d 15 Februari 2018</p>	
<p>Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.</p>	
<p>Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,          dan Hubungan Masyarakat</p>  <p>Woro Sasmoyo, SH          NIP. 19630403 198510 2 001</p>	
<p>Tembusan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dekan Fakultas Ekonomi</li> <li>2. Koordinator Prodi Pendidikan Tata Niaga</li> </ol>	

## Lampiran 2 Surat Keterangan diterima PKL



**PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk - Toyota Sales Operation**  
**CABANG JATIASIH - BEKASI**  
 Jl. Raya Jati Mekar, Jati Mekar - Jatiasih, Bekasi  
 Telp. : (021) 8498 2000 (Hunting)  
 Fax. : (021) 8550 8889

No : 006/AITSO-JTA/HRD/I/2018

Perihal : **Penerimaan Praktek Kerja Lapangan**

Kepada Yth.

**Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan**  
**dan Hubungan Masyarakat**  
**Universitas Negeri Jakarta**  
**Jalan Rawamangun Muka**  
**Jakarta Timur 13220**

Dengan hormat,


Sehubungan dengan surat nomor 1961/UN39.12/KM/2017, perihal permohonan Magang atau Praktek Kerja Lapangan yang dikirimkan kepada kami, maka bersama surat ini kami sampaikan bahwa :

No	Nama	Nomor Registrasi	Program Studi
1	Melsy	8135150158	Pendidikan Tata Niaga


Telah diterima untuk melaksanakan Magang atau Praktek Kerja Lapangan di PT. Astra International Tbk – Toyota Sales Operation Cabang Jatiasih, mulai tanggal 15 Januari 2018 sampai dengan 28 Februari 2018.

Demikian pemberitahuan kami, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Bekasi, 02 Januari 2018  
 Hormat kami,

  
**Yosep Lulu T**  
*(Personalia Dan General Affair)*


Mengetahui,

**PT ASTRA INTERNATIONAL**  
**TOYOTA SALES OPERATION**  
**CABANG JATIASIH**  
**BEKASI**

  
**Danang Pinandhitio**  
*(Service Manager)*

[www.astra.co.id](http://www.astra.co.id)

  
 Urusan Toyota jadi mudah!

## Lampiran 3 Absensi PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax. (021) 4706285  
Laman: www.unj.ac.id/fe



DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : Masy .....  
No. Registrasi : 813515 015 B .....  
Program Studi : Pendidikan Bisnis .....  
Tempat Praktik : Auto 2000 Jakarta .....  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Jatimekar, Jakarta Barat

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 15 Januari 2018	1.	
2.	Selasa, 16 Januari 2018	2.	
3.	Rabu, 17 Januari 2018	3.	
4.	Kamis, 18 Januari 2018	4.	
5.	Jumat, 19 Januari 2018	5.	
6.	Sabtu, 20 Januari 2018	6.	
7.	Selasa, 23 Januari 2018	7.	
8.	Rabu, 24 Januari 2018	8.	
9.	Kamis, 25 Januari 2018	9.	
10.	Jumat, 26 Januari 2018	10.	
11.	Sabtu, 27 Januari 2018	11.	
12.	Senin, 29 Januari 2018	12.	
13.	Selasa, 30 Januari 2018	13.	
14.	Rabu, 31 Januari 2018	14.	
15.	Kamis, 1 Februari 2018	15.	

Jakarta, 3-Maret-2018  
Penin.....  
(Yosep Lulu T.....)

## Catatan:

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



*Building  
Future  
Leaders*

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

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




ISO 9001:2009 CERTIFIED  
CERTIFICATE NO.  
IAS/INA/1640

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : Melsy  
No. Registrasi : 8135150158  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tempat Praktik : Auro 2000 Jatiasih  
Alamat Praktik/Telp : Jl Raya Jatimekar, Jatiasih Grasi

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Jumat, 2 Februari 2018	1.	
2.	Sabtu, 3 Februari 2018	2.	
3.	Senin, 5 Februari 2018	3.	
4.	Selasa, 6 Februari 2018	4.	
5.	Rabu, 7 Februari 2018	5.	
6.	Kamis, 8 Februari 2018	6.	
7.	Jumat, 9 Februari 2018	7.	
8.	Sabtu, 10 Februari 2018	8.	
9.	Senin, 12 Februari 2018	9.	
10.	Selasa, 13 Februari 2018	10.	
11.	Rabu, 14 Februari 2018	11.	
12.	Kamis, 15 Februari 2018	12.	
13.	Senin, 19 Februari 2018	13.	
14.	Selasa, 20 Februari 2018	14.	
15.	Rabu, 21 Februari 2018	15.	

