

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI PT PENTA
ARTHA IMPRESSI (BENGKEL BOS)**

**RIZKA AGAS PUTRI
8215160320**



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

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

***INTERNSHIP REPORT IN PT PENTA ARTHA IMPRESSI
(BENGKEL BOS)***

***RIZKA AGAS PUTRI
8215160320***



***This field work practice report was written to fulfill one of the requirements to
get Bachelor's Degree of Economics at Faculty of Economics Jakarta***

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2020***

ABSTRAK

RIZKA AGAS PUTRI, Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) 1 Juli – 30 September 2019 di PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS), Kantor Pusat Wisma Achilles, Jakarta Barat tepatnya di Jl. Panjang No.29, RT.8/RW.1, Kedoya Sel., Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11520 pada divisi Pemasaran dan Penjualan tepatnya di *Department Customer Relation Officer*. Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2019.

Pelaksanaan PKL bertujuan untuk melatih diri dan terbiasa dengan aturan penulisan dan format laporan yang baik. Pelaksanaan PKL juga bertujuan untuk melatih keterampilan, mental, serta mendapat wawasan melalui dunia kerja.

Tugas Praktikan berkaitan dengan kegiatan Pemasaran, seperti mengelola 13 Akun penjualan di *E-Commerce*, mengoperasikan *Document Management System* (DMS), merekap dan *monitoring* data-data *customer* yang sudah melakukan pembelian melalui *online*, melakukan *survey* kepuasan pelanggan Bengkel BOS melalui telepon dan ikut serta dalam *Event Gaikindo Indonesia International Auto Show* (GIIAS) dan *Event Franchise & License Expo Indonesia* (FLEI) 2019 di divisi Pemasaran dan Penjualan tepatnya di *Department Customer Relation Officer*.

Setelah melaksanakan PKL, Praktikan mendapatkan banyak pengetahuan baru, pemahaman dan pengalaman mengenai pekerjaan bagian manajemen pemasaran.

Kata Kunci: Praktik Kerja Lapangan (PKL), PT Penta Artha Impresi, *Customer Relation Officer*, Penjualan dan Pemasaran.

ABSTRACT

RIZKA AGAS PUTRI, the internship's report on 1st July – September 30th, 2019 at PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS), Head Office Wisma Achilles, West Jakarta right on Jl. Panjang No.29, RT.8/RW.1, Kedoya Sel., Kb. Jeruk, West Jakarta, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11520 in Sales and Marketing division, precisely at Customer Relation Officer Department. Bachelor Degree of Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta, 2019.

The implementation of the internship aims to the practitioner can train himself and be familiar with the rules of writing and good report formats. Implementation of internship also aims train skills, mentally and can insight in a working network.

The internship related with Marketing such as managing 13 sales accounts in E-Commerce, operating a Document Management System (DMS), recap and monitoring customer data that have made purchases online, conducting customer satisfaction surveys Bengkel BOS by telephone and participating in the Gaikindo Indonesia International Auto Show (GIIAS)Event and the 2019 Franchise & License Expo Indonesia (FLEI) Event in the Marketing and Sales division precisely at the Customer Relations Officer Department.

After doing the internship, internee gets new knowledge, understanding and experience on the world of work, especially in marketing management.

Keywords: Internship, PT Penta Artha Impresi, Customer Relations Officer, Sales and Marketing.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR



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.fe.unj.ac.id



AN ISO 9001:2015 CERTIFIED ORGANIZATION

SURAT PERSETUJUAN SIDANG PKL

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Dosen Pembimbing

1. Nama : M. Edo Suryawan Siregar SE., T. B. A.
2. NIP : 1972 0125 2002 121 002
3. Tanda tangan :

Memberikan Persetujuan kepada Mahasiswa dibawah ini :

1. Nama : Rizka Agas Putri
2. No. Registrasi : 8215160320
3. Program Studi : S1 Manajemen
4. Judul PKL : Laporan Praktek Kerja Lapangan di PT. Penta
Artira Impresi (Bengkai BOS)

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

Mengetahui,
Koorprodi S1 Manajemen

Dr. Suherman, M.Si.
NIP. 19731116 200604 100 1

Jakarta, 26 Desember 2019

Mahasiswa Ybs,

Rizka Agas Putri
No.Reg : 8215160320

Cat : coret yang tidak perlu *)

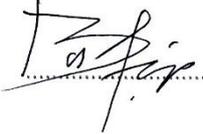
LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Suherman, S.E., M.Si.

NIP 197311162006041001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP 196301191992032001 Penguji Ahli		28 Januari 2020
<u>Ika Febrilia, SE., M.M.</u> NIP 198702092015042001 Dosen Pembimbing		28 Januari 2020
<u>M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.</u> NIP 197201252002121002		28/01 2020

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga serta sahabatnya, dan kepada pengikutnya hingga akhir zaman. Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS).

Laporan ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini Praktikan mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd.. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Suherman, SE. M.Si selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing Praktik Kerja Lapangan.
4. Veronika Manopo selaku *Customer Relation Officer Department Head* yang telah memberikan kesempatan kepada Praktikan untuk melaksanakan PKL pada *Department Customer Relation Officer*.
5. Dui Tika selaku *Supervisor Customer Relation Officer* yang telah membimbing Praktikan selama masa PKL.

6. Amanda Wati, Syndy Ayu Putri, Lela Sari Gandi selaku PIC pada tim *Supply*, CCU, dan *Demand* yang telah membimbing dan menerima Praktikan dengan baik selama masa PKL.
7. Seluruh karyawan PT Penta Artha Impresi atas segala petunjuk, bimbingan dan saran kepada Praktikan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan
8. Keluarga penulis atas doa dan semangat yang tak henti-hentinya diucapkan.
9. Semua sahabat dan rekan-rekan yang senantiasa mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan telah membantu kelancaran dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Jakarta, 12 Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	iv
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	ivi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL	4
C. Kegunaan PKL.....	5
D. Tempat PKL.....	8
E. Jadwal Waktu PKL	9
BAB II TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	13
A. Sejarah Umum PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS).....	13
B. Struktur Organisasi Perusahaan.....	18
C. Kegiatan Umum Perusahaan	28
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	38
A. Bidang Kerja	38
B. Pelaksanaan Kerja	39
C. Kendala yang Dihadapi	65
D. Cara Mengatasi Kendala	66
BAB IV	70
KESIMPULAN.....	70
A. Kesimpulan	70
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Logo Perusahaan.....	8
Gambar II.1 <i>List</i> Nama dan Lokasi Bengkel BOS.....	15
Gambar II.2 Logo Perusahaan.....	18
Gambar II.3 Struktur Organisasi <i>Marketing</i> PT Penta Artha Impresi.....	19
Gambar II.4 Tampilan Awal <i>Website</i> Bengkel BOS.....	34
Gambar III.1 Diagram Alir Mengelola <i>E-Commerce</i>	42
Gambar III.2 Tampilan <i>Form Taking Order</i>	44
Gambar III.3 Standar Pesan <i>Email</i> Konfirmasi Pesanan.....	45
Gambar III.4 Tampilan <i>Form Monitoring Online</i>	46
Gambar III.5 Tampilan Pemasukkan Resi di <i>E-Commerce</i> (Shopee).....	47
Gambar III.6 Tampilan Pemasukkan <i>Invoice</i> di <i>E-Commerce</i> (Tokopedia).....	47
Gambar III.7 Diagram Alir Mengoperasikan DMS.....	50
Gambar III.8 Tampilan DMS untuk Mencari <i>Invoice</i>	51
Gambar III.9 Tampilan Pencarian <i>Invoice</i> berdasarkan Plat Nomor Kendaraan.....	52
Gambar III.10 Tampilan <i>Invoice Online</i> pada DMS.....	52
Gambar III.11 Tampilan <i>Cek Stock</i> pada DMS.....	54
Gambar III.12 Diagram Alir Merekap dan <i>Monitoring Data Customer</i> <i>Online</i>	55
Gambar III.13 <i>Monitoring Online</i> Data <i>Customer</i>	56
Gambar III.14 <i>Print Out</i> Data dan <i>Invoice Customer</i>	57
Gambar III.15 <i>Form</i> Kuesioner yang ditanyakan ke <i>Customer</i>	59
Gambar III.16 Tampilan <i>Survey</i> di <i>Monitoring Online</i>	60
Gambar III.17 Rapat bersama <i>Department Head</i> dan <i>Supervisor CRO</i> untuk <i>Event</i> GIIAS 2019.....	63
Gambar III.18 Rapat Bersama <i>Department Head</i> dan <i>Supervisor CRO</i> untuk <i>Event</i> FLEI 2019.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Budaya Perusahaan.....	17
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I Surat Permohonan Izin.....	76
LAMPIRAN II Surat Persetujuan Pelaksanaan	77
LAMPIRAN III Surat Penyelesaian.....	78
LAMPIRAN IV Daftar Hadir PKL.....	79
LAMPIRAN V Penilaian PKL.....	84
LAMPIRAN VI Daftar Kegiatan	85
LAMPIRAN VII Dokumentasi	97
LAMPIRAN VIII Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan PKL	98

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL

Pada arus globalisasi yang mengarah pada ilmu pengetahuan dan teknologi, perkembangannya kian hari kian meningkat dan persaingan pun kian ketat. Perkembangan teknologi dan komunikasi serta meningkatnya kebutuhan aktivitas perekonomian dunia menjadi salah satu sarana meningkatnya globalisasi. Banyak masalah yang timbul di berbagai kalangan, dan semua masalah muncul karena perbedaan pendapat antara manusia satu dengan manusia lainnya. Dari sekian banyak masalah yang paling sering dihadapi oleh setiap masyarakat adalah sulitnya mencari lahan pekerjaan.

Oleh sebab itu, berbagai lembaga pendidikan di Indonesia memberikan program berupa Praktik Kerja Lapangan sebagai upaya mempersiapkan mahasiswa dengan lulusan yang berintelektualitas tinggi, berpengalaman dan siap bersaing. Universitas Negeri Jakarta, khususnya fakultas ekonomi sebagai salah satu lembaga pendidikan yang ada di Indonesia ikut serta menjalankan program PKL yang wajib diikuti oleh mahasiswanya karena PKL merupakan salah satu prasyarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi yang pelaksanaannya dilakukan selama minimal 40 hari kerja.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah kegiatan pengamatan terhadap suatu kegiatan kerja yang sesungguhnya, di mana mahasiswa sebagai Praktikan dituntut aktif dalam berpartisipasi pada berbagai kegiatan perusahaan dengan mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama masa perkuliahan. Sehingga kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini memberikan kesempatan pada Praktikan untuk memiliki pengalaman akan dunia kerja sebelum terjun langsung ke dunia kerja yang sesungguhnya dan diharapkan dapat meningkatkan nilai-nilai kognitif maupun afektif serta keterampilan lainnya yang mendukung Praktikan untuk bersaing di dunia kerja.

Selain itu, dapat memberi bekal yang cukup bagi Praktikan dengan tujuan untuk menjadi individu yang memiliki penguasaan keahlian operasional dan profesionalisme kerja yang baik, sehingga ketika mahasiswa tamat dari bangku perkuliahan Ia telah memiliki pengetahuan dan pengalaman yang mumpuni sebagai bekal bersaing dalam pesatnya arus globalisasi.

Dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini, Praktikan berkesempatan untuk mengamati secara langsung sekaligus mengembangkan keahlian kerja pada PT Penta Artha Impresi (PAI) yang merupakan induk perusahaan dari Bengkel BOS yang memprioritaskan usahanya pada bidang penjualan ban dan service mobil yang sudah memiliki banyak cabang di Jabodetabek dan sedang membangun di beberapa kota besar di Indonesia.

Praktikan memilih PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) sebagai tempat praktik kerja lapangan yaitu karena PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) merupakan transformasi dari *Speed Tyre Shop* dan fokus melayani penjualan barang dan jasa seputar Ban, Oli, *Service* untuk segala jenis mobil.

Selain itu, Praktikan tertarik pada PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) merupakan salah satu bengkel yang menawarkan produk dan jasanya secara *online* lebih tepatnya memiliki *official store* di 12 *Platform Online* (*E-Commerce*) dan portal bisnis (Aplikasi) sendiri.

Karena hal tersebut, Praktikan tertarik untuk mempelajari lebih lanjut mengenai bagaimana cara kerja dan sistem pemasaran di PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS).

Dalam hal ini kemudian Praktikan mengajukan permohonan Praktik Kerja Lapangan pada PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) dan Praktikan ditempatkan di Departemen yang relevan dengan konsentrasi Praktikan di Program Studi S1 Manajemen, yakni Divisi *Sales and Marketing* pada *Department Customer Relation Officer (CRO)*.

B. Maksud dan Tujuan PKL

Adapun maksud dan tujuan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) antara lain:

1. Maksud Praktik Kerja Lapangan

- a. Kesempatan untuk memperoleh pengalaman bekerja dan ilmu pengetahuan baru dalam mengembangkan diri Praktikan, khususnya dalam bidang *Marketing* di PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS).
- b. Membandingkan dan menerapkan pengetahuan akademis berupa teori dan praktik yang telah didapatkan tentang aktivitas di dalam bidang pekerjaan yang sesuai dengan program studi yang dipelajari yaitu Manajemen Pemasaran di UNJ.
- c. Memberikan kontribusi dalam membantu PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) sebagai instansi dimana Praktikan menjalankan Praktik Kerja Lapangan.
- d. Beradaptasi dan bersosialisasi dengan dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Tujuan PKL

- a. Mendapatkan dan meningkatkan pengetahuan secara langsung sebagai *Customer Relation Officer* dalam mengelola *E-Commerce*.

- b. Untuk melatih kemampuan mahasiswa dalam menerapkan dan mengaplikasikan sistem DMS.
- c. Serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu bidang manajemen pemasaran yang telah didapatkan di perkuliahan dengan melakukan Survey Kepuasan Pelanggan.

C. Kegunaan PKL

Adapun kegunaan Praktik Kerja Lapangan selama Praktikan melaksanakan kegiatan di PT Penta Artha Impresi, antara lain:

1. Bagi Praktikan

- a. Memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- b. Sebagai sarana pembelajaran Praktikan untuk melatih pola pikir, kreativitas, dan keberanian yang sangat diperlukan untuk diterapkan pada dunia kerja.
- c. Melatih kemampuan dan keterampilan Praktikan sesuai pengetahuan yang diperoleh dalam perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

- d. Mendapatkan gambaran tentang kondisi nyata dunia kerja dan memiliki pengalaman terlibat langsung dalam suatu instansi, baik itu instansi pemerintah maupun swasta.
- e. Dapat melatih profesionalisme, dan kemampuan penunjang lainnya sesuai dengan standar dunia kerja.
- f. Menjalin relasi dan bersosialisasi dengan karyawan di tempat Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, sehingga di masa yang akan datang diharapkan dapat terjalin kerjasama positif antara karyawan setempat dengan Praktikan.

2. Bagi Universitas Negeri Jakarta

- a. Menjalin hubungan baik antara lingkungan akademis dengan perusahaan
- b. Dapat menghasilkan sarjana-sarjana yang handal dan memiliki pengalaman di bidangnya.
- c. Sebagai bahan masukan dan penyempurnaan kurikulum perkuliahan bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya Program Studi S1 Manajemen sebagai sarana pengenalan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya jurusan Manajemen konsentrasi Manajemen Pemasaran untuk menghasilkan tenaga-tenaga terampil sesuai dengan kebutuhan.

- d. Untuk memperkenalkan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta kepada khalayak luas dan menunjukkan kualitas mahasiswa UNJ.
- e. Dapat mempromosikan keberadaan akademik di tengah-tengah dunia kerja khususnya di divisi Pemasaran pada Departemen CRO PT Penta Artha Impresi. Sehingga dapat mengantisipasi kebutuhan dunia kerja akan tenaga kerja yang profesional dan kompeten di bidang masing-masing.

3. Bagi Perusahaan

- a. Menjalinkan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara pihak fakultas dengan perusahaan
- b. Sebagai sarana untuk mengetahui kualitas pendidikan yang ada di Program Studi S1 Manajemen Universitas Negeri Jakarta dan untuk mengetahui kriteria tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- c. Merupakan Realisasi dari adanya misi sebagai fungsi dan tanggung jawab sosial serta kelembagaan.
- d. Instansi dapat merekrut mahasiswa apabila instansi memerlukan tenaga kerja, karena instansi telah melihat kinerja mahasiswa selama Praktik Kerja Lapangan tersebut.