Jakarta, 3 - Maret - 2018  
Penilai:   
(Yosep Lulu +)

**Catatan :**

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



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

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



DAFTAR HADIR  
 PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
 ..... SKS

Nama : Mely  
 No. Registrasi : B13515 015 B  
 Program Studi : Pendidikan Bisnis  
 Tempat Praktik : Auto 2002 Jatiasih  
 Alamat Praktik/Telp : Jl Raya Jatimekar, Jatiasih, Bekasi

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Kamis, 22 Februari 2018	1.	
2.	Jumat, 23 Februari 2018	2.	
3.	Sabtu, 24 Februari 2018	3.	
4.	Senin, 26 Februari 2018	4.	
5.	Selasa, 27 Februari 2018	5.	
6.	Rabu, 28 Februari 2018	6.	
7.	.....	7. ....	
8.	.....	8. ....	
9.	.....	9. ....	
10.	.....	10. ....	
11.	.....	11. ....	
12.	.....	12. ....	
13.	.....	13. ....	
14.	.....	14. ....	
15.	.....	15. ....	

Jakarta 3 - Maret 2018  
 Penanda   
 (Josep Lulu T)

Catatan :  
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 4 Nilai PKL



Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Telepon : (021) 47212274700-285 Fax : (021) 4700-285

Laman : www.unj.ac.id



ISO 9001:2015 - CERTIFIED  
CERTIFICATE NO  
JAKSDIA/1540

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PROGRAM SARJANA (S1)  
..... SKS

Nama : Melsy  
No Registrasi : 813515015 B  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tempat Praktik : Auto 200 Jatiasih  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Jati Mekar, Jatiasih  
Keran

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN																																		
1	Kehadiran	84	1. Keterangan Penilaian :  <table border="1"> <tr> <td>Skor</td> <td>Nilai</td> <td>Bobot</td> </tr> <tr> <td>86-100</td> <td>A</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>81-85</td> <td>A-</td> <td>3,7</td> </tr> <tr> <td>76-80</td> <td>B+</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>71-75</td> <td>B</td> <td>3,0</td> </tr> <tr> <td>66-70</td> <td>B-</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>61-65</td> <td>C+</td> <td>2,3</td> </tr> <tr> <td>56-60</td> <td>C</td> <td>2,0</td> </tr> <tr> <td>51-55</td> <td>C-</td> <td>1,7</td> </tr> <tr> <td>46-50</td> <td>D</td> <td>1</td> </tr> </table> 2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif  Nilai Rata-rata : $\frac{903}{10 \text{ (sepuluh)}} = 90,3$  Nilai Akhir : <table border="1"> <tr> <td>90</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>	Skor	Nilai	Bobot	86-100	A	4	81-85	A-	3,7	76-80	B+	3,3	71-75	B	3,0	66-70	B-	2,7	61-65	C+	2,3	56-60	C	2,0	51-55	C-	1,7	46-50	D	1	90	A	Angka bulat	huruf
Skor	Nilai	Bobot																																			
86-100	A	4																																			
81-85	A-	3,7																																			
76-80	B+	3,3																																			
71-75	B	3,0																																			
66-70	B-	2,7																																			
61-65	C+	2,3																																			
56-60	C	2,0																																			
51-55	C-	1,7																																			
46-50	D	1																																			
90	A																																				
Angka bulat	huruf																																				
2	Kedisiplinan	90																																			
3	Sikap dan Kepribadian	90																																			
4	Kemampuan Dasar	92																																			
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	92																																			
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	85																																			
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	95																																			
8	Aktivitas dan Kreativitas	95																																			
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	90																																			
10	Hasil Pekerjaan	90																																			
Jumlah		903																																			

Jakarta, 3- Maret - 2018

Penilai

*(Rangng Prandibito)*

Catatan :  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

**Lampiran 5 Format Penilaian Seminar Praktek Kerja Lapangan**

**FORMAT PENILAIAN**

**SEMINAR PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Nama : .....

No. Reg : .....

Program Studi : .....

<b>NO.</b>	<b>Kriteria Penilaian</b>	<b>Interval Skor</b>	<b>Skor</b>
<b>A. Penilaian Laporan PKL</b>			
1.	Format Makalah : a. Sistematika penulisan b. Penggunaan bahasa yang baku, baik dan benar	0 - 15	
2.	Penyajian Laporan a. Relevansi topic dengan keahlian bidang studi b. Kejelasan uraian	0 - 25	
3.	Informasi a. Keakuratan informasi b. Relevansi informasi dengan uraian tulisan	0 - 15	
<b>B. Penilaian Presentasi Laporan</b>			
1.	Penyajian : a. Sistematika Penyajian b. Penggunaan alat Bantu c. Penggunaan bahasa lisan yang baik, benar dan efektif	0 - 20	
2.	Tanya jawab a. Ketepatan jawaban b. Kemampuan mempertahankan argument	0 - 20	
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	

Jakarta,

Penilai,

.....

**Lampiran 6 Jadwal Kegiatan PKL**

**JADWAL KEGIATAN PKL**

**FAKULTAS EKONOMI–UNJ TAHUN AKADEMIK 2017/2018**

NO.	KEGIATAN	Okt 2017	Nov 2017	Des 2017	Jan 2018	Feb 2018	Mar - Nov 2018	Des 2018
1.	Pendaftaran PKL							
2.	Kontak dengan Instansi/Perusahaan untuk penempatan PKL							
3.	Surat permohonan PKL ke Instansi/Perusahaan							
4.	Pelaksanaan Program PKL							
5.	Penulisan Laporan PKL							
6.	Penyerahan Laporan PKL							
7.	Koreksi Laporan PKL							
8.	Penyerahan Koreksi Laporan PKL							
9.	Batas akhir penyerahan Laporan PKL							
10.	Penutupan Program PKL dan Pengumuman Nilai PKL							

## Lampiran 7 Log Harian

### LOG HARIAN

#### PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)

#### PT ASTRA INTERNASIONAL TBK TOYOTA SALES OPERATION

#### CABANG JATIASIH

#### Pt Astra Internasional Tbk Toyota Sales Operation Cabang Jatiasih

Nama : Melsy

Nomor Registrasi : 8135150158

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Tanggal Praktik : 15 Januari 2018 – 28 Februari 2018

No	Hari, Tanggal	Kegiatan	Pembimbing
1	Senin, 15 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientasi/pengenalan lingkungan kerja dengan PGA (Personalia/General Affair).</li> <li>• Pengarahan dari PGA untuk ditempatkan di bagian layanan <i>booking service</i>.</li> <li>• PSFU (Post Service Follow Up) : Follow up customer H+3 setelah servis via SMS.</li> <li>• Menghitung waktu Tlp interneal dan Eksternal.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> </ul>	Pak Lulu
2	Selasa, 16 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• Menghitung waktu Tlp interneal dan Eksternal.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu

3	Rabu, 17 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• Menghitung waktu Tlp interneal dan Eksternal.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
4	Kamis, 18 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• Menghitung waktu Tlp interneal dan Eksternal.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> </ul>	Pak Lulu
5	Jumat, 19 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• Menghitung waktu Tlp interneal dan Eksternal.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> </ul>	Pak Lulu
6	Sabtu, 20 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• Menghitung waktu Tlp interneal dan Eksternal.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> </ul>	Pak Lulu
7	Senin, 22 Januari 2018	Izin	-
8	Selasa, 23 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Menghitung waktu Tlp interneal dan Eksternal.</li> <li>• PSFU (Post Service Follow Up) : Follow up costumer H+3 setelah servis.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> </ul>	Pak Lulu
9	Rabu, 24 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Menghitung waktu Tlp interneal dan Eksternal.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> </ul>	Pak Lulu
10	Kamis, 25 Januari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> </ul>	Pak Lulu