D. Tempat PKL



Gambar I.1 – Logo Perusahaan
Sumber: Situs web Bengkel BOS

Praktikan memperoleh kesempatan untuk melaksanakan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan pada:

Nama Perusahaan : PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS)

Alamat : Wisma Achilles,
Jl. Panjang No.29, RT.8/RW.1, Kedoya Sel., Kb.
Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota
Jakarta 11520, Indonesia

Nomor Telepon : (021) 56949669

Website : www.bengkelbos.co.id

Bagian Tempat PKL : *Sales and Marketing*

Digital Commerce and Mitra BOS Division

Customer Relation Officer (CRO) Department

E. Jadwal Waktu PKL

Jadwal waktu Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan terdiri dari beberapa tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan dan pelaporan. Pelaksanaan tahapan-tahapan tersebut antara lain:

1. Tahapan Persiapan PKL

Praktikan mencari informasi mengenai perusahaan atau dinas pemerintah yang dapat menerima kegiatan PKL. Setelah mengetahui bahwa di PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) sedang membuka lowongan untuk melakukan kegiatan PKL, Praktikan segera mengurus surat permohonan Praktik Kerja Lapangan di BAAK yang ditujukan ke PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS).

Pada awal bulan Juni 2019, Praktikan meminta pembukaan akses ke Gedung R Fakultas Ekonomi agar Praktikan dapat mengakses formulir pendaftaran secara *online* melalui web SIPERMAWA, kemudian menunggu proses selesai.

Pada pertengahan Juni 2019, Praktikan mempersiapkan berkas-berkas yang diperlukan untuk melakukan PKL di PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS). Setelah berkas tersebut siap, Praktikan mengirimkan surat

beserta berkas-berkas yang diperlukan ke bagian HRD PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS). Kemudian pada 23 Juni 2019, Praktikan bertemu langsung dengan Ibu Anastassia Delphi yang merupakan salah satu staf di *Human Resource Development* (HRD) dan Ibu Veronika Manopo selaku *Digital Commerce* and Mitra BOS *Department Head* untuk mengajukan permohonan izin PKL serta melakukan wawancara singkat terkait *Department* penempatan yang diinginkan dan peraturan ataupun budaya yang harus dipatuhi saat melangsungkan kegiatan PKL di PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS).

Pada tanggal 25 Juni 2019, Praktikan menerima konfirmasi dari Ibu Anastassia Delphi dan Ibu Veronika Manapa bahwa Praktikan diperkenankan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan diperkenankan untuk memulai Praktik Kerja Lapangan di Divisi *Sales & Marketing, Department Customer Relation Officer* pada Tanggal 1 Juli 2019.

2. Tahap Pelaksanaan

Dikarenakan Praktikan mengikuti peraturan PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) terkait dengan waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 60 hari kerja atau

3 Bulan. Terhitung mulai dari tanggal 1 Juli 2019 sampai dengan 30 September 2019.

Waktu tersebut merupakan waktu yang efektif bagi Praktikan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan karena pada saat itu Praktikan telah menyelesaikan program pembelajaran semester VI (enam). Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dari hari Senin sampai hari Jumat, mulai pukul 08.00 – 17.00 WIB dengan jam istirahat pada pukul 12.00 – 13.00 WIB. Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dari hari senin sampai jumat Praktikan menggunakan pakaian bebas sopan yang disesuaikan dengan peraturan perusahaan.

3. Tahap Pelaporan

Setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 3 Bulan, Praktikan memiliki kewajiban untuk membuat laporan tertulis mengenai hasil pengamatan dan pengalaman Praktikan selama masa Praktik Kerja Lapangan di PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS). Pembuatan laporan Praktik Kerja Lapangan merupakan syarat untuk kelulusan yang ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta khususnya Program S1 Manajemen D 2916.

Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan dimulai pada 24 September 2019 s.d 28 November 2019. Penulisan dimulai dengan mencari data-data yang dibutuhkan untuk menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan, data yang diambil Praktikan diperoleh langsung dari PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) pada Divisi *Sales and Marketing* khususnya *Department Customer Relation Officer*, kemudian data-data tersebut diolah dan diserahkan sebagai tugas akhir laporan Praktik Kerja Lapangan.

BAB II

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Umum PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS)

Awal mulanya pada tahun 2011 PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) bergerak dalam sebuah bengkel mobil yang hanya berfokus pada pemasok ban. Kemudian, di tahun 2012 perusahaan membuat *brand Spread Tire Shop*.

Pada tahun 2012 hingga tahun 2014, PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) mulai berkembang dan dikenal oleh lebih banyak konsumen, sehingga semakin tingginya permintaan dan hal tersebut menjadi peluang dan kesempatan yang dilihat oleh PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) untuk mengembangkan bisnisnya dengan membuka 16 cabang bengkel yang berada dan berfokus di area Jabodetabek. Kemudian, PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) mulai melakukan *Branding* dengan nama Impressive Motor yang bergerak di bidang Ban Mobil di tahun 2015.

Melihat perkembangan bisnis dibidang otomotif, PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) mulai memberikan pelayanan servis mobil dan penjualan oli mobil, sehingga perusahaan melakukan *re-branding* di tahun 2016 dari Impressive Motor menjadi Bengkel BOS (Ban, Oli, *Service*).

Bengkel BOS terus mengembangkan bisnisnya untuk menyediakan pelayanan secara menyeluruh untuk konsumen yang memiliki kendaraan bermotor. Pelayanan ini menyediakan ban mobil, ban motor, oli mobil, oli motor, jasa servis mobil, dan *spare parts*. Dengan pengalaman yang didapat dari bengkel sebelumnya, Bengkel BOS dapat memberikan pelayanan yang lebih lengkap dan menyeluruh dengan berbagai keunggulan.

Pada tahun 2017, Bengkel BOS diakuisisi oleh PT. Multistrada dan di tahun yang sama Bengkel BOS mulai mengembangkan strateginya ke dalam distribusi, *retail*, *digital commerce*, *partnership* dan *franchise*. Bengkel BOS juga memperbanyak cabangnya menjadi 19 cabang Bengkel pada tahun 2017 dan memulai penjualan secara *online* melalui 2 *e-commerce* yaitu BliBli dan Elevenia.

Bengkel BOS telah tersebar di seluruh Indonesia, sehingga PT Penta Artha Impresi mengembangkan Bengkel BOS dengan memperbanyak jumlah cabang bengkelnya menjadi 29 cabang Bengkel BOS di berbagai lokasi pada tahun 2018. Selain itu, Bengkel BOS memperbanyak *partnership* bernama “Mitra BOS” sebanyak 250 bengkel mobil dan motor serta memiliki *official Store* di 13 *E-Commerce* seperti BliBli, Elevenia, Lazada, Ralali, Garasi.id, Shopee, Tokopedia, JD.ID, Ilotte, Bukalapak, Tyroola, Blanja.com, Aplikasi Bengkel BOS.

	A	B	C	D	E	F	G
4	Nama Bengkel	Alamat	Link Google Maps	Nomor Telepon			
5	Bekasi	Jl. MH Juyomartono No 105 C, Bulak Kapal, Bekasi Timur	https://goo.gl/maps/9C35mndamE2	021-8800548			
6	Bintaro	Jl. RC Veteran No 19 Kabayoran Baru, Jakarta Selatan	https://goo.gl/maps/6pqr232222	021-7885991 / 2			
7	Buli Cinara	Jl. Buli Cinara Rt. 4/Rw. 2, Cinara Kota Depok	https://goo.gl/maps/9hnpqj9p792	021-29297485			
8	Cinara	Jl. Cinara Raya H/364, Rt/Rw. 006/13 Cinara, Depok	https://goo.gl/maps/979p9v9m9k564	021-2648998			
9	Cimanggis	Jl. Raya Bogor Km 31 No. 29 Rt/Rw. 01/02, Kai Makar Sari, Kec. Cimanggis Kota Depok	https://goo.gl/maps/7c4wV73i3vV	021-29327463, 87702699/799			
10	Pondok Cabe	Jl. Pondok Cabe Raya, Pd. Cabe Ilir, Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten	https://goo.gl/maps/649V3uA452	021-27399670			
11	Sempang	Jl. Raya Sempang, Km 2, No. 7, Kota Depok, Jawa Barat	https://www.google.com/maps/dir/6.39952473/101.72121268	021-2721268			
12	Jogjabata	Jl. Magelang km 4.5, No. 123 Mlati, Sleman	https://goo.gl/maps/7Ugg64F4vUv	0274-5305725 / 6295			
13	BSD	Ko. Cileungsi Rt. 002/001, Kel. Cileungsi, Kec. Serpong, Tangerang	https://goo.gl/maps/7M77v9vqkHn2	021-5380810 /021.5380796			
14	Cibubur	Jl. Aterampit Cibubur, Desa Negeri, Kec Gunung Putri, Bogor	https://goo.gl/maps/6w1c4v4X2	021-82496125			
15	Ciduyung	Jl. Binemang No 38 Rt. 002 No. 004 Keureunan Ceger, Kecamatan Ciduyung, Jakarta Timur	https://goo.gl/maps/9u9m9m9k564	021-8458496			
16	Jati Makmur	Jl. Raya Jati Makmur, Rt/Rw. 02/05, Jati Makmur, Pondok Gede, Bekasi	https://goo.gl/maps/9g8T9u3d4F4	021-22107663			
17	Jati Murni	Jl. Raya Hankam No 8-25, Jati Murni, Pondok Mareti, Kota Bekasi Jawa Barat	https://goo.gl/maps/6w1c4v4X2	021-22989910			
18	Pamulang	Jl. Raya Siliwangi, Pamulang Rt/Rw. 001/001, pondok banda, Pamulang	https://goo.gl/maps/649V3uA452	021-7496500			
19	Raya Babo	Jl. Raya Bogor km 27.5 No 10 pasiajan, pasia rebo, Jakarta Timur	https://goo.gl/maps/979p9v9m9k564	021-2962876 / 75 / 77			
20	Narogong	Jl. Raya Narogong, Rt/Rw. 003/002 Kai Bojori, rawa lumbu, Bekasi Timur	https://www.google.com/maps/dir/6.48535860/101.54345923/24	021-84345923 / 24			
21	Ciledug	Jl. Ciledug Raya No 5, Patungkang Utara - Pasargrahan	https://goo.gl/maps/7c4wV73i3vV	021-7330191			
22	Cipondoh 2	Pora Pora Indah, Cipondoh Tangerang, Banten	https://goo.gl/maps/649V3uA452	021-55719883			
23	Kediri	Kaw. Dki Blok 1-25 RT.005, RW. 01, Mekar Utara Kembarangan, Jakarta Barat	https://goo.gl/maps/979p9v9m9k564	021-5800379			
24	Kedondong	Jl. Panjing No 28 Rt/Rw. 008/001 kedondong Seatan, Kabup. Jarkut, Jakarta Barat	https://goo.gl/maps/979p9v9m9k564	021-2603167			
25	Larangan	Jl. Hos Cokroaminoto, Pensiil 10, Larangan Utara, Ciledug Tangerang	https://www.google.com/maps/dir/6.48933320/101.7919501/503	021-7919501 / 503			
26	Pilar	Kp. Kaliulu, Rt/Rw. 02 Jl. Pilar, Dk. Tanjung Sari Cikarang Utara, Bekasi, Jawa Barat	https://www.google.com/maps/dir/6.48933320/101.7919501/503	021-89100761			
27	Serang	Jl. Raya Serang - Cilagon Km 12 Kai, Serang, Kec. Kramat Watu, Serang	https://goo.gl/maps/649V3uA452	021-8495777			
28	Cibinang	Jl. Raya Bogor - Jk. Babuahan, Bogor, Jawa Barat 16116	https://goo.gl/maps/979p9v9m9k564	021-8972190 / 337			
29	Cibiruah	Jl. Raya Serang - Cibiruah 31-5, Serang, Cikarang Sel., Bekasi, Jawa Barat 17630	https://goo.gl/maps/979p9v9m9k564	021-2692094			
30	Kelapa 2 Wetan	Jl. Kip. Dua Wetan Raya, Kip. Dua Wetan, Ciracas, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13730	https://goo.gl/maps/979p9v9m9k564	021-2322906			
31	Cipondoh 1	Jl. KH Maszyid Ashari, Kenanga, Cipondoh, Tangerang City, Banten 15146	https://goo.gl/maps/979p9v9m9k564	021-2229292			
32	Jatason	Jl. Raya Pelayan 22-24, Jatrasa, Jatason, Kota Bekasi, Jawa Barat 17424	https://goo.gl/maps/979p9v9m9k564	021-8278931/8932/1			
33	Cinere	Jl. Raya Vitas, RT. 01/Rw. 04 No. 59, Cinere, Serpong, South Tangerang City, Banten 15310	https://goo.gl/maps/979p9v9m9k564	021-7867936			

Gambar II.1 List Nama dan Lokasi Bengkel BOS
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

Sekarang, Bengkel BOS menjadi perusahaan yang mendistribusikan produk-produk untuk kebutuhan mobil dan motor. Selain itu, Bengkel BOS juga berkembang dengan hadir di dunia Digital untuk memberikan kemudahan kepada *customer* dalam melakukan perawatan terhadap kendaraannya. Peluang tersebut dimanfaatkan oleh Bengkel BOS untuk meluncurkan aplikasinya sendiri yang bernama “Bengkel BOS” pada bulan April dan mulai beroperasi di bulan Mei 2019.

Perusahaan memiliki target untuk terus memberikan produk berkualitas dan mencapai sertifikasi ISO, sehingga penjualan meningkat dan meningkatkan *brand image* di pasar modern. Untuk mencapai target tersebut Perusahaan senantiasa didukung dengan perpaduan kemampuan teknis, bisnis,

keunggulan pada fasilitas yang dimiliki, serta sinergi dari seluruh karyawan yang bekerja bersama.

Hal tersebut dapat dilihat melalui Mekanik Bengkel BOS telah dibekali pelatihan dan alat-alat yang modern dengan standarisasi bengkel resmi yang menjadikan mekanik Bengkel BOS ahli di bidangnya.

Bengkel BOS menyediakan fasilitas yang nyaman untuk konsumen seperti ruang tunggu ber-AC, Toilet yang bersih, Wifi Gratis, teh, kopi dan layanan tambahan *safety check* 58 komponen mobil secara Gratis.

Berangkat dari "Bengkel Hemat & Baik" Bengkel BOS memberikan pengalaman yang memuaskan kepada konsumen dalam merawat mobil.

1. Visi Misi Perusahaan

Visi PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) adalah menjadi bengkel terkemuka dengan memiliki layanan *service* yang dapat diandalkan dan menjual *spareparts* berkualitas serta menjadi Bengkel otomotif terkemuka berbasis digital.

Sedangkan Misi PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) adalah sebagai berikut:

- 1) Memberi pelanggan pengalaman yang memuaskan dalam perawatan dan kepemilikan kendaraan.
- 2) Senantiasa tumbuh dan menguntungkan bagi pemegang saham melalui operasional yang unggul dan bisnis yang inovatif.
- 3) Membentuk suasana kerja yang kolaboratif, produktif, apresiatif, dan inovatif.
- 4) Berkembang bersama melalui hubungan yang saling menguntungkan dengan mitra bisnis.
- 5) Berpartisipasi aktif dan berkontribusi positif pada komunitas dan lingkungan sekitar.

2. Budaya Perusahaan

Tabel II.1 Budaya Perusahaan
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

Beriman	Bekerja adalah ibadah untuk selalu memberikan yang terbaik bagi Perusahaan dan masyarakat.
Jujur & Bertanggung Jawab	Siap menerima, menjalankan, serta menyelesaikan tugas dan kewajiban dengan benar sesuai aturan Perusahaan.
Sinergi	Bekerja sama secara efektif antar individu & kelompok untuk saling mengingatkan dan menjaga keberhasilan pencapaian tujuan Perusahaan.
Proaktif	Melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah dan berani menyampaikan ide.
Loyal	Setia dan bangga bekerja sebagai insan Perusahaan untuk mencapai yang terbaik.