	2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Menghitung waktu Tlp interneal dan Eksternal.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> </ul>	
11	Jumat, 26 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Mengikuti acara “Employee Focus and Getting Commitment”.</li> </ul>	Pak Lulu
12	Sabtu, 27 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> </ul>	Pak Lulu
13	Senin, 29 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> </ul>	Pak Lulu
14	Selasa, 30 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• PSFU (Post Service Follow Up) : Follow up costumer H+3 setelah servis.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> </ul>	Pak Lulu
15	Rabu, 31 Januari 2108	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> </ul>	Pak Lulu
16	Kamis, 1 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> </ul>	Pak Lulu

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	
17	Jumat, 2 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart. Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
18	Sabtu, 3 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• PSFU (Post Service Follow Up) : Follow up customer H+3 setelah servis.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
19	Senin, 5 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart. Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
20	Selasa, 6 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• PSFU (Post Service Follow Up) : Follow up customer H+3 setelah servis.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart. Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
21	Rabu, 7 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> </ul>	Pak Lulu

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	
22	Kamis, 8 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> <li>• Menghias showroom untuk menyambut hari raya Imlek.</li> </ul>	Pak Lulu
23	Jumat, 9 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Pembuatan label buku Sertifikat Penyerahan Kendaraan Baru.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
24	Sabtu, 10 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• PSFU (Post Service Follow Up) : Follow up customer H+3 setelah servis.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
25	Senin, 12 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	
26	Selasa, 13 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Pembuatan label buku Sertifikat Penyerahan Kendaraan Baru</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
27	Rabu, 14 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
28	Kamis, 15 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
29	Jumat, 16 Februari 2018	Libur Hari Raya Imlek.	-
30	Sabtu, 17 Februari 2018	Izin.	-
31	Senin, 19 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu

32	Selasa, 20 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• Upacara Ulang Tahun Astra Ke-61 tahun.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• PSFU (Post Service Follow Up) : Follow up costumer H+3 setelah servis.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
33	Rabu, 21 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
34	Kamis, 22 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Pembuatan label buku Sertifikat Penyerahan Kendaraan Baru.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
35	Jumat, 23 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
36	Sabtu, 24 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• PSFU (Post Service Follow Up) : Follow up costumer H+3 setelah servis.</li> </ul>	Pak Lulu

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	
37	Senin, 26 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> </ul>	Pak Lulu
38	Selasa, 27 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Memesan barang untuk customer ke spartpart.</li> <li>• Menanyakan barang pesanan untuk customer sudah tersedia atau belum ke spartpart.</li> <li>• Follow up kedatangan satu hari (H-1) sebelum servis.</li> <li>• Follow up kedatangan satu jam (J-1) sebelum servis.</li> </ul>	Pak Lulu
39	Rabu, 28 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memonitor kesiapan fasilitas untuk pelanggan di Showroom.</li> <li>• PSFU (Post Service Follow Up) : Follow up customer H+3 setelah servis.</li> <li>• <i>Sounding</i> promo pada <i>customer</i> layanan purna jual melalui via <i>telepon</i>.</li> <li>• Guidance sessions dengan Pak Danang.</li> <li>• Guidance sessions dengan Pak Allen selaku Kepala Cabang.</li> <li>• Guidance sessions dengan Pak Saiful selaku Finance and Administration Head.</li> <li>• Perpisahan dengan rekan-rekan satu kantor.</li> </ul>	Pak Lulu

**Lampiran 8 Informasi Umum PT Astra International Toyota AUTO2000  
Cabang Jatiasih Bekasi**

Nama <i>Outlet</i>	Auto2000 Jatiasih
Kategori	VSP ( <i>vehicle, service, parts</i> )
Dibuka pada	April 2017
Alamat	Jalan Raya Jatimekar, RT 002/011, Kelurahan Jatimekar, Kecamatan Jatiasih, Kota Bekasi
Phone	021-84982000
Fax	021-85508889

*Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019*

**Lampiran 9 Manpower PT Astra International Toyota AUTO2000 Cabang Jatiasih Bekasi**

Branch Head : Bapak Allen Hadikusumo

Finance and Administration Head : Bapak Saiful Anwar

Service Head : Bapak Danang Pinandhitio

<b>No.</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Kepala Cabang	1
2.	Customer Relation Coordinator	1
3.	Kepala Keuangan dan Administrasi	1
4.	Kepala Bengkel	1
5.	Sales Supervisor	2
6.	Counter Sales	2
7.	Salesforce	40
8.	PGA	1
9.	Kasir	1
10.	Administrasi Unit	1
11.	Administrasi Service	1
12.	Administrasi Gudang Bahan	1
13.	Security	6
14.	Cleaning Service	7
15.	PDS	1
16.	Driver	2
17.	Messenger	1
18.	Service Advisor	3
19.	Mekanik	8
20.	Technical Leader	1
21.	MRA	1
22.	Controller	1
23.	Vallet/Dispatcher	1
24.	Partman	1
25.	Washing	1
	<b>Jumlah</b>	<b>87</b>

*Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019*

## **Lampiran 10 Uraian Tugas**

Berdasarkan struktur organisasi adapun fungsi dan tugas dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut.

### **1. Kepala Cabang**

- Memberikan dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan kantor cabang yang dipimpinnya sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
- Bertanggung jawab atas cabang dengan membawahi langsung seluruh manajer departemen.
- Membuat analisa mengenai perkembangan perusahaan baik dilihat dari sisi keuangan maupun pelaksanaan operasional perusahaan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kerja.
- Menerima laporan dari setiap kepala departemen tentang hasil yang dicapai oleh masing-masing departemen tersebut. Laporan ini kelak akan menjadi laporan ke kantor pusat.

### **2. CRC (Customer Relation Coordinator)**

- Menangani customer database.
- Menangani kegiatan customer focus.
- Mengelola data hasil survey CSL (Customer Satisfaction Level) PT TAM.
- Mengadakan training CS.

### **3. Supervisor Sales**

- Membantu kepala cabang dalam menyusun program penjualan.

- Mengawasi dan mengarahkan penjualan para salesman dan counter penjualan dari saat pemesanan sampai dengan realisasi.
- Bertanggung jawab terhadap pencapaian target kelompok salesman yang dibawahinya.
- Membuat dan menyerahkan laporan dan statistik penjualan tepat pada waktunya, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### **4. Kepala Keuangan dan Administrasi**

- Menyusun dan menetapkan anggaran dalam rangka menilai efisiensi dan efektivitas PT Astra International Tbk – Toyota Sales Operation Auto2000 Cabang Jatiasih.
- Mengkoordinasikan, memusyawarahkan dan mengawasi serta memastikan bahwa pelaksanaan semua kegiatan keuangan administrasi umum dilakukan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- Mengelola bidang-bidang personalia, keuangan, persediaan dan piutang dagang.
- Bertanggung jawab atas seluruh aktivitas administrasi.

#### **5. Kepala Bengkel**

- Memimpin bengkel PT Astra International Tbk – Toyota Sales Operation Auto2000 Cabang Jatiasih, mengkoordinir, mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan bengkel.
- Menilai, menganalisis perkembangan bengkel dari segala segi guna memajukan bengkel.

- Melaksanakan tugas lain yang dibebankan oleh kepala cabang.

## **6. Counter Sales**

- Melayani tamu-tamu yang datang ke showroom serta melayani penjualan counter.
- Mewakili salesman apabila yang bersangkutan tidak ada di tempat.
- Menjaga hubungan yang baik serta menunjukkan sifat ramah dan sopan dalam melayani pelanggan dan calon pelanggan.
- Mempersiapkan laporan harian, mingguan, bulan kepala supervisor atau kepala cabang mengenai kegiatan penjualan yang dilakukan.

## **7. Sales Force/Salesman**

- Melaksanakan prospecting, baik melalui kunjungan langsung ke calon pelanggan atau melalui telepon.
- Menunjukkan sifat ramah, sopan santun dan menarik dalam penawaran dan negosiasi, penutupan penjualan, penyerahan kendaraan serta pelayanan purna jual.
- Mempersiapkan laporan harian, mingguan, bulan kepala supervisor atau kepala cabang mengenai kegiatan penjualan yang dilakukan.
- Mengusahakan adanya hubungan yang luas dengan pihak luar dalam rangka memasarkan produk Toyota.

## **8. PGA (Personalia/General Affair)**

- Melaksanakan fungsi kepersonaliaan PT Astra International Tbk – Toyota Sales Operation Auto2000 Cabang Jatiasih.
- Melaksanakan fungsi general affairs PT Astra International Tbk – Toyota Sales Operation Auto2000 Cabang Jatiasih.
- Melaksanakan fungsi internal control.
- Mengatur perhitungan dan pembagian gaji karyawan.

### **9. Cashier**

- Menerima uang atau pembayaran dengan bukti yang sah.
- Menjaga keamanan uang kas.
- Mengeluarkan uang kas atau dasar bon permintaan yang disetujui oleh kepala cabang atau kepala administrasi.
- Membuat laporan uang masuk maupun uang keluar.

### **10. Administrasi Unit**

- Membuat serta meregistrasi Surat Pesanan Kendaraan (SPK), Delivery Order (DO) dan Bukti Serah Terima Kendaraan Baru (BSTKB).
- Membuat surat pengantar, surat masuk dan surat keluar kendaraan, laporan penjualan, stock dan lain-lain.
- Membuat lapoaran harian, mingguan, bulanan dan file.

### **11. Administrasi Servis**

- Mencetak kwitansi pembayaran sesuai permintaan service advisor.

- Melakukan pekerjaan billing dan invoice dari PKB yang telah dinyatakan selesai oleh service advisor.
- Memonitor batas waktu pembayaran dan dokumen-dokumen pendukungnya.
- Melakukan kegiatan administrasi masalah perpajakan.

## **12. Administrasi Gudang Bahan**

- Mencatat seluruh pembukuan spare part yang ada di gudang bahan.
- Memonitor segala sesuatu yang berhubungan dengan gudang bahan.

## **13. Security**

- Mengawasi dan memeriksa kendaraan dan karyawan yang keluar/masuk perusahaan.
- Bertanggung jawab atas ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan.

## **14. Cleaning Service**

- Merawat semua peralatan perusahaan.
- Bertanggung jawab atas kebersihan lingkungan perusahaan.

## **15. PDS (Pre Delivery Service)**

- Bertanggung jawab melakukan pengecekan mesin, kebersihan unit serta mempersiapkan unit yang akan dikirim ke pelanggan.

## **16. Driver**

- Mengemudi dalam proses pengiriman kendaraan menuju alamat yang ditujukan ke customer.
- Membantu karyawan atau staf dalam melaksanakan tugasnya di luar wilayah kantor.

### **17. Messenger**

- Mengantarkan surat-surat atau dokumen-dokumen yang dibutuhkan hingga mengirimkan kelengkapannya ke HO (Head Office).

### **18. Service Advisor**

- Menerima dan melayani kebutuhan pelanggan yang datang ke bengkel untuk melaporkan keadaan kendaraannya.
- Memberikan penjelasan yang memuaskan atas pertanyaan pelanggan yang akan memperbaiki untuk melakukan perawatan kendaraan.

### **19. Mekanik**

- Memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengecekan, perbaikan dan perawatan setiap kendaraan pelanggan.
- Bertanggungjawab mengerjakan kendaraan atas pembagian kerja dari foreman.

### **20. Technical Leader**

- Mengatasi permasalahan kendaraan pelanggan yang sulit dipecahkan.

### **21. MRA (Maintenance, Reminder and Appointment)**

- Melayani layanan booking service melalui telepon, WhatsApp, email.
- Menelpon atau follow up pelanggan yang kendaraannya sudah waktunya service rutin.
- PSFU (Post Service Follow Up) untuk menanyakan kepuasan pelanggan, follow up customer H+3 setelah servis.
- Sounding promo pada customer layanan purna jual melalui via telepon.

## **22. Foreman**

- Memberikan pembagian kerja kepada mekanik dalam pengerjaan servis kendaraan.
- Melakukan pengontrolan di bengkel atas perintah kepala bengkel.
- Melakukan pengawasan pekerjaan mekanik.

## **23. Vallet**

- Mengatur laju kendaraan yang akan diservis hingga dalam penyerahannya kepada customer layanan purna jual.