3. Logo Perusahaan



Gambar II.2 Logo Perusahaan
Sumber: Arsip Data PT Penta Artha Impresi

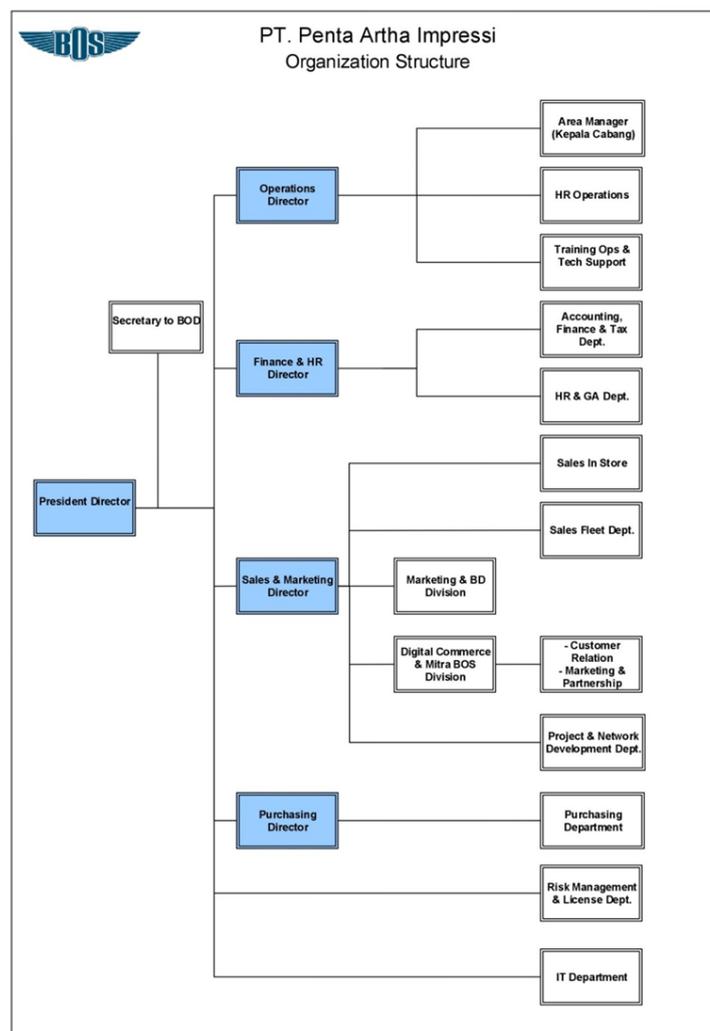
Logo perusahaan PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) merupakan logo yang digunakan sejak tahun 2016 hingga saat ini. Logo tersebut adalah lambang dari gabungan huruf B, O dan S yang artinya Ban Oli *Service* yang memiliki *tagline* Bengkel Hemat dan Baik yang memiliki arti Bengkel yang memberikan kualitas terbaik namun dengan harga yang murah. Kemudian sayap-sayapnya tersebut melambangkan kecepatan dalam memberikan pelayanannya serta bengkel yang elegan dalam arti memberikan pelayanan layaknya melayani mobil-mobil mewah.

B. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan

pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Struktur organisasi PT Penta Artha Impresi adalah struktur organisasi fungsional dimana organisasi dibagi ke dalam unit-unit tersendiri.

Berikut adalah struktur organisasi induk PT Penta Artha Impresi:



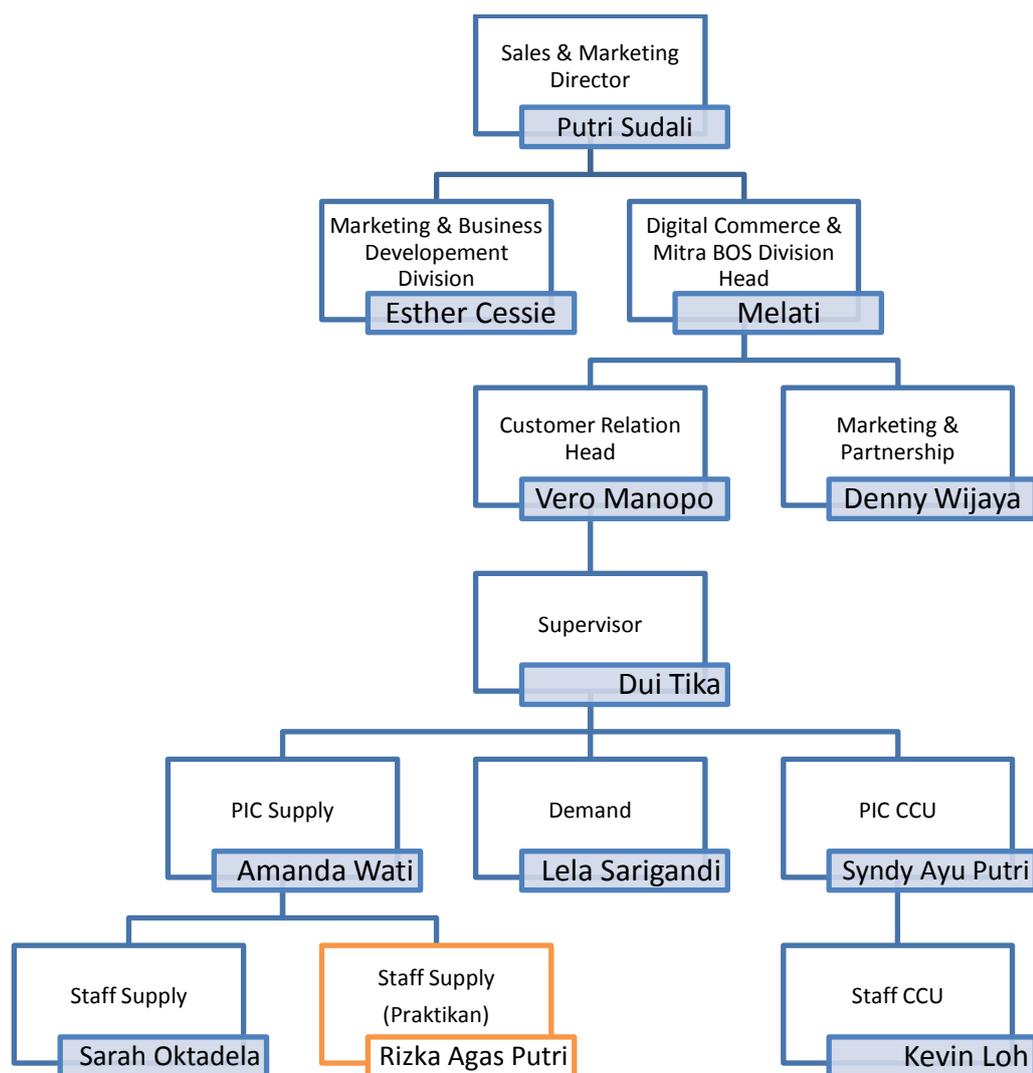
Gambar II.2 Struktur Organisasi PT Penta Artha Impresi

Sumber: Arsip Data Perusahaan, diolah.

Adapun stuktur Divisi *Sales & Marketing* hingga tanggal 30 September 2019 yakni tanggal Praktikan menyelesaikan masa Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah sebagai berikut:

STRUKTUR ORGANISASI SALES AND MARKETING PT PENTA

ARTHA IMPRESSI



Gambar II.3 Struktur Organisasi Marketing PT Penta Artha Impresi

Sumber: Arsip Data PT Penta Artha Impresi, diolah.

1. Deskripsi Pekerjaan *Sales & Marketing*

a. *Sales & Marketing Director*

- 1) Mencapai tujuan pemasaran dan penjualan sumber daya manusia dengan merekrut, memilih, mengorientasikan, melatih, menugaskan, menjadwalkan, pembinaan, konseling, dan mendisiplinkan karyawan.
- 2) Mengomunikasikan harapan kerja; perencanaan, pemantauan, penilaian, dan peninjauan kontribusi pekerjaan; merencanakan dan meninjau tindakan kompensasi; menegakkan kebijakan dan prosedur.
- 3) Menerapkan produksi, produktivitas, kualitas, dan standar layanan pelanggan, menyelesaikan masalah, menyelesaikan audit, mengidentifikasi tren, menentukan peningkatan sistem, mengimplementasikan perubahan.
- 4) Memenuhi tujuan keuangan pemasaran dan penjualan dengan persyaratan perkiraan; menyiapkan anggaran tahunan, penjadwalan pengeluaran, menganalisis varian, memulai tindakan korektif.
- 5) Menetapkan strategi penetapan harga; merekomendasikan harga jual, memantau biaya, persaingan, penawaran, dan permintaan.

- 6) Meningkatkan kemampuan pemasaran dan profitabilitas produk dengan meneliti, mengidentifikasi, dan memanfaatkan peluang pasar, mengoordinasikan pengembangan produk baru.
- 7) Mencapai misi pemasaran dan organisasi dengan menyelesaikan hasil terkait sesuai kebutuhan.

b. *Marketing & Business Development Division*

- 1) Melakukan riset untuk mengidentifikasi pelanggan baru dan pasar baru yang potensial
- 2) Menghubungi klien potensial melalui *email* atau telepon untuk menjalin hubungan dan mengatur pertemuan
- 3) Merencanakan dan mengawasi inisiatif pemasaran baru
- 4) Mempersiapkan presentasi *PowerPoint* dan *sales display*
- 5) Menghubungi klien tentang perkembangan baru dalam produk perusahaan
- 6) Membuat kebutuhan proposal
- 7) Mengembangkan tujuan-tujuan penjualan untuk tim dan memastikannya terpenuhi
- 8) Menegosiasikan semua kontrak dengan calon klien.
- 9) Melatih personil dan membantu anggota tim mengembangkan keterampilan

c. *Digital Commerce & Mitra BOS Division Head*

- 1) Mengontrol dan memimpin serta menjamin kualitas aktifitas *E-Commerce*
- 2) Memenuhi harapan pelanggan dengan merekomendasikan perubahan pada produk atau layanan dan *E-Commerce*.
- 3) Mengelola dan mengawasi *Department digital Commerce* untuk mencapai target perusahaan.
- 4) Mengawasi dalam penetapan harga untuk penawaran, promosi, dan negosiasi.
- 5) Mengontrol *Department marketing* dan *partnership* dalam menghadapi pertanyaan klien tentang produk, harga, dan ketersediaan.
- 6) Mempertahankan jalinan kerjasama yang baik dengan Mitra BOS.

d. *Customer Relation*

- 1) *Customer Relation Head*
 - a) Meningkatkan pengalaman Layanan Pelanggan
 - b) Membuat keterikatan konsumen
 - c) Menetapkan Misi & Menyebarkan Strategi
 - d) Mengembangkan pelayanan, prosedur, kebijakan & standar
 - e) Rekrut, bimbing, dan kembangkan *Customer Relation*

- f) Pertahankan alur kerja yang teratur sesuai dengan prioritas

2) *Supervisor*

- a) Analisis laporan strategis & kompilasi yang akurat
- b) Kontrol sumber daya dan aset yang digunakan serta penganggaran
- c) Membuat laporan mingguan terkait *traffic* di *E-Commerce*
- d) Mengontrol kinerja di setiap unit *Customer Relation*

3) *PIC Supply*

- a) Bertanggung jawab & memonitor akun *E-Commerce*
- b) Mengambil pesanan secara *online* dan *offline*
- c) Menginput data pembeli ke *form monitoring*
- d) Komunikasi dengan pelanggan (Konfirmasi Pemesanan)
- e) Menindaklanjuti pelanggan setelah penjualan seperti berkoordinasi dengan *outlet* terkait dengan jadwal kedatangan konsumen dan ketersediaan *stock* di bengkel
- f) Melakukan pembaruan produk di *E-Commerce* jika ada perubahan
- g) Menjawab pertanyaan di setiap akun *E-Commerce*
- h) Menangani Keluhan Pelanggan
- i) Pemantauan penjualan di semua *E-Commerce*

- j) Pelaporan penjualan, pesanan yang batal, *request* daerah yang belum tersedia bengkel BOS, laporan penjualan *Offline*
- 4) *Staff Supply*
- a) Mengambil pesanan secara *online* dan *offline*
 - b) Menginput data pembeli ke *form monitoring*
 - c) Komunikasi dengan pelanggan (Konfirmasi Pemesanan)
 - d) Menindaklanjuti pelanggan setelah penjualan seperti berkoordinasi dengan *outlet* terkait dengan jadwal kedatangan konsumen dan ketersediaan *stock* di bengkel
 - e) Menjawab pertanyaan di setiap *platform E-Commerce*
 - f) Menangani Keluhan Pelanggan
- 5) *Demand*
- a) Alokasi untuk *outlet demand* (Mitra / *Ownership*)
 - b) Kumpulkan data Faktur dari Mitra untuk dibiayai
 - c) Kumpulkan data faktur kepemilikan dari akun penjualan *e-commerce*
 - d) Tindak lanjut & mengumpulkan pembayaran data dari keuangan ke Mitra
 - e) Periksa pembayaran masuk dari *E-Commerce*
 - f) Pelaporan pembiayaan dan anggaran ke mitra

6) PIC CCU (*Customer Complain Unit*)

- a) Mengelola panggilan masuk, *email* atau kunjungan & pertanyaan layanan pelanggan
- b) Hasilkan *lead* penjualan
- c) Identifikasi dan nilai kebutuhan pelanggan
- d) Bangun hubungan & kepercayaan pelanggan
- e) Berikan informasi untuk Kebutuhan *customer*
- f) Temui *customer* dan menangani Keluhan pelanggan
- g) Menangani keluhan pelanggan (dengan *Lead Time*)
- h) Pemantauan, mencatat interaksi *customer*, basis data & *file* dokumen
- i) Komunikasi kepada pelanggan melalui panggilan atau kunjungan
- j) Jarak ekstra untuk melibatkan pelanggan
- k) Melakukan pemantauan terhadap proses komplain dan membuat laporan komplain

7) Staff CCU

- a) Mengelola panggilan masuk, *email* atau kunjungan & pertanyaan layanan pelanggan
- b) Bangun hubungan & kepercayaan pelanggan
- c) Berikan informasi untuk Kebutuhan *customer*

- d) Temui *customer* dan menangani Keluhan pelanggan
- e) Menangani keluhan pelanggan (dengan *Lead Time*)

e. *Marketing & Partnership Division*

- 1) Merencanakan dan mengelola kegiatan pemasaran dalam pedoman anggaran dan tenggat waktu.
- 2) Bekerja dengan mitra untuk mengembangkan rencana pemasaran bersama berdasarkan tren pasar dan pesaing.
- 3) Kembangkan presentasi mitra dan berikan pelatihan produk kepada mitra.
- 4) Identifikasi dan kualifikasi mitra potensial untuk generasi pemimpin.
- 5) Menjaga hubungan positif dan produktif dengan mitra.
- 6) Mendukung acara mitra dan mengelola komunikasi pemasaran mitra.
- 7) Kelola program mitra global untuk mencapai sasaran pendapatan.
- 8) Berikan dukungan dalam mengembangkan strategi dan kampanye pemasaran mitra.
- 9) Mengembangkan alat pemasaran mitra dan memastikan bahwa program mitra memenuhi tujuan pemasaran.
- 10) Mengevaluasi kinerja pemasaran mitra dan merekomendasikan peningkatan.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

Secara garis besar PT Penta Artha Impresi bergerak di bidang Industri Otomotif dengan 3 tugas utamanya, yaitu: Menjual Ban, Menjual Oli dan Menawarkan *service* kendaraan bermotor, khususnya mobil.

1. *Product*

Untuk saat ini, produk yang tersedia di PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) ada sekitar 400 produk, namun produk pada PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) saat ini terbagi menjadi 3 kategori besar, yaitu:

a. BAN

Ban Mobil yang dijual oleh Bengkel BOS didominasi dengan merek Achilles dengan berbagai seri seperti Achilles Platinum, Achilles 122, Achilles 868 All Seasons, dan seri lainnya disediakan dengan berbagai ukuran yang disesuaikan dengan tipe dan merek kendaraan bermotor yang dimiliki konsumen. Selain itu, Bengkel BOS memiliki “Mitra BOS” yang menyediakan Ban Motor yang didominasi oleh merek Motor Corsa dan IRC dengan berbagai seri dan

ukuran yang juga disesuaikan dengan tipe dan merek kendaraan bermotor yang dimiliki konsumen.

b. OLI

Oli mobil yang disediakan oleh Bengkel BOS tersedia dalam beberapa merek seperti Oli mobil Pertamina, Oli mobil Shell, Oli Mobil Super 2000 dengan berbagai serinya yang disesuaikan dengan tipe kendaraan, KM kendaraan dan kebutuhan dari kendaraan bermotor konsumen tersebut. Selain oli mobil, Bengkel BOS juga memiliki “Mitra BOS” yang menyediakan Oli Motor dengan merek *Advance* yang tersedia dalam beberapa seri dan disesuaikan dengan tipe kendaraan dan kebutuhan kendaraan bermoto yang dimiliki konsumen.

c. *SERVICE*

Service yang tersedia di Bengkel BOS antara lain *Service Tune Up*, *Service Berkala*, *Service Tuntas*, *Service Kuras Isi Nitrogen*, *Service Kuras Matic*, *Spooring* dan *Balancing*, serta Cuci Mobil Hidrolik yang tersedia dalam beberapa paket yang disesuaikan untuk tipe kendaraan dan kebutuhan kendaraan yang berbeda. Namun, untuk

saat ini paket *service* belum tersedia untuk “Mitra BOS”, baik Mitra BOS Mobil maupun Motor.

2. *Price*

PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) merupakan perusahaan otomotif yang menyediakan harga yang disesuaikan dengan produknya. PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) menyediakan Ban Mobil dengan harga mulai dari Rp 400.000 – Rp 1.290.000 per pcs dan untuk Ban Motor dibandrol dengan harga mulai dari Rp 156.800 – Rp 539.000 per pcs. Harga tersebut disesuaikan dengan merek, ukuran dan seri dari produk ban tersebut. PT Penta Artha Impresi tidak mengenakan biaya tambahan untuk jasa pemasangan ban, *spooring* dan *balancing* ban, hal tersebut dikarenakan PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) memberikan gratis pemasangan, *spooring* dan *balancing* untuk konsumen yang sudah membeli produk ban di Bengkel dan Mitra BOS.