## **24. Partman**

- Bertanggung jawab terhadap administrasi spare part.
- Bertanggung jawab terhadap stok spare part.

## **25. Washing**

- Bertanggung jawab terhadap kebersihan kendaraan, baik untuk kendaraan bengkel maupun kendaraan para customer.

## Lampiran 11 Kuisisioner Kepuasan Pelanggan

tanggal:	Jam:	Petugas:	Tgl:	Jam:	Petugas:	Tgl:	Jam:	Petugas:
<b>Pertanyaan</b>			<b>Score</b>			<b>Keterangan</b>		
Q1 Kepuasan terhadap kemudahan dalam menghubungi bengkel								
Q2 Kepuasan terhadap kemudahan mendapatkan jadwal servis								
Q3 Kepuasan terhadap lamanya waktu tunggu sebelum dilayani oleh Service Advisor								
Q4 Kepuasan terhadap penjelasan Service Advisor mengenai pekerjaan dan estimasi lama waktu servis								
Q5 Kepuasan terhadap fasilitas bengkel Toyota								
Q6 Kepuasan terhadap lama waktu yang diperlukan untuk servis kendaraan Toyota								
Q7 Kepuasan terhadap kesesuaian estimasi harga								
Q8 Kepuasan terhadap pelayanan petugas bengkel selama melakukan servis di bengkel Toyota								
Q9 Kepuasan terhadap kondisi kendaraan setelah servis								
Q10 Kepuasan terhadap hasil servis kendaraan Toyota								
Q11 Kepuasan secara keseluruhan proses servis kendaraan Toyota								
Q12 Akan kembali ke bengkel resmi (Cabang ...)								
Q13 Kemungkinan pelanggan untuk merekomendasikan bengkel (Cabang ...) tersebut kepada orang lain								

Note: 1-6 : Tidak Puas, 7 : Biasa saja, 8-10 : Puas

## Lampiran 12 Post Service Follow Up (PSFU)

Januari - Februari						
No	Police No	Category	Hasil PSFU			KETERANGAN
			Q1	Q2	Q3	
			OK	OK	OK	
1	B2687KKA	SBE	1	1	1	MENUNGGUNYA LAMA DIPANGGILNYA,OK 8
2	B1292KIS	SBE	1	1	1	OK 10
3	B1208KRY	SBE	1	1	1	ESTIMASI TIDAK SESUAI YG DIJANJIKAN, NILAI 8
4	B2501KFO	SBE	1	1	1	MENUNGGUNYA LAMA NILAI 8
5	B97SIN	SBEK	1	1	1	SPAREPART KURANG LENGKAP NILAI 8
6	B1891KIR	SBEK	1	1	1	SEDANG PESAN SPAREPART
7	B 2119 UFS	SBEK	1	1	1	MASIH NUNGGU SPAREPART
8	B1263PIV	SBE	1	1	1	OK 10
9	B1472KKV	SBE	1	1	1	OK 8
10	B2419NV	SBEK	1	1	1	OK 8
11	B1082EKS	SBEK	1	1	1	OK 8
12	L1749MH	SBEK	1	1	1	OK 8
13	B358ADN	IUB	1	1	1	OK 9
14	B2186KFN	SBEK	1	1	1	OK 8
15	B1114TKI	SBEK	1	1	1	OK 8
16	B 2935 TOV	SBEK	1	1	1	OK 8
17	D1478ADE	SBEK	1	1	1	OK 10
18	B1162KIZ	SBEK	1	1	1	OK 8
19	B 1160 PQT	SBE	1	1	1	BAGIAN LUAR MOBIL KURANG BERSIH, SARAN DIMAKSIMALKAN LAGI UNTUK PENCUCIAN MOBILNYA, NILAI 8
20	B2988KFV	SBE	1	1	1	OK 10
21	B2440SKN	GR	1	1	1	OK 8
22	B2944TOY	SBEK	1	1	1	OK 8,5
23	B2162KFR	IUB	1	1	1	OK 9
24	B1258KOR	SBE	1	1	1	MOBIL TIDAK BERSIH DICUCINYA NILAI 8
25	B2231BKR	SBEK	1	1	1	SARAN AGAR SPARE PART BARANGNYA SELALU READY,NILAI 9
26	B 2321 TON	SBEK	1	1	1	CUCI KURANG BERSIH NILAI 8
27	B 212 ATU	SBEK	1	1	1	SEDANG PESAN SPARE PART
28	B2454KFQ	SBEK	1	1	1	MOBIL KURANG BERSIH BAGIAN LUAR NILAI 7