Sedangkan untuk harga yang dibandrol pada produk oli mobil berkisar Rp 41.800 – Rp 170.000 per Liternya dan untuk harga pada produk oli motor berkisar Rp 40.000 – Rp 55.000 per liternya. Harga tersebut disesuaikan dengan merek, seri dan SAE oli yang dibutuhkan. PT Penta Artha Impresi tidak mengenakan biaya tambahan untuk jasa ganti oli, hal tersebut dikarenakan PT Penta Artha Impresi memberikan gratis jasa

ganti oli di Bengkel atau Mitra BOS. Selain itu, PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) memberikan jasa *Check up* 58 Komponen Kendaraan secara gratis setelah penggantian oli selesai dilakukan.

PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) memberikan harga pada paket *service* yang disediakan dengan harga Rp 40.500 – Rp 2.000.000 per paket. Harga tersebut disesuaikan dengan tipe paket *service* dan tipe kendaraan yang dimiliki konsumen. Pada setiap paket *service* yang disediakan PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) memberikan *Free Check Up* 58 Komponen Kendaraan.

3. *Place*

Lokasi yang strategis sangat berpengaruh terhadap penjualan, baik lokasi kantor pusat maupun lokasi bengkel BOS. Saat ini Bengkel BOS memiliki kantor pusat yang berlokasi di Wisma Achilles, Jl. Panjang No.29, RT.8/RW.1, Kedoya Sel., Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11520, Kota Administrasi Jakarta Barat, DKI Jakarta, Indonesia. Tidak hanya kantor pusat, Bengkel BOS juga memiliki 29 Cabang Bengkel dan 250 Mitra BOS yang tersebar di berbagai daerah.

4. *Promotion*

Strategi promosi salah satu yang sangat penting untuk kelangsungan produk, untuk mendapatkan konsumen, dan untuk mendapatkan laba serta mencapai target.

Strategi promosi yang dilakukan PT Penta Artha Impresi secara garis besar menggunakan *marketing communication*. Dapat di definisikan *marketing communication* adalah cara yang diadopsi oleh perusahaan untuk menyampaikan pesan tentang produk dan merek yang mereka jual, baik secara langsung atau tidak langsung kepada pelanggan dengan maksud untuk membujuk mereka untuk membeli, dapat dibedakan menjadi enam bentuk, yaitu: *Advertising, Public Relations, Sales Promotion, Direct Marketing, Personal Selling, Word of Mouth*.

Dalam melaksanakan promosinya menggunakan *Advertising*, PT Penta Artha Impresi menggunakan banner yang dipasang di beberapa titik strategis di sekitar cabang Bengkel BOS. Promosi *offline* dengan bantuan media cetak juga dilakukan sebagai salah satu upaya melakukan promosi dengan penyebaran brosur di sekitar area Bengkel BOS pada waktu-waktu tertentu.

Selain itu, PT Penta Artha Impresi juga melakukan kegiatan promosi dalam bentuk *direct marketing*, yaitu dengan melakukan promosi secara *online* melalui akun media sosial seperti Instagram dan disetiap *headline Official Store* di setiap *E-Commerce*, serta PT Penta Artha Impresi juga memasang iklan baris pada *platform* tertentu serta iklan secara aktif ditampilkan di *website* www.bengkelbos.co.id. Promosi yang dijalankan dengan memberikan penawaran special berupa potongan harga, adanya paket hemat dan adanya pemberian layanan Cuci Mobil gratis untuk konsumen yang baru saja mengunduh aplikasi Bengkel BOS adalah konsep yang terus dibangun dan dijalankan oleh PT Penta Artha Impresi terhadap konsumen yang aktif dalam dunia *online*.

Sales Promotion merupakan bentuk lain promosi yang dilakukan dengan cara mengikuti pameran-pameran otomotif seperti *Gaikindo Indonesia International Auto Show (GIIAS)* maupun *event* yang dapat menambah jaringan kerjasama seperti *Franchise & License Expo Indonesia (FLEI)* pada tahun 2019.

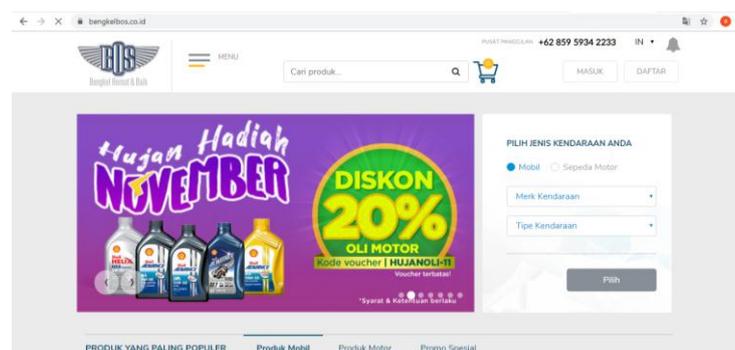
Saat ini bentuk promosi yang berupa Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* juga menjadi cara untuk melakukan promosi. Hal ini tidak hanya untuk menginformasikan potongan harga atau penjualan, namun juga berguna untuk meraih loyalitas pelanggan. Cara yang paling

sering digunakan adalah melalui kotak saran dan *customer service*. Dukungan dari pihak ketiga adalah hal yang tidak dapat dilupakan.

PT Penta Artha Impresi bekerja sama dengan banyak pihak baik skala korporasi maupun perseorangan. Hal ini juga menjadi kunci pemerataan penyampaian informasi kepada masyarakat luas.

Bentuk lain promosi yang dilakukan adalah melakukan *Personal Selling* dengan menyediakan *personal sales* di setiap cabang Bengkel BOS.

PT Penta Artha Impresi juga memanfaatkan bentuk promosi *Word of Mouth*, hal ini terbukti karena Bengkel BOS memberikan promosi untuk konsumen yang sudah bertransaksi di Bengkel BOS dengan adanya pemberian *sticker* untuk mendapatkan pengisian nitrogen gratis disetiap cabang bengkel bos. Sehingga meninggalkan kesan yang baik untuk setiap konsumen.



Gambar II.4 Tampilan Awal Website Bengkel BOS
Sumber: www.bengkelbos.co.id

5. *Process*

Proses (*Process*), adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini memiliki arti sesuatu untuk menyampaikan jasa. Proses penyediaan layanan yang baik adalah komponen penting bagi Bengkel BOS agar dapat diterima sesuai dengan ekspektasi konsumennya

Proses awal yang secara umum dapat dijabarkan adalah proses pengadaan produk di setiap Cabang Bengkel BOS. PT Penta Artha Impresi bekerja sama dengan *brand* Dunlop Tires, Bridgestone dan Achilles Radial untuk Pembelian produk-produk seperti Ban-nya. Sementara untuk produk Oli, PT Penta Artha Impresi bekerja sama dengan *brand* Pertamina, Mobil 1, Shell dan Castrol. Bukan hanya produk ban dan oli yang memiliki kerjasama dengan *brand-brand* dengan kualitas terbaik. *Spareparts* dan *service* yang disediakan oleh PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) juga didukung oleh montir-montir terbaik dari Nissan, Genuine BMW Parts, NGK, Daihatsu Genuine Parts, Denso Crafting the Core, Isuzu Genuine Parts, dan Toyota Genuine Battery.

Semua proses telah dikemas sedemikian rupa mulai dari sebelum menggunakan jasa, pada saat menggunakan jasa hingga ke sesudah

menggunakan jasa Bengkel BOS, sehingga kualitas pelayanan Bengkel BOS dapat disampaikan secara maksimal kepada konsumen.

6. People

Dalam upaya mendukung kebutuhan Perusahaan untuk terus berkembang dan memenangi pasar industri otomotif, proses rekrutmen telah diberlakukan terhadap pegawai PT Penta Artha Impresi. Pemenuhan pegawai PT Penta Artha Impresi yang dilakukan yaitu melalui dua program rekrutmen yaitu *Walk In Interview* dan melalui program magang di PT Penta Artha Impresi.

Untuk memastikan kemampuan sumber daya manusia dalam menjaga keselarasan perubahan lingkungan, pertumbuhan usaha dan pengembangan organisasi, Perseroan memiliki komitmen kuat untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas sumber daya manusia melalui program pengembangan dan program pelatihan berkesinambungan. Pengembangan pegawai dilakukan berdasarkan identifikasi dari kekuatan dan bidang yang perlu ditingkatkan dari masing-masing individu. Pembelajaran diciptakan sebagai suatu kegiatan proaktif, dengan tujuan yang sudah jelas dan rencana strategis jangka panjang.

7. Physical Evidence

Beberapa bukti fisik perusahaan maskapai penerbangan di antaranya dapat berupa kantor pusat yang bersih dan nyaman, admin Bengkel yang ramah, fasilitas di Bengkel BOS yang bersih dan lengkap, serta logo perusahaan yang menarik.

Selain itu PT Penta Artha Impresi memiliki 29 Cabang Bengkel BOS dan 250 Mitra BOS yang tersebar di berbagai daerah.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Pada pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS), Praktikan ditempatkan pada *Department Customer Relation Officer*, yang termasuk ke dalam divisi *Digital Commerce & Mitra BOS*. Pekerjaan pada *Department CRO* berfokus pada penyampaian komunikasi secara digital untuk keperluan pemasaran (secara umum dalam hal *branding, awareness, promotion*) serta menjadi unit terdepan dalam penyebaran informasi secara cepat dan tepat terkait perusahaan. *Department CRO* juga bertanggung jawab untuk mempromosikan produk-produk yang dimiliki PT Penta Artha Impresi, *customer service*, pencarian *customer* yang ingin menggunakan jasa Bengkel BOS serta menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan Mitra BOS.

Praktikan selama PKL berlangsung berada di bawah bimbingan Ibu Dui Tika, selaku *Supervisor CRO*.

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Penta Artha Impressi (Bengkel BOS), Praktikan memiliki tugas antara lain:

1. Mengelola 13 Akun Penjualan di *E-Commerce*
2. Mengoperasikan *Document Management System* (DMS) untuk mencetak faktur dan melakukan pengecekan ketersediaan *stock* di *Outlet* Bengkel BOS.
3. Merekap dan *monitoring* data-data *customer* yang sudah melakukan pembelian melalui *online*.
4. Melakukan *survey* kepuasan pelanggan Bengkel BOS melalui telepon.
5. Ikut serta dalam *Event Gaikindo Indonesia International Auto Show* (GIIAS) dan *Event Franchise & License Expo Indonesia* (FLEI) 2019.

B. Pelaksanaan Kerja

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di PT. Penta Artha Imperssi (Bengkel BOS), Wisma Achilles, Jl. Panjang No.29, RT.8/RW.1, Kedoya Sel., Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11520 Kota Administrasi Jakarta Barat, DKI Jakarta Indonesia selama tiga bulan (enam puluh hari kerja), yakni terhitung mulai dari tanggal 1 Juli 2019 sampai dengan 30 September 2019. Praktikan memiliki jadwal kerja dari hari Senin sampai dengan Jumat, masuk pukul 08.00 WIB dan pulang pukul 17.00 WIB.

Dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan ditempatkan dibawah direksi Pemasaran dan Penjualan PT Penta Artha Impresi. Pada direksi Pemasaran dan Penjualan memiliki dua divisi yaitu divisi *Marketing & Business Development* dan *Digital Commerce & Mitra BOS* dengan setiap divisi memiliki *Department* dan unitnya sendiri.

Selama menjalani Praktik Kerja Lapangan, Praktikan ditempatkan pada divisi *Digital Commerce & Mitra BOS*, didalam divisi tersebut memiliki dua *Department* yaitu *Department Customer Relation Officer* dan *Marketing & Partnership*. Praktikan ditempatkan pada *Department Customer Relation Officer*.

Pada minggu pertama yaitu tanggal 1 Juli s.d 5 Juli 2019 Praktikan dijelaskan mengenai ruang lingkup kegiatan perusahaan dan melalukan perkenalan diri kepada staff pada divisi *Marketing & Sales*. Kemudian sebelum melaksanakan pekerjaan, pembimbing memaparkan terlebih dahulu proses kerjanya untuk selanjutnya diaplikasikan oleh Praktikan. Praktikan juga diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab dan mampu bekerja terampil dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

Pekerjaan yang dilaksanakan oleh Praktikan selama PKL di PT Penta Artha Impresi secara rinci antara lain sebagai berikut:

1. Mengelola 13 akun penjualan di *E-Commerce*

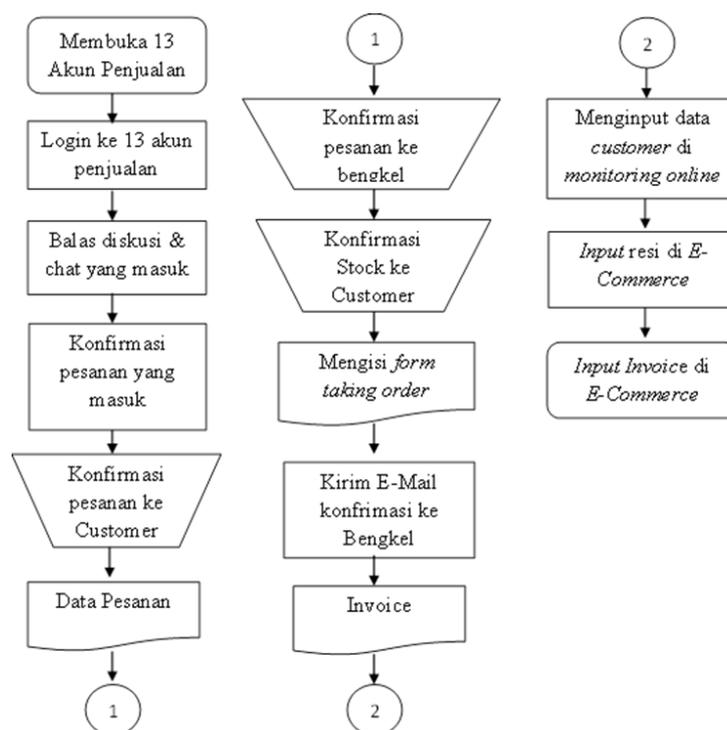
Pada minggu pertama yaitu tanggal 1 Juli s.d 5 Juli 2019 Praktikan masih dalam tahap pengenalan diri pada ruang lingkup pekerjaan di PT Penta Artha Impresi. Praktikan di informasikan mengenai posisi Praktikan di dalam *Department CRO* adalah untuk membantu tiga unit yang ada didalam *Department CRO*, yaitu *Supply*, *Demand* dan *Customer Complain Unit (CCU)*. Sehingga Praktikan akan diberikan waktu untuk mempelajari pekerjaan di masing-masing unit secara bergantian.

Pada minggu ke dua yaitu tanggal 9 Juli s.d 13 Juli Praktikan diminta untuk mempelajari dan membantu pekerjaan unit *Supply* terlebih dahulu, sehingga Praktikan diberikan tugas oleh Ibu Amanda Wati selaku *Person In Charge (PIC)* dari unit *Supply* dan Ibu Dui Tika selaku *Supervisor* dari *Department CRO* untuk mengelola dan *taking order* di 5 akun *E-Commerce* yang dimiliki PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS), *E-Commerce* tersebut yaitu BliBli, JD.ID, Garasi.ID, Shopee, Elevenia.

Sebelum Praktikan di beri tanggung jawab memegang kendali akun penjualan Bengkel BOS di *Marketplace*, Praktikan di beri pengarahan oleh Ibu Dui Tika selaku *supervisor Department CRO* dan Ibu Amanda Wati selaku PIC unit *Supply* terkait hal-hal apa saja yang harus diperhatikan dalam memegang kendali akun tersebut dan juga memberikan Standar

Operasional (SOP) untuk menangani pertanyaan serta SOP dalam penerimaan pesanan dari *customer*. Praktikan juga diberikan tanggung jawab untuk menghasilkan penjualan di *marketplace* yang dimana di *marketplace* tersebut mempunyai produk unggulan berupa Ban Mobil Achilles 868 All Seasons dan Cuci Mobil Hidrolik.

Kemudian di Minggu ke tiga yaitu pada tanggal 15 Juli s.d 19 Juli 2019, Praktikan diberikan tanggung jawab untuk mengelola dan taking order di 13 akun *E-Commerce*. 13 *E-Commerce* tersebut yaitu BliBli, Elevenia, Lazada, Ralali, Garasi.id, Shopee, Tokopedia, JD.ID, Ilotte, Bukalapak, Tyroola, Blanja.com, Aplikasi Bengkel BOS.



Gambar III.1 Diagram Alir Mengelola *E-Commerce*
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

Langkah-langkah pekerjaannya antara lain:

- 1) Buka akun *E-Commerce* Bengkel BOS dan membuka chat dari *Whatsapp* di *handphone* kantor.
- 2) Masuk dengan *Username* dan *Password* disetiap akun *E-Commerce* yang diberikan oleh Ibu Amanda Wati selaku PIC dari unit *Supply*
- 3) Membuka diskusi dan *Inbox* yang masuk pada akun *E-Commerce* Bengkel BOS dan membalas diskusi dan *Inbox* sesuai dengan SOP membalas chat yang diinformasikan oleh Ibu Amanda Wati.
- 4) Membuka menu pesanan pada masing-masing *E-Commerce* dan menerima pesanan tersebut.
- 5) Menghubungi *customer* melalui telepon dengan nomor telepon yang sesuai pada format order di masing-masing *E-Commerce* sesuai dengan SOP yang berlaku; mengkonfirmasi pesanan *customer* sesuai dengan format order yang masuk di *E-Commerce*, menanyakan plat nomor kendaraan, menanyakan *Booking Schedule* yang diinginkan, menanyakan *outlet* bengkel BOS yang ingin dikunjungi.
- 6) Setelah mendapatkan semua data yang diperlukan, langkah selanjutnya adalah melakukan panggilan telepon kepada *outlet* Bengkel BOS yang ingin dikunjungi untuk mengkonfirmasi ketersediaan *stock*.
- 7) Kemudian hubungi *customer* untuk mengkonfirmasi ketersediaan *stock*-nya di *Outlet* Bengkel BOS yang ingin dikunjungi. Jika *stock*-nya tersedia di *Outlet* Bengkel BOS yang dipilih, maka Praktikan

menginformasikan untuk datang sesuai dengan *booking schedule*. Namun jika *stock*-nya tidak tersedia di *outlet* Bengkel BOS yang ingin dikunjungi, maka tugas Praktikan adalah mengalihkan ke *Outlet* Bengkel BOS yang tersedia atau mengalihkan ke Mitra BOS yang terdekat dari lokasi *customer*.

- 8) Setelah semua data yang diperlukan sudah jelas, Praktikan mengisi *form taking order* sesuai dengan data-data yang telah Praktikan terima untuk arsip penjualan dari *Department CRO*.

FORM PENGISIAN DATA CUSTOMER
Online dan Offline Bengkel BOS

No Dok : ...J00R-SPLYCRO.../20...
Hari :
Tanggal :
Jam :

Online
 Offline

● **DATA PELANGGAN** (Diisi oleh bagian Demand)

Nama Pelanggan :
No Telp :
Alamat Pelanggan :
Email :
No. Pemesanan / No Ref :
Produk Item :
 Ban Oli Service

Quantity :
● **DATA AVAILABILITY STOCK** (Di isi oleh bagian Supply)

Lokasi Outlet / Bengkel :
Quantity :
Konfirmasi Stock PIC Outlet oleh :
Waktu Ketersediaan Produk :
Rekomendasi & Catatan :
● **BOOKING SCHEDULE** (Diisi oleh bagian Demand)

Hari :
Tanggal Booking :
Waktu Booking :
Lokasi Outlet / Bengkel :
No. Pemesanan :
Tipe Kendaraan :
Referensi Customer :
 Online Offline

WhatsApp Email
 SMS Telepon
 Facebook Line
 Instagram Messenger
 Email WhatsApp
 SMS Telepon
 Facebook Line
 Instagram Messenger

Customer Status :
 Priority Others
Konfirmasi dan klasifikasi oleh :
Tanda Tangan :
Nama :
Tanggal :

FORM PENGISIAN DATA CUSTOMER
Online dan Offline Bengkel BOS

No Dok : ...J00R-SPLYCRO.../20...
Hari :
Tanggal :
Jam :

Online
 Offline

● **DATA PELANGGAN** (Diisi oleh bagian Demand)

Nama Pelanggan :
No Telp :
Alamat Pelanggan :
Email :
No. Pemesanan / No Ref :
Produk Item :
 Ban Oli Service

Quantity :
● **DATA AVAILABILITY STOCK** (Di isi oleh bagian Supply)

Lokasi Outlet / Bengkel :
Quantity :
Konfirmasi Stock PIC Outlet oleh :
Waktu Ketersediaan Produk :
Rekomendasi & Catatan :
● **BOOKING SCHEDULE** (Diisi oleh bagian Demand)

Hari :
Tanggal Booking :
Waktu Booking :
Lokasi Outlet / Bengkel :
No. Pemesanan :
Tipe Kendaraan :
Referensi Customer :
 Online Offline

WhatsApp Email
 SMS Telepon
 Facebook Line
 Instagram Messenger
 Email WhatsApp
 SMS Telepon
 Facebook Line
 Instagram Messenger

Customer Status :
 Priority Others
Konfirmasi dan klasifikasi oleh :
Tanda Tangan :
Nama :
Tanggal :

Handwritten notes:
Kediri awal
10/09/19
#1 tadarah Achmad 15W-SD 1 budan + jaga pasang
#2 satus Pem 4 PORA titee checkup sb
#3 titee oli pemad DKE 1502 titee kasaan (APE-SD DDB)

Gambar III.2 Tampilan Form Taking Order

Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

- 9) Lalu, Praktikan mengirimkan *email* sesuai dengan format yang sudah tersedia ke *Outlet* Bengkel BOS atau Mitra BOS yang ingin dikunjungi

agar dapat segera dikerjakan pada saat *customer* mengunjungi *Outlet* atau Mitra Bengkel BOS. *Email* tersebut juga berguna untuk *Outlet* atau Mitra Bengkel BOS agar dapat menyesuaikan plat nomor kendaraan dan data *customer* yang datang ke bengkel serta memberikan balasan berupa *Invoice* jika *customer* sudah selesai melakukan *service*.

Dear ADM

Sehubungan dengan adanya pembelian FASTRON TECHNO 15W-50 @ 1 GALON - GRATIS JASA GANTI OLI, Servis Rem (4 Roda) + Free Check-up 58 Komponen Kendaraan, Filter Oli Denso - DXE-1002 + Gratis Jasa Ganti Pemasangan customer TOKOPEDIA, berikut kami kirimkan konfirmasi BOOKING via online customer TOKOPEDIA yang sudah dilakukan perhari ini via Telepon ke customer dengan data sbb :

CUSTOMER DATA :

Customer Name : Doli Adi Buana Marpaung
 Alamat : Jalan Raya Lapan Cisaok Perumahan Grand Serpong Permai Blok G No. 8, Cisaok Cisaok Kab. Tangerang 15314
 No Telepon Customer : 081380625208
 No faktur/NO Pemesanan : INV/20190910/XIX/IX/366663378
 Produk Item :
 - FASTRON TECHNO 15W-50 @ 1 GALON - GRATIS JASA GANTI OLI, Rp 260.000
 - Servis Rem (4 Roda) + Free Check-up 58 Komponen Kendaraan, Rp 200.000
 - Filter Oli Denso - DXE-1002 + Gratis Jasa Ganti Pemasangan Rp 30.000
 Qty : 3 E-VOUCHER

NOTED: customer akan ganti filter oli menjadi Denso DXE 1007, ada selisih harga Rp 5000 dan akan dibayarkan langsung di bengkel oleh customer. Sudah konfirmasi dengan mba Tami.

BOOKING SCHEDULE:

Hari : SELASA
 Tanggal Booking : 10 SEPTEMBER 2019
 Waktu Booking : 11.30 WIB
 Lokasi Outlet : BOS BSD
 No. Polisi : B 1836 NYD
 Tipe kendaraan : Grand Livina
 E-Commerce Origin : Tokopedia
 Customer Status : Priority

NOTED: Mohon pada saat Customer datang untuk di minta terlebih dahulu bukti pemesanan yang sudah di kirimkan oleh TOKOPEDIA melalui email ke customer, mohon jangan sampai lupa untuk mencatat nomer voucher yang di tunjukan oleh customer.

Mohon konfirmasinya nama teknisi yang akan melakukan pengerjaan kendaraan customer tersebut, dan apabila customer datang dan melakukan transaksi, mohon agar dapat menunjukan bukti no pemesanan/no faktur serta foto copy KTPnya dan apabila sudah dilakukan transaksi, customer harus mendatangi bukti faktur yang sudah tercantum no pemesanan dari TOKOPEDIA tsb.

Note :

1. Data Bukti faktur yang sudah ditandatangani oleh cust. beserta fotocopy KTP/KTP yang difoto & SPK, mohon untuk dikirimkan ke team kami via email dengan me-reply email ini, sebagai bukti dan dapat kami upload ke System Seller Account untuk menandakan status transaksi dengan no pemesanan tsb sudah selesai dan sudah dilakukan di outlet BOS yang ditunjuk.
2. **MOHON KEPADA SELURUH MEKANIK SEBELUM MELAKUKAN PEMASANGAN BAN, WAJIB UNTUK DI CEK TERLEBIH DAHULU KELENGKAPAN KENDARAAN CUSTOMER UNTUK PEMASANGAN BANNYA (Kondisi Velg ,tutup Velg, tutup Pentil, Mur, dan aksesoris lainnya) UNTUK MENGHINDARI KEHILANGAN PART YANG BERAKIBAT KOMPLAIN DARI CUSTOMER.**
3. **WAJIB UNTUK MEMBERITAHUKAN KONDISI KENDARAAN CUSTOMER KEPADA CUSTOMER SEBELUM DAN SESUDAH DILAKUKAN SERVICE.**

Nomer pemesanan TOKOPEDIA juga mohon ditulis dibagian atas faktur yang sudah ditandatangani oleh cust. beserta fotocopy KTP/KTP yang difoto & SPK Demikian informasinya, atas perhatian dan kerjasama yang diberikan kami ucapkan terima kasih dan kami tunggu update informasinya

Salam,
 Customer Support BOS
 (AGAS)

**Gambar III.3 Standar Pesan *Email* Konfirmasi Pesanan
 Sumber: Data diolah Praktikan (2019)**

10) Kemudian Praktikan bertugas untuk menginput data-data *customer* pada *form monitoring online* yang sudah disediakan; No. Pesanan, Nama, No. Hp, Alamat, Pesanan, *Quantity*, Harga, *Outlet* atau Mitra Bengkel BOS yang dikunjungi, *Booking Schedule*, Plat Nomor Kendaraan hingga Nomor *Invoice* jika pesanan sudah selesai dikerjakan.

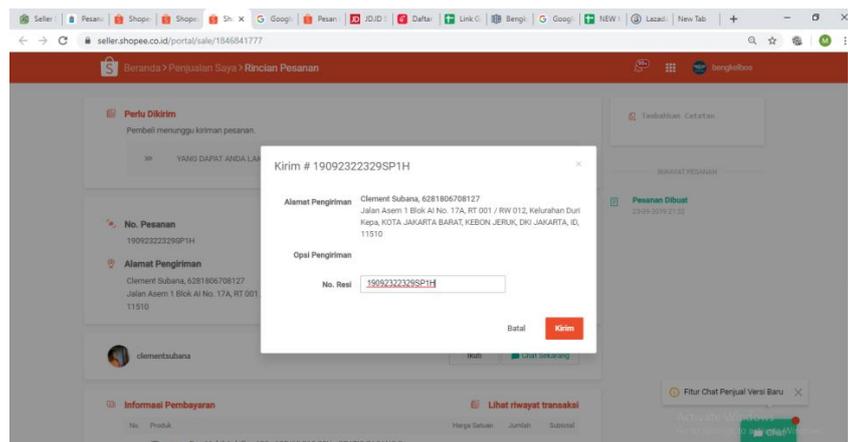
No	DOCT NUM	Bulan	Tahun	NAME OF CRD	Taken By	Order Date	Respond Date	Lead Time	Order Num	Origin ecom	Customer Name
3032	5733	SEPTEMBER	2019	WISNU	DEMAA	9/13/2019	9/13/2019	0	BOS/190913/0000000006	USER APP	Kurnawan
3033	5734	SEPTEMBER	2019	KEVIN	SURPLY	9/14/2019	9/14/2019	0	192402179499	BUKALAPV	Very Velany
3034	5735	SEPTEMBER	2019	KEVIN	SURPLY	9/13/2019	9/14/2019	1	277417062	ID.ID	Ratna Sisca
3035	5736	SEPTEMBER	2019	DELLA	SURPLY	9/14/2019	9/14/2019	0	BOS/190914/0000000001	USER APP	ANDRE YANTO
3036	5737	SEPTEMBER	2019	DELLA	SURPLY	9/14/2019	9/14/2019	0	INV/20190914/NIK/368402150	TOKOPED	diophantus
3037	5738	SEPTEMBER	2019	DELLA	SURPLY	9/14/2019	9/14/2019	0	BOS/190914/0000000002	USER APP	HARDYANTO HIDAYAT
3038	5739	SEPTEMBER	2019	DELLA	SURPLY	9/14/2019	9/14/2019	0	BOS/190914/0000000003	USER APP	MEGA
3039	5740	SEPTEMBER	2019	KEVIN	SURPLY	9/14/2019	9/14/2019	0	190914124697851	SHOPEE	Fransiska Sylvia Harjanto
3040	5741	SEPTEMBER	2019	KEVIN	SURPLY	9/14/2019	9/14/2019	0	277435334	ID.ID	Kevin Dwi Utomo
3041	5742	SEPTEMBER	2019	DELLA	SURPLY	9/14/2019	9/14/2019	0	BOS/190914/0000000004	USER APP	SAPTA EDHO PRATAMA
3042	5743	SEPTEMBER	2019	DELLA	SURPLY	9/14/2019	9/14/2019	0	BOS/190914/0000000004	USER APP	SAPTA EDHO PRATAMA
3043	5744	SEPTEMBER	2019	DELLA	SURPLY	9/14/2019	9/14/2019	0	BOS/190914/0000000005	USER APP	M. YASIN
3044	5745	SEPTEMBER	2019	KEVIN	SURPLY	9/14/2019	9/14/2019	0	1909141139HECM	SHOPEE	Naurian Pangarbuau
3045	5746	SEPTEMBER	2019	DELLA	SURPLY	9/14/2019	9/14/2019	0	BOS/190914/0000000006	USER APP	KRIS NANDANA DHANESWARA

Customer Name	GENDER	Phone num	Email	REGION	Delivery Address	TYPE OF PRODUK/SERVICE	ITEM PRODUCT
Kurnawan	M	628179320001	jayavaro@yahoo.com	BOGOR	NN	SERVICE	Cuci mobil Hidrolik di Bengkel B
Very Velany	M	628116687711	NN	TANGSEL	Paradise Serpong City Blok 13/81 Cluster Rasamali	SERVICE	Kuras dan Isi Nitrogen + Free Ch
Ratna Sisca	F	6281290990161	NN	BEKASI	Perum Mega regency blok d 33 no 28 rt12 RW 15	OLI MOTOR	SHELL Voucher Gantt Oli Motor
ANDRE YANTO	M	6285946972899	andreyano1@gmail.com	TANGERANG	NN	SERVICE	Cuci mobil Hidrolik di Bengkel B
diophantus	M	628599266692	NN	JAKTIM	Jl. Manunggal, gang rukun 4, r012/rw02 No.27, ke	SERVICE	Paket Service Berkala Mobil Ber
HARDYANTO HIDAYAT	M	628119299798	hardyanto.ho@gmail.com	TANGERANG	NN	SERVICE	Cuci mobil Hidrolik di Bengkel B
MEGA	F	6281229990790	Megabayu06@yahoo.com	TANGERANG	NN	SERVICE	Cuci mobil Hidrolik di Bengkel B
Fransiska Sylvia Harjanto	F	628113398654	NN	JAKBAR	EIG, Rukan Puri Niaga, jl puriencana blok 11, No	SERVICE	Spooring Setelan Depan + Free i
Kevin Dwi Utomo	M	628111991487	NN	JAKSEL	Telkomsel Smart Office. Lt. 17, Jl. Jend. Gatot Subt	SERVICE	BENGKEL BOS - Cuci Mobil Hidr
SAPTA EDHO PRATAMA	M	6285212606012	mercurejakartapi.gd@gmail	TANGERANG	NN	SERVICE	Balancing Rim 16-18 (4 Roda) +
SAPTA EDHO PRATAMA	M	6285212606012	mercurejakartapi.gd@gmail	TANGERANG	NN	SERVICE	Spooring Jazz + Free Check-Up 5
M. YASIN	M	6285313788000	Hanashafyah30@gmail.com	JAKBAR	NN	SERVICE	Cuci mobil Hidrolik di Bengkel B
Naurian Pangarbuau	F	6285289452963	NN	TANGSEL	Perum pesona Serpong blok A 2a no. 21,kademen	BAN MOBIL	Ban Mobil Achilles 122 - 175/65
KRIS NANDANA DHANESWARA	M	6282112423850	sushigundam16@gmail.com	TANGERANG	NN	SERVICE	Spooring Swift + Free Check-Up

Gambar III.4 Tampilan Form *Monitoring Online*

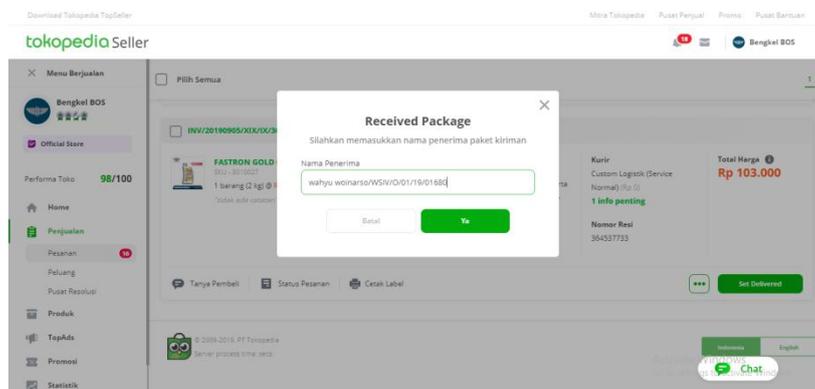
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

- 11) Setelah itu, Praktikan memasukkan Nomor Resi di *E-Commerce* dengan menggunakan nomor pemesanan yang tersedia di format order sebagai tanda bahwa pesanan tersebut sudah dikonfirmasi oleh *customer* dan sudah siap diproses lebih lanjut di *Outlet* atau Mitra Bengkel BOS.



Gambar III.5 Tampilan Pemasukkan Resi di *E-Commerce* (Shopee)
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

- 12) Jika pesanan sudah selesai dikerjakan, maka Praktikan bertugas untuk mengkonfirmasi pesanan selesai dengan memasukkan nomor *Invoice* ke *E-Commerce*.



Gambar III.6 Tampilan Pemasukkan *Invoice* di *E-Commerce* (Tokopedia)
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

Penugasan ini merupakan tugas pertama yang diberikan pada Praktikan sehingga Praktikan sangat memerhatikan ketika pembimbing sedang menjelaskan cara dan SOP-nya. Tugas ini awalnya diberikan oleh Ibu Amanda Wati dan selanjutnya tugas tersebut di lakukan secara inisiatif oleh Praktikan dan dipantau oleh Ibu Amanda Wati dan Ibu Dui Tika. Dengan mengelola akun *E-Commerce* Bengkel BOS, manfaat yang diperoleh Praktikan dapat mengetahui cara menyikapi *customer* dengan bahasa yang sopan namun tetap *bonding* dengan *customer*.

Praktikan menjadi konsentrasi dan teliti dalam bekerja, dapat mempelajari dan mengetahui bagaimana melakukan *soft selling* dengan membalas *inbox* dan diskusi produk dari *customer*. Karena keramahan Ibu Amanda Wati, hubungan Praktikan dengan Ibu Amanda Wati pun menjadi lebih baik. Beliau merasa terbantu dalam melakukan *taking order*, sehingga untuk pekerjaan dalam mengelolan akun *E-Commerce* Bengkel BOS dan *Taking Order* dipercayakan kepada Praktikan agar Ibu Amanda Wati dapat mengerjakan pekerjaan lain yang menjadi tanggung jawabnya selain *taking order*.

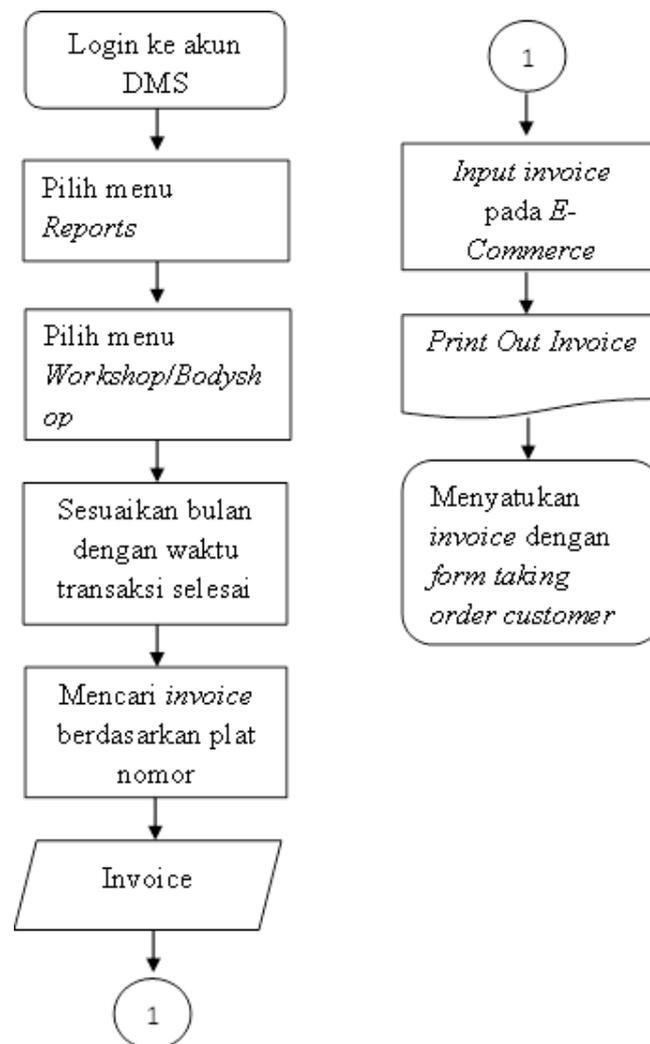
2. Mengoperasikan *Document Management System* (DMS) untuk melakukan pengecekan ketersediaan *stock* di *Outlet Bengkel BOS* dan mencetak faktur pesanan.

Setelah melakukan proses mulai dari menerima pesanan dan menindaklanjuti pesanan yang masuk dan melakukan proses-proses lainnya yang telah disebutkan. Pihak PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) menerbitkan bukti atau tanda transaksi selesai berupa *Invoice / Faktur Penjualan*. *Invoice* tersebut diterbitkan pada setiap Bengkel BOS yang dikunjungi oleh *customer* sesuai dengan plat nomor kendaraan dan nomor pemesanan yang tersedia di setiap *marketplace*. Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi akses untuk menerima dan *download invoice* dapat dilakukan secara komputerisasi.

Pada saat melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT Penta Artha Impresi, Praktikan diberikan kesempatan untuk mengakses *Document Management System* yang dimiliki oleh PT Penta Artha Impresi.

Document Management System (DMS) adalah sistem yang digunakan untuk mengelola dokumen di setiap *life cycle* dokumen tersebut. DMS *handle* dokumen secara elektronik, mulai dari dokumen tersebut masih dalam bentuk *draft*, *direview*, diterbitkan, dan disimpan.

Pada PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS), Praktikan diberikan akses untuk melakukan pengecekan ketersediaan *stock* produk pada setiap *outlet* bengkel BOS dan mencetak faktur pesanan yang telah terbit dari setiap transaksi di Bengkel BOS.

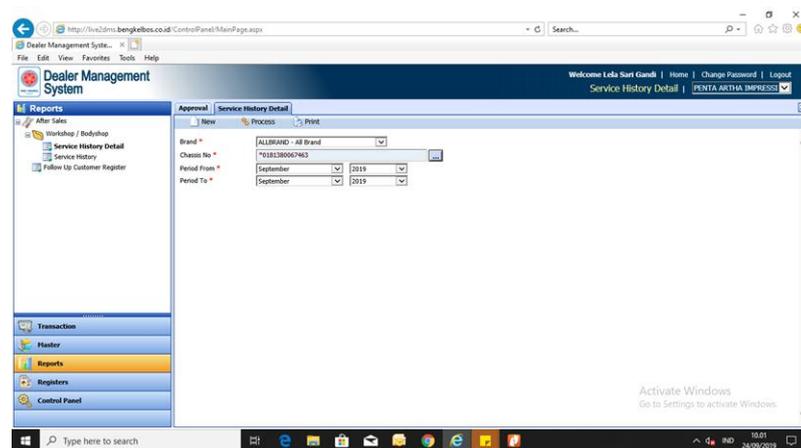


Gambar III.7 Diagram Alir Mengoperasikan DMS

Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

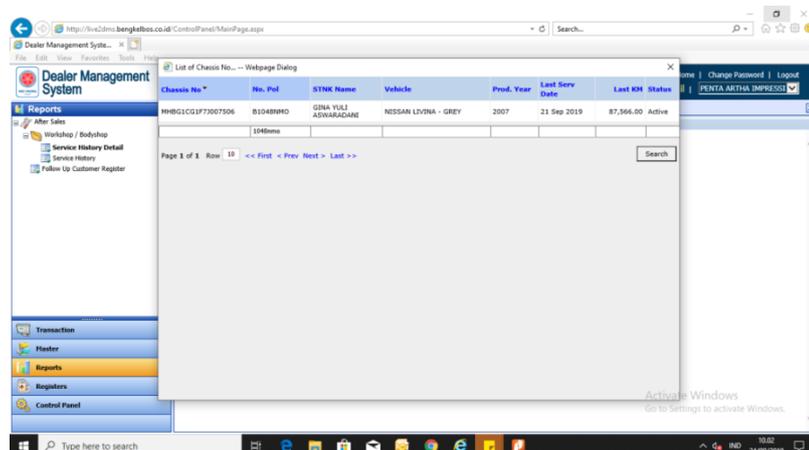
Langkah-langkah pekerjaannya antara lain:

1. Login ke dalam sistem DMS menggunakan akun Lela Sarigandi selaku PIC unit *Demand*.
2. Buka menu *Reports* dan masuk ke dalam pilihan *Workshop/Bodyshop*, kemudian pilih menu *service history detail*.
3. Pada menu tersebut akan tersedia pilihan Bulan. Bulan tersebut disesuaikan dengan waktu transaksi selesai.



Gambar III.8 Tampilan DMS untuk Mencari Invoice
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

4. Kemudian Praktikan mencari *Invoice* berdasarkan plat nomor yang sudah tersedia di *monitoring customer online*.



Gambar III.9 Tampilan Pencarian *Invoice* berdasarkan Plat Nomor Kendaraan
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

5. *Invoice* akan muncul dan Praktikan memasukkan nomor *invoice* tersebut ke dalam *monitoring online* sesuai dengan data *customer*.

Print Service History -- Webpage Dialog

Service History
PERIOD : 09/2019 - 09/2019

Time : 10:02:20
 User : Lela Sari Gandi

Model	: MEDIUM - Medium	License No	: B1048MJC	Phone No	: 08271184074
Chassis No	: MH801CO1F7J007506	Engine No	: HR1508330A	HP No	: 08271184074
Service Book	:	Prod Year	: 2007	User Address	: RESIDENSI MELATI MAS BLOK A/18
Sales Person / Branch	: /	Selling Date	:		: PONDOCK JAGUNG SERPONG UTARA, 01109
Last Mileage	: 87.566.00	Last Service Date	: 21/09/2019	Behaviour Code	:
User	: LAUSONO FAJAR (APPS BOS)	Body Color	: GREY	Correspondence CP	:

Seq	Work Order No	Customer Name	WO Date / Time Closing Date / Time	Service Advisor Service Message	Workshop								
Type	Description	Invoice No	Invoice Date / Time Item Code	Qty	Price	Discount	Nett Amount	VAT	Total	Technician Code	Technician Name		
1	WSW/O09/19/119848	LAUSONO FAJAR (APPS BOS)	21/09/2019 12:38:44 21/09/2019 12:43:01	ROSMALIA TRI UTAMI 87965	PENTA ARTHA IMPRESI								
REQUEST													
1 BALANCING													
1	WSW/O09/19/119853	WSW/O09/19/119853	21/09/2019 00:00:00	OSAL14	1.00	113.858.36	40.859.00	72.727.36	7.272.74			80.000.10	
TOTAL WSW/O09/19/119853													
80.000.10													
Note : BOS/190830/0000000002													
2	WSW/O09/19/119850	LAUSONO FAJAR (APPS BOS)	21/09/2019 11:33:21 21/09/2019 12:36:20	ROSMALIA TRI UTAMI 87965	PENTA ARTHA IMPRESI								
REQUEST													
1 SPOORING													
2 KHELIMAN STER MIRING													
1	WSW/O09/19/119848	WSW/O09/19/119848	21/09/2019 00:00:00	CSP	1.20	113.858.36	22.727.00	108.091.23	10.808.12			120.000.36	
TOTAL WSW/O09/19/119848													
120.000.36													
TOTAL WSW/O09/19/119856													
120.000.36													

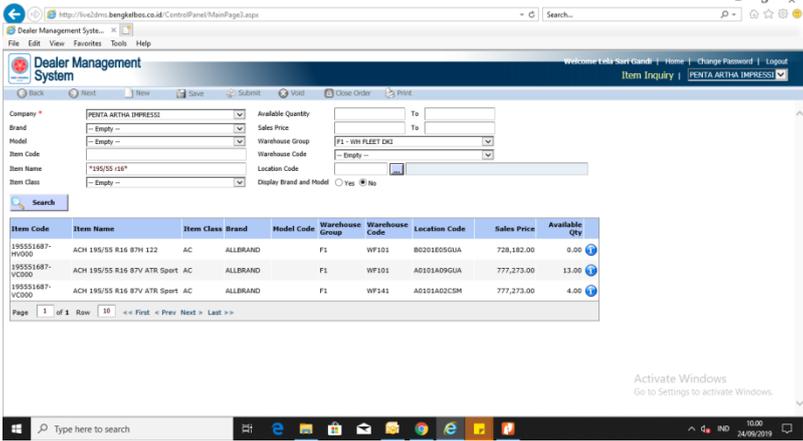
Acti
Go to

Gambar III.10 Tampilan *Invoice Online* pada DMS
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

6. Kemudian *print out invoice* tersebut dan disatukan ke dalam arsip dokumen sesuai dengan data *customer*.
7. Nomor *invoice* juga digunakan Praktikan untuk mengkonfirmasi pesanan selesai di *marketplace*, dengan cara:
- Masuk ke *marketplace* Bengkel BOS yang tercantum sesuai dengan data *customer* di *monitoring online*.
 - Cari nama *customer* di *Marketplace* tersebut.
 - Masukkan nomor resi menggunakan nomor *invoice* yang tersedia di DMS.

Selain untuk mencari dan mencetak *Invoice*, sistem DMS tersebut digunakan untuk melakukan pengecekan ketersediaan *stock* pada setiap *outlet* Bengkel BOS. Adapun langkah kerjanya adalah sebagai berikut:

- 1) Login ke dalam sistem DMS menggunakan akun Lela Sarigandi selaku PIC unit *Demand*.
- 2) Buka menu *Transaction* dan masuk ke dalam pilihan *sparepart*, kemudian pilih menu item *inquiry*.
- 3) Pada menu tersebut akan tersedia pilihan *Outlet*
- 4) Bengkel BOS yang ingin dicek ketersediaan *stock*-nya dan *Name Code* untuk produk yang ingin dilakukan pengecekan terkait ketersediaan *stock*-nya.



Item Code	Item Name	Item Class	Brand	Model Code	Warehouse Group	Warehouse Code	Location Code	Sales Price	Available Qty
195551687- V000	ACH 195/95 R16 87W 132	AC	ALLBRAND		F1	WF101	B0201E09GUA	728,182.00	0.00
195551687- V000	ACH 195/95 R16 87V ATR Sport	AC	ALLBRAND		F1	WF101	A0101A09GUA	777,273.00	13.00
195551687- V000	ACH 195/95 R16 87V ATR Sport	AC	ALLBRAND		F1	WF141	A0101A02CSM	777,273.00	4.00

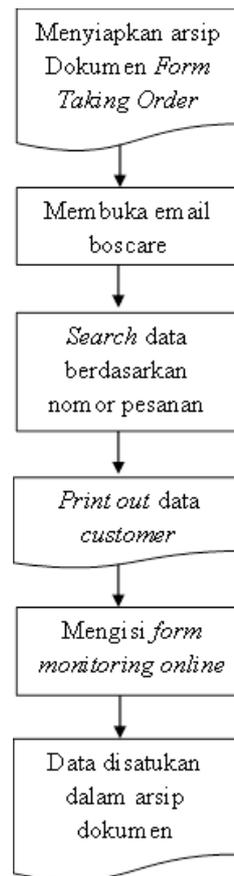
Gambar III.11 Tampilan Cek *Stock* pada DMS
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

Pengecekan *stock* tersebut berguna ketika Praktikan ingin membalas *inbox* atau diskusi di setiap *marketplace* terkait dengan ketersediaan produk di *outlet* Bengkel BOS tertentu. Selain itu, sistem DMS tersebut digunakan

oleh seluruh divisi dalam PT Penta Artha Impresi, sehingga pemrosesan dokumen tidak dilakukan secara manual, melainkan secara tekomputerisasi.

3. Merekap dan *monitoring* data-data customer yang sudah melakukan pembelian melalui *online* (E-Commerce)

Sebelum melakukan pekerjaan, Praktikan diberikan akses untuk membuka *email bos care* untuk mencari data-data yang Praktikan butuhkan. Kemudian Praktikan merekap data *customer* dimulai dari bulan Januari hingga bulan Juli. Data-data yang Praktikan rekap adalah Nama, Alamat dan *Birth of date* sesuai dengan Kartu Identitas KTP/SIM *customer*. Untuk KTP/SIM *customer* diberikan ketika *customer* datang ke *Outlet* atau Mitra Bengkel BOS dan *Outlet* atau Mitra Bengkel BOS mengirimkan data KTP/SIM melalui *email*, identitas tersebut dikirimkan sesuai dengan nomor pemesanan yang tersedia di *E-Commerce*. Kemudian data-data tersebut dimasukkan ke dalam *form monitoring online* yang telah disediakan.



Gambar III.12 Diagram Alir Merekap dan *Monitoring Data Customer Online*

Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

Langkah-langkah pekerjaannya adalah sebagai berikut:

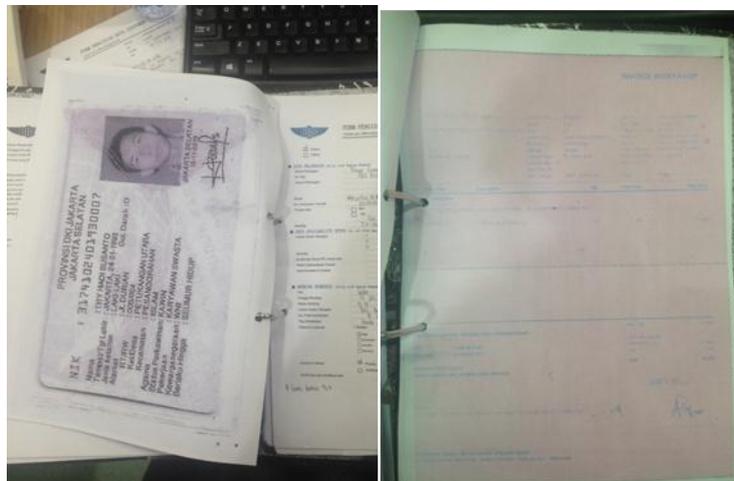
- 1) Menyiapkan arsip dokumen *taking order* sesuai dengan bulan yang ingin dicari dan mulai menyiapkan *form taking order* setiap *customer* yang ingin direkap.
- 2) Membuka *email* Boscare dan masuk ke dalam menu *search*, kemudian mencari data berdasarkan nomor pesanan yang tersedia pada *form taking order* setiap *customer*.

- 3) Ketika data *customer* sudah ditemukan, langkah selanjutnya adalah membuka *file* dan *print out file* Kartu Identitas tersebut.
- 4) Kemudian mengisi *form monitoring online* sesuai dengan kartu identitas yang tersedia.

	AW	AX	AY	AZ	BA
1					
2					
3					
4	FAKTUR TDMS	DATE OF BRITH	AGE	ADDRESS BASED ON KTP	UPLOAD DOC
3032	WSIV/O/09/19/116400	2 Juli 1982	37	IL TERATAI IV N	NO UPLOAD
3033	WSIV/O/09/19/116554				
3034	TANDA TERIMA				
3035					
3036	WSIV/O/09/19/118243				
3037	WSIV/O/09/19/116686	27 Maret 1979	40	BANJAR WUAYA	NO UPLOAD
3038	WSIV/O/09/19/116771				
3039	WSIV/O/09/19/116833				
3040	WSIV/O/09/19/116729				
3041	WSIV/O/09/19/116650				
3042	WSIV/O/09/19/116650				
3043					
3044	CUST SALAH MEMBELI UKURAN BAN				
3045	WSIV/O/09/19/117016				

Gambar III.13 Monitoring Online Data Customer
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

- 5) Kartu Identitas yang sudah di-*print out*, disatukan dengan dokumen *form taking order* sesuai dengan nomor pesannya.



Gambar III.14 Print Out Data dan Invoice Customer
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

- 6) *Form taking order* yang sudah selesai dimasukkan ke dalam arsip dokumen *form taking order* sesuai dengan bulan pemesanannya dan setiap data diurutkan sesuai dengan nomor dokumennya.

Langkah tersebut dilakukan secara berulang sampai data-data penjualan *online* selama satu bulan telah terpenuhi. Selama satu bulan terdapat 300-500 transaksi *online* yang harus di rekap dan *monitoring*. Hal ini dilakukan agar Divisi Marketing yang terkait, dapat menganalisis *customer* yang diharapkan melakukan *repeat order* dan mengetahui domisili *customer* untuk mengetahui area yang belum terjangkau Bengkel BOS namun area tersebut sangat potensial.

4. Melakukan *survey* kepuasan pelanggan Bengkel BOS melalui telepon

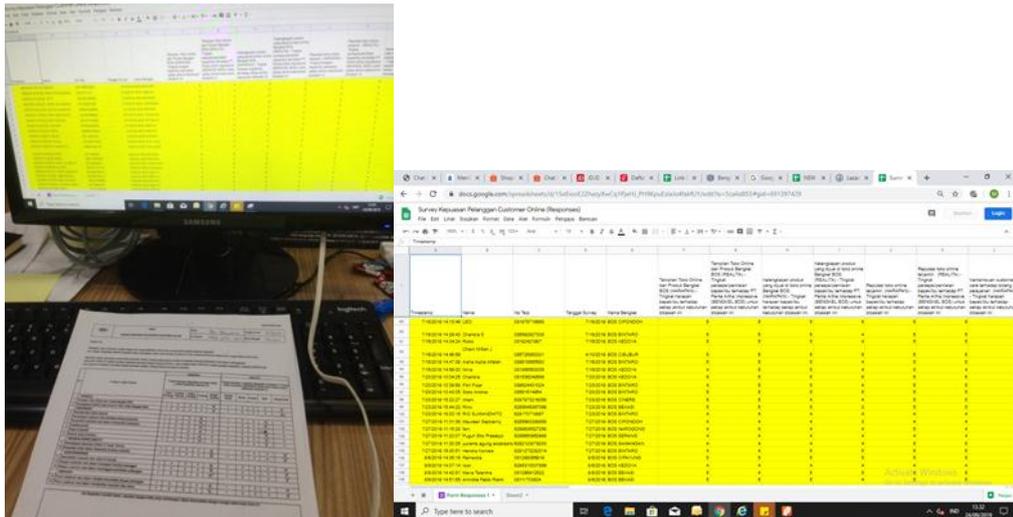
Tugas lainnya yang diberikan oleh *supervisor Department CRO* adalah membantu unit *Customer Complain Unit (CCU)* yang dibimbing oleh Ibu Syndy Ayu Putri selaku PIC unit CCU untuk melakukan *survey* kepuasan *customer* Bengkel BOS. Kepuasan pelanggan merupakan harapan dari semua perusahaan. Pelanggan yang puas diharapkan dapat melakukan perulangan transaksi, membawa “cerita” positif bagi perusahaan bahkan merekomendasikan perusahaan kepada kerabatnya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan tentu berdampak pada peningkatan penjualan dan laba.

Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas merupakan awal masalah bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas kemungkinan besarnya tidak akan kembali melakukan transaksi, apalagi merekomendasikan perusahaan kepada kerabatnya.

Namun, tidak semua pelanggan dengan senang hati mengekspresikan apakah dirinya puas atau tidak puas. Pelanggan yang tidak puas mungkin tidak akan melakukan komplain, mereka tiba-tiba tidak akan kembali, tiba-tiba menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain.

Penta Artha Impresi. Atribut tersebut adalah *Tangible*, *Assurance*, Keandalan atau *Reliability*, *Responsiveness* dan *Empathy*.

Kemudian data tersebut dimasukkan ke dalam *monitoring online* untuk menganalisis kepuasan pelanggan.



Gambar III.16 Tampilan Survey di Monitoring Online
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

Dengan melakukan survei kepuasan pelanggan, PT Penta Artha Impresi berharap akan mendapatkan informasi mengenai:

a. Tingkat kepuasan pelanggan

Merupakan ukuran sejauh mana pelanggan terpuaskan atas produk/jasa, bernilai antara 1-5. Tingkat kepuasan pelanggan ini diukur secara total maupun per aspek

b. Harapan pelanggan

Merupakan aspek-aspek yang merupakan harapan utama pelanggan, dan terukur dengan angka berskala 1-5.

c. *Gap* antara harapan dan kepuasan pelanggan

Adalah selisih antara Harapan dan Kepuasan pelanggan. *Gap* mencerminkan aspek-aspek yang belum atau telah terpenuhi oleh produk/jasa

Informasi yang diperoleh dari survei kepuasan pelanggan selanjutnya akan menjadi dasar strategi untuk memuaskan pelanggan, yaitu:

- a. Aspek-aspek / hal apa yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan produk/jasa berdasarkan harapan pelanggan dan perbandingan penilaian pelanggan terhadap *brand* lainnya (kompetitor).
- b. Kelompok pelanggan mana yang perlu mendapatkan perhatian khusus, demi menciptakan citra kepuasan pelanggan
- c. Hal apa yang perlu diupayakan demi memenuhi kepuasan pelanggan yang saat ini belum dapat dipenuhi oleh perusahaan maupun kompetitor.

5. Ikut serta dalam *Event Gaikindo Indonesia International Auto Show (GIAS)* dan *Event Franchise & License Expo Indonesia (FLEI) 2019*

Salah satu strategi pemasaran PT Penta Artha Impresi adalah PT Penta Artha Impresi selalu mengikuti pameran otomotif ataupun pameran yang memiliki potensi untuk mengembangkan bisnis Bengkel BOS.

1) *Event Gaikindo Indonesia International Auto Show (GIAS) 2019*

Gaikindo Indonesia International Auto Show (GIAS) adalah sebuah acara tahunan berupa pameran produk otomotif yang diadakan di ICE BSD CITY yang terselenggara pada tanggal 18-28 Juli 2019. Pada *event* GIAS tersebut, Bengkel BOS melakukan kerjasama dengan *Marketplace* Garasi.id. Sehingga pembelian produk/jasa dapat dilakukan melalui Garasi.id dan Bengkel BOS memberikan hadiah berupa voucher jasa ganti oli secara gratis dan potongan harga pada Garasi.id.

Adapun tugas dan tanggung jawab ketika persiapan menjelang pameran dan pada saat jaga pameran, antara lain :

- a. Rapat bersama *Department Head* dan *Supervisor Department Customer Relation Officer* terkait dengan tugas-tugas yang harus dilakukan pada saat pameran.



Gambar III.17 Rapat bersama *Department Head* dan *Supervisor CRO* untuk *Event GIIAS 2019*
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

- b. Mengarahkan *customer* untuk melakukan pembelian produk/jasa Bengkel BOS melalui *marketplace* Garasi.id
- c. Merekap *database* pada konsumen yang melakukan pembelian saat pameran di *Monitoring online*
- d. Melakukan konfirmasi pemesanan di Garasi.id dan konfirmasi pemesanan ke Bengkel.

2) *Event Franchise & License Expo Indonesia (FLEI) 2019*

Franchise & License Expo Indonesia (FLEI) adalah pameran usaha waralaba dan peluang usaha terdepan dan terbesar di Indonesia yang diselenggarakan oleh Reed Panorama Exhibitions bersama dengan Kamar Dagang & Industri Indonesia (KADIN) dan

Perhimpunan Waralaba & Lisensi Indonesia bertempat di Jakarta Convention Center.

Pameran ini diselenggarakan di Jakarta Convention Center (JCC) pada tanggal 13-15 September 2019. Adapun tugas dan tanggung jawab ketika persiapan menjelang pameran dan pada saat jaga pameran, antara lain:

- a. Rapat bersama *Department Head* dan *Supervisor Department Customer Relation Officer* terkait dengan tugas-tugas yang harus dilakukan pada saat pameran.



Gambar III.18 Rapat Bersama *Department Head* dan *Supervisor CRO* untuk *Event FLEI 2019*
Sumber: Data diolah Praktikan (2019)

- b. Rapat bersama Manajer dan *Supervisor* divisi *Marketing & Business Development*.
- c. Mencatat *database* konsumen yang mengunjungi *booth* Bengkel BOS.

- d. Melakukan konfirmasi melalui *email* terkait *customer* potensial untuk melakukan *franchise*.

C. Kendala yang Dihadapi

Selama melaksanakan tugas dan tanggung jawab di PT Penta Artha Impresi, Praktikan mengalami beberapa kendala yang menghambat Praktikan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan ataupun pelaksanaan magang secara umum:

1. Tidak ada pembagian *job description* yang jelas dari *supervisor* maupun *Department Head* di Department CRO, sehingga Praktikan melakukan pekerjaan dengan inisiatif sendiri untuk membantu semua unit di *Department CRO*.
2. Tidak dapat dipungkiri bahwa industri otomotif adalah industri yang memiliki banyak istilah dan produk yang menurut Praktikan asing dalam praktik kerjanya. Istilah dan produk ini tidak ditemui Praktikan di dunia perkuliahan, terlebih lagi karena Praktikan tidak mendapatkan pembelajaran mengenai otomotif di perkuliahan. Selain itu, Praktikan tidak mendapatkan *training product knowledge*. Sehingga, ketidaktahuan ini membuat Praktikan kesulitan dalam menangkap informasi dari atasan dan karyawan lain untuk melaksanakan pekerjaan. Hal ini lah yang dapat menghambat pekerjaan apabila Praktikan tidak dapat mengatasi kendala dasar ini.

3. Pada saat mengkonfirmasi *customer* via telepon, Praktikan mengalami kesulitan karena Praktikan merasa kurang percaya diri dengan apa yang akan dibicarakan dan merasa takut Praktikan tidak bisa mengikuti SOP yang berlaku untuk mengkonfirmasi *customer*.
4. Praktikan mendapatkan kesulitan dalam mencari informasi-informasi umum yang terkait dengan perusahaan karena PT Penta Artha Impresi memfokuskan portal webnya untuk promosi produk dan berorientasi pada penjualan. Sehingga informasi yang terkait dengan PT Penta Artha Impresi sangat terbatas dan rahasia.

D. Cara Mengatasi Kendala

Di dalam suatu kendala pasti terdapat solusi. Praktikan menemukan cara untuk mengatasi kendala yang Praktikan alami selama melaksanakan PKL. Adapun cara Praktikan dalam mengatasi kendala saat PKL adalah sebagai berikut:

1. Pada awal pelaksanaan PKL, Praktikan melakukan perkenalan dengan beberapa staf divisi penjualan dan pemasaran serta staf di *Department CRO* dimana Ibu Dui Tika sebagai penanggung jawab mahasiswa magang. Praktikan kerap merasa bingung dan hanya berdiam diri karena penjelasan dari penanggung jawab kurang mendetail dan juga kurang jelas. Praktikan mencoba bertanya pekerjaan apa yang bisa dibantu, yang mana bertanya disini dapat diartikan meminta keterangan penjelasan dan sebagainya atau meminta supaya diberi tahu tentang sesuatu (KBBI *Online*, 2018) dan

penanggung jawab mengarahkan Praktikan untuk belajar juga memahami pekerjaan *Department* CRO terlebih dahulu. Namun sebenarnya pekerjaan tersebut bisa dilakukan sambil mengerjakan tugas-tugas yang lainnya sehingga dalam pekan awal ini Praktikan memiliki banyak waktu senggang. Sebenarnya Praktikan berharap agar ditugaskan pada pekerjaan yang lebih berhubungan dengan kegiatan pemasaran itu sendiri. Namun awal-awal Praktikan memanfaatkan waktu senggang dengan menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan *Supply*, karena kebetulan Praktikan duduk bersampingan dengan PIC unit *Supply*. Sejak saat itu Praktikan jadi mengetahui sedikit tentang apa yang dikerjakan oleh unit *Supply* yaitu menangani pembelian di *E-Commerce* dan menjadikan Praktikan lebih akrab dengan staf *Supply*. Untuk mengatasi *job description* yang tidak jelas selama satu minggu PKL, Praktikan memberanikan diri untuk menanyakan kembali dan memperjelas kepada Ibu Dui agar Praktikan diposisikan di unit apa sehingga Praktikan dapat pekerjaan yang jelas, dan akhirnya Ibu Dui menyerahkan tanggung jawab kepada PIC unit *Supply*, yaitu Ibu Amanda dan Ibu Amanda langsung menyambut Praktikan dengan baik dengan menjelaskan *job description* yang ada di unit *Supply*.

2. Cara Praktikan mengatasi ketidaktahuan mengenai istilah dan produk yang ada di PT Penta Artha Impresi adalah dengan mempelajari hal tersebut dibantu oleh pembimbing serta pegawai lain agar mendapat penjelasan lebih rinci mengenai istilah dan produk tersebut. Yang mana belajar disini adalah berusaha memperoleh kepandaian atau ilmu (KBBI *Online*, 2019).

Melalui cara ini pula Praktikan dapat melakukan pendekatan dengan staf-staf yang ada di *Department* CRO untuk memperkuat relasi dan menjadi poin penting bagi penilaian hubungan Praktikan dengan karyawan di perusahaan. Tidak hanya itu, Praktikan juga mencatat istilah dan *product knowledge* yang sering ditanyakan *customer*. Seiring berjalannya waktu, Praktikan menjadi lebih paham dan telah menghafal beberapa *product knowledge* yang sering ditanyakan *customer*. Sehingga kendala yang awalnya dialami oleh Praktikan pun dapat teratasi berkat rasa ingin tahu dan keinginan bertanya yang dimiliki Praktikan.

3. Cara Praktikan untuk mengatasi kendala dalam mengkonfirmasi *customer* melalui telepon adalah dengan membuat catatan menggunakan bahasa yang nyaman bagi Praktikan namun tetap mengikuti SOP yang berlaku dan melakukan *role play* dengan staff CRO lainnya, yang dimaksud dengan *role play* menurut Perdana (2010) adalah metode bermain peran merupakan suatu metode pembelajaran, di mana subjek diminta untuk berpura-pura menjadi seseorang dengan profesi tertentu yang digeluti orang tersebut. Selain itu, subjek juga diminta untuk berpikir seperti orang tersebut agar dia dapat mempelajari tentang bagaimana menjadi seseorang dengan profesi tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu, Praktikan dapat lebih percaya diri dalam melakukan konfirmasi lewat telepon tanpa catatan dan lebih percaya diri dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari *customer* di telepon.

4. Pada pertengahan masa PKL, Praktikan sudah menyadari mengenai keterbatasan informasi yang dapat Praktikan akses pada portal bisnis PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) ataupun pada *website* lain. Sehingga Praktikan mulai dengan bersosialisasi dengan para staf di PT Penta Artha Impresi dan ketika ada kesempatan, Praktikan melakukan komunikasi kepada Staff *Department* HRD bagian *Development* dan staf-staf lain di *Department* CRO untuk mengetahui informasi-informasi umum PT Penta Artha Impresi. Komunikasi yang dimaksud adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (KBBI *Online*, 2019). Sehingga kendala yang awalnya dialami oleh Praktikan dapat diatasi karena Praktikan dapat menjalin hubungan yang baik dengan para staf di PT Penta Artha Impresi.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan Praktikan kurang lebih selama 3 (tiga) bulan di PT Penta Artha Impresi. Praktikan memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan baru meliputi dunia kerja dan pengetahuan umum lainnya. Setelah melaksanakan PKL di perusahaan terkait selama 3 bulan, Praktikan memiliki gambaran mengenai dunia kerja yang sesungguhnya, bukan hanya sekadar teori melainkan praktik kerja secara langsung. Kesimpulan ini Praktikan buat berdasarkan tujuan Praktikan dalam melaksanakan PKL. Kesimpulan yang diperoleh setelah melaksanakan PKL yaitu:

- a. Praktikan dapat mengoperasikan dan mengelola *E-Commerce* dalam bidang *Customer Relation Officer* yang sebelumnya belum pernah dipelajari semasa di perkuliahan dan tentunya sangat membantu praktikan, khususnya dalam bidang *Marketing*.
- b. Praktikan mampu mengoperasikan sistem DMS yang digunakan untuk mencari invoice customer dan melakukan pengecekan stock produk di setiap outlet Bengkel BOS.

- c. Dalam melakukan survey pelanggan, praktikan dapat menjalankan tugas dengan baik didukung oleh kemampuan dan ilmu yang telah didapatkan sebelumnya ketika perkuliahan, khususnya dalam kuliah manajemen pemasaran.

B. Saran

Setelah melaksanakan kegiatan PKL ini, Praktikan ingin memberikan saran dan masukan bagi perusahaan, universitas, dan para mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, yaitu:

1. Saran untuk Mahasiswa

- a. Mempersiapkan secara matang hal-hal yang diperlukan untuk PKL dari jauh-jauh hari. Sebaiknya mulai mencari informasi mengenai tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) dari 1-2 semester sebelum waktu yang ditetapkan untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
- b. Pahami prosedur pengurusan kegiatan PKL, dan persiapkan diri dengan memahami hal apa saja yang harus dikerjakan di tempat PKL pastikan sesuai dengan konsentrasi yang sedang dijalani.

- c. Melatih kemampuan berkomunikasi yang baik dan benar, karena komunikasi merupakan aspek penting dalam melakukan PKL serta jangan menutup diri ketika melaksanakan kegiatan PKL, perluaslah jaringan pergaulan karena akan bermanfaat untuk kemudian hari.
- d. Menumbuhkan sikap inisiatif di dalam diri agar siap menghadapi situasi di dunia kerja.

2. Saran untuk Universitas Negeri Jakarta

- a. Senantiasa menjalin hubungan baik dengan berbagai institusi, lembaga, maupun perusahaan yang berpotensi mengembangkan pengetahuan dan wawasan mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan akademik secara menyeluruh, khususnya pada tahap persiapan Praktik Kerja Lapangan.
- c. Lebih memberikan arahan kepada mahasiswa mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi selama Praktik Kerja Lapangan berlangsung .
- d. Pihak Fakultas Ekonomi, khususnya Program Studi S1 dapat menambah waktu pelaksanaan kegiatan PKL dan mengaturnya secara terjadwal dalam waktu perkuliahan, sehingga kesempatan PKL untuk mahasiswa menjadi lebih besar. Karena banyak perusahaan yang menerima mahasiswa PKL dengan waktu minimal 3 bulan untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan

3. Saran untuk PT Penta Artha Impresi

- a. Praktikan mengharapkan adanya buku pedoman khusus bagi mahasiswa magang yang berisi istilah dan *product knowledge* dalam PT Penta Artha Impresi. Karena hal ini akan membantu Praktikan dalam memahami kegiatan perusahaan sejak awal memulai Praktik Kerja Lapangan.
- b. Kedepannya PT Penta Artha Impresi mampu menyediakan informasi yang cukup banyak dan jelas mengenai perusahaan di portal web-nya.
- c. PT Penta Artha Impresi sebaiknya membuat *job description* bagi mahasiswa PKL, sehingga memiliki tanggung jawab yang lebih jelas serta Praktikan dapat memperoleh pengetahuan mengenai pekerjaan di divisi tersebut secara optimal dan untuk menghindari ketidakpahaman Praktikan terhadap pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bengkel BOS, (2019). *Profil Perusahaan*. Diambil kembali dari <https://www.bengkelbos.co.id/> (Diakses tanggal 16 Oktober 2019)
- FE UNJ, (2019). *Laporan Praktik Kerja Lapangan SI Manajemen*. Diambil kembali dari <http://repository.fe.unj.ac.id/> (Diakses tanggal 30 November 2019)
- Iconesia, (2019). *Survei Kepuasan Pelanggan*. Diambil kembali dari <http://iconesia.co.id/jasa-riset/survei-kepuasan-pelanggan/> (diakses tanggal 27 November 2019)
- KBBI Online. (2018). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan)*. Diambil kembali dari <https://kbbi.web.id/tanya>. (Diakses tanggal 25 November 2019)
- Tim Penyusun Pedoman Praktik Kerja Lapangan Fakultas Ekonomi UNJ, (2012). *Pedoman Praktik Kerja Lapangan*. Diambil kembali dari http://fe.unj.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/PEDOMAN-PRAKTIK-KERJA-LAPANGAN_0.pdf (Diakses tanggal 27 November 2019)
- Salamadian, (2017). *Simbol-Simbol Flowchart*. Diambil kembali dari <https://salamadian.com/simbol-simbol-flowchart/> (Diakses tanggal 30 November 2019)
- Softbless, (2016). *Document Management System*. Diambil kembali dari <https://www.softbless.com/document-management-system> (Diakses tanggal 16 Oktober 2019)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN I

Surat Permohonan Izin PKL

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT	 
	Kampus Universitas Negeri Jakarta Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi Lt. 1, Jakarta 13220 Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakhum.akademik@unj.ac.id	

Building Future Leaders

Nomor : 17117/UN39.12/KM/2019 27 Desember 2019
 Lamp. : -
 Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Mandiri

Kepada Yth.
 Kepala Department HRD PT Penta Artha Impresi
 Wisma Achilles, Jl. Raya Panjang No. 29 Kel. Kedoya Selatan
 Kec. Kebon Jeruk, Jakarta Barat.

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama	: Rizka Agas Putri
Nomor Registrasi	: 8215160320
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Jenjang	: S1
No. Telp/Hp	: 081292523125

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah "**Praktik Kerja Lapangan**" pada tanggal **01 Juli 2019** sampai dengan tanggal **30 September 2019**.
 Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.



Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat
 Woro Sasmoyo, SH.
 NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Program Studi Manajemen

LAMPIRAN II

Surat Persetujuan Pelaksanaan PKL

PT PENTA ARTHA IMPRESSI

Wisma Achilles
Jl. Raya Panjang No. 29
Kel. Kedoya Selatan Kec. Kebon Jeruk
Jakarta Barat 11520
Telp : 021-56949669



SURAT KETERANGAN

No. : 001/HRD/PAI/VII/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayesha
Jabatan : HR & GA Departement Head

Menerangkan bahwa:

Nama : Rizka Agas Putri
NIK : 10473
Jabatan : Customer Relation

Akan magang di PT Penta Artha Impresi terhitung sejak tanggal 01 Juli 2019 sampai dengan 30 September 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 01 Juli 2019
PT Penta Artha Impresi,

PT. PENTA ARTHA IMPRESSI
 **BAN OLI SERVICE**

Ayesha
HR & GA Dept. Head

LAMPIRAN III

Surat Penyelesaian PKL

PT PENTA ARTHA IMPRESSI

Wisma Achilles
Jl. Raya Panjang No. 29
Kel. Kedoya Selatan Kec. Kebon Jeruk
Jakarta Barat 11520
Telp : 021-56949669



SURAT KETERANGAN

No. : 058/HRD/PAI/IX/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayesha
Jabatan : HR & GA Departement Head

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa yang bersangkutan di bawah ini:

Nama : Rizka Agas Putri
NIK : 10473
Jabatan : Customer Relation
Cabang : Kantor Pusat

telah magang di PT Penta Artha Impresi terhitung sejak tanggal 01 Juli 2019 sampai dengan 30 September 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 2 Oktober 2019
PT Penta Artha Impresi,

PT. PENTA ARTHA IMPRESSI

BAN OLI SERVICE
Ayesha
HR & GA Dept. Head

Bengkel Hemat dan Baik

LAMPIRAN IV

Daftar Hadir 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.fe.unj.ac.id



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
3... SKS

Nama : Rizka Agas Putri
No. Registrasi : 0215160320
Program Studi : S1 Manajemen D
Tempat Praktik : PT. Penta Artha Impresi (Bengkel BOS)
Alamat Praktik/Telp : Wisma Achilles, Jl. Panjang No. 29
Rt. 8, Raw. 1, Rawasari, Jakarta Barat 11520
(021) 569 49669

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 1 Juli 2019	1. <i>dh</i>	
2.	Selasa, 2 Juli 2019	2. <i>dh</i>	
3.	Rabu, 3 Juli 2019	3. <i>dh</i>	
4.	Kamis, 4 Juli 2019	4. <i>dh</i>	
5.	Jumat, 5 Juli 2019	5. <i>dh</i>	
6.	Senin, 8 Juli 2019	6. <i>dh</i>	
7.	Selasa, 9 Juli 2019	7. <i>dh</i>	
8.	Rabu, 10 Juli 2019	8. <i>dh</i>	
9.	Kamis, 11 Juli 2019	9. <i>dh</i>	
10.	Jumat, 12 Juli 2019	10. <i>dh</i>	
11.	Senin, 15 Juli 2019	11. <i>dh</i>	
12.	Selasa, 16 Juli 2019	12. <i>dh</i>	
13.	Rabu, 17 Juli 2019	13. <i>dh</i>	
14.	Kamis, 18 Juli 2019	14. <i>dh</i>	
15.	Jumat, 19 Juli 2019	15. <i>dh</i>	

Jakarta, 26 - Sept - 2019
Penilai,

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

PT. PENTAARTHA IMPRESI
Veronika
BAN OLI SERVICE



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.fe.unj.ac.id



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
2.... SKS

Nama : Rizka Agas Putri
No. Registrasi : 8215160320
Program Studi : S1. Manajemen D
Tempat Praktik : Pt. Penta Artha Impresi (Bengkel BOS)
Alamat Praktik/Telp : Wisma Achilles, Jl. Panjang No. 29
Rt. 8 Rw. 1, Cendaya, Jakarta Barat
10275 69 49669

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 22 Juli 2019	1. dlu	
2.	Selasa, 23 Juli 2019	2. dlu	
3.	Rabu, 24 Juli 2019	3. dlu	
4.	Kamis, 25 Juli 2019	4. dlu	
5.	Jumat, 26 Juli 2019	5. dlu	
6.	Senin, 29 Juli 2019	6. dlu	
7.	Selasa, 30 Juli 2019	7. dlu	
8.	Rabu, 31 Juli 2019	8. dlu	
9.	Kamis, 1 Agustus 2019	9. dlu	
10.	Jumat, 2 Agustus 2019	10. dlu	
11.	Senin, 5 Agustus 2019	11. dlu	
12.	Selasa, 6 Agustus 2019	12. -	Sakit
13.	Rabu, 7 Agustus 2019	13. dlu	
14.	Kamis, 8 Agustus 2019	14. dlu	
15.	Jumat, 9 Agustus 2019	15. dlu	

Jakarta, 26 Sept 2019
Penilai,

(Handwritten Signature)
PT. PENTA ARTHA IMPRESI
BOS | BAN OLI SERVICE

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.fe.unj.ac.id

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
...2... SKS

Nama : Rizka Agas Putri
No. Registrasi : 215160320
Program Studi : S1 Manajemen D
Tempat Praktik : PT. Penta Artha Impresi (Bengkkel Bos)
Alamat Praktik/Telp : Wisma Kencana 1, Lapangan No 29
R.T. 8 R.W. 1, Kedoya, Jakarta Barat
(021) 569 49669

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 12 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
2.	Selasa, 13 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
3.	Rabu, 14 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
4.	Kamis, 15 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
5.	Jumat, 16 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
6.	Senin, 19 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
7.	Selasa, 20 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
8.	Rabu, 21 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
9.	Kamis, 22 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
10.	Jumat, 23 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
11.	Senin, 26 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
12.	Selasa, 27 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
13.	Rabu, 28 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
14.	Kamis, 29 Agustus 2019	<i>dlu</i>	
15.	Jumat, 30 Agustus 2019	<i>dlu</i>	

Jakarta, 26 Sept 2019
Penilai,

[Signature]
PT. PENTAARTHA IMPRESI
BAN OLI SERVICE

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.fc.unj.ac.id

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
...2... SKS

Nama : Rizka Agul Putri
No. Registrasi : B215160326
Program Studi : S1 Manajemen D
Tempat Praktik : PT. Penta Artha Impresi (Berkel BOS)
Alamat Praktik/Telp : Wisma Melitex Jl. Pansang No 29
Rt. 8 Raw. I, Padaya, Jakarta Barat
(021) 569 49669

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 2 September 2019	dlh	
2.	Selasa, 3 September 2019	dlh	
3.	Rabu, 4 September 2019	dlh	
4.	Kamis, 5 September 2019	dlh	
5.	Jumat, 6 September 2019	dlh	
6.	Senin, 9 September 2019	dlh	
7.	Selasa, 10 September 2019	dlh	
8.	Rabu, 11 September 2019	dlh	
9.	Kamis, 12 September 2019	dlh	
10.	Jumat, 13 September 2019	dlh	
11.	Senin, 16 September 2019	dlh	
12.	Selasa, 17 September 2019	dlh	
13.	Rabu, 18 September 2019	dlh	
14.	Kamis, 19 September 2019	dlh	
15.	Jumat, 20 September 2019	dlh	

Jakarta, 26 Sept 2019
Penilai,


PT. PENTA ARTHA IMPRESI
BOS
Veronika Manabes
BAN OLI SERVICE

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.fe.unj.ac.id

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
...2... SKS

Nama : Rizka Pragas Putri
No. Registrasi : 021760520
Program Studi : S1 Manajemen D
Tempat Praktik : Wisma Achille's Jl. Parigi No 29
Alamat Praktik/Telp : P.O. Box 1 Kedoya, Jakarta Barat (021) 5699669
Pt. Penta Artha Impresi (Bengkak Bos)

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 23 September 2019	dh	
2.	Selasa, 24 September 2019	dh	
3.	Rabu, 25 September 2019	dh	
4.	Kamis, 26 September 2019	dh	
5.	Jumat, 27 September 2019	dh	
6.	Senin, 30 September 2019	dh	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	

Jakarta, 26 Sept 2019
Penilai,

(Nemita Manapa) PT. PENTARTHAR IMPRESI
BOS BAN OLI SERVICE

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

LAMPIRAN V

Penilaian 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.fe.unj.ac.id



AN ISO 9001:2015 CERTIFIED COMPANY

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

Nama : Rizka Agas Putri
No.Registrasi : 8215160320
Program Studi : S1 manajemen D
Tempat Praktik : PT. Penta Artha Impresi
Alamat Praktik/Telp : Jl. Pansana No. 29 Rt. 12/Rw.5
Kedoya Selatan, Kebon Jeruk, (021) 56949669

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR	KETERANGAN				
		46-100					
1	Kehadiran	90	1. Keterangan