Sumber: Data diolah oleh praktikan, 2018/2019

Lampiran 13 Reservasi Perbaikan Kendaraan

TSC-Jakarta  
Jl. Jatimekar No. 21 - Bekasi BEKASI 17422  
Telp : 021-84982000 Fax : 021-85508889

## RESERVASI PERBAIKAN KENDARAAN

B 1095 FJF

**RESERVASI PERBAIKAN KENDARAAN**

**PERSIAPAN :**

		TANGGAL	JAM	STAFF
H-2	PART ORDER	/ /	:	
H-1	PART ARRIVAL	/ /	:	
H-1	TELP.CUST	/ /	:	
J-1	REMINDER	/ /	:	

**Estimasi Biaya :**

--	--

**Total Estimasi**

T120SFA18000375

Nomor : 02.02.2018 Jam : 11 : 00  
Tanggal : **Telepon**  
Metode Booking : Datang / Telepon / .....

NEW FORTUNER 4x2 2.4 VRZ A/T DSL L

Model : SILVER METALLIC  
Warna : 2017  
Tahun :  
Jenis transmisi : Otomatis  
Bahan bakar : Bensin / Solar

OTHER

Pekerjaan : ERCT / BC / TWC / GRP / RTJ / BP / SSC / OTH  
Pelanggan : Tunggu / Tunggu  
TJ Booking : 02 / 02 / 2018 13 : 58  
TJ Penerimaan : 06 / 02 / 2018 11 : 00  
TJ Penyerahan : 06 / 02 / 2018 14 : 00  
TJ Rev. Penerimaan :  
TJ Rev. Penyerahan :

**NO SHOW CUSTOMER :**

	TANGGAL	JAM	STAFF
CALL 1	/ /	:	
CALL 2	/ /	:	
CALL 3	/ /	:	

**Keluhan / Revisi / Perbaikan :**  
BOOKING B1095FJF CH 10.000 KM  
CH REM TANGAN TERLALU TINGGI  
CH BAN KURANG STABIL  
CH BUMPER SEBELAH KIRI KURANG RAPET X SERVIS DI  
TSC BEKASI BARAT  
085813389532/ BP. TEGUH

Other

Sejak Kapan : Baru saja / Seminggu yang lalu / .....  
Frekuensi : Sedang / Kadang-kadang / .....  
Dimana : Jalan raya / Bergelombang / .....  
Kecepatan : ..... Km/Jam  
Lampu Indikator : OFF / ON

Pelanggan	Penerima Order Booking
SURYATI	Rini Rakhmania Wafda


Distribusi: Putih -> Service Advisor, kuning -> Staf

**AUTO 2000**  
Urusan Toyota jadi mudah!

Lampiran 14 Dokumentasi



## Lampiran 15 Kartu Konsultasi



**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

*Building Future Leaders*

**KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL**

1. Nama Mahasiswa : Melsy  
 2. No.Registrasi : 809150158  
 3. Program Studi : Pendidikan Bisnis  
 4. Dosen Pembimbing : Dr. Nurdin Hidayat M.Si  
 NIP.196610302000121001

5. Judul PKL : Laporan praktik kerja lapangan pada Bagian Maintenance Asuransi Appellment di PT Asera Intermedia Gedung Auli 2000 Cawang Jakarta Bekasi

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	2 / 11 / 2018	Susunan Laporan Praktik Bab I	PERMAYATI BAB I	[Signature]
2	9 / 11 / 2018	Susunan Laporan Praktik Bab II	PERMAYATI BAB II	[Signature]
3	16 / 11 / 2018	Susunan Laporan Praktik Bab III	PERMAYATI BAB III	[Signature]
4	23 / 11 / 2018	Susunan Laporan Praktik Bab IV	PERMAYATI BAB IV	[Signature]
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

SETUJU UNTUK UJIAN PKL [Signature]

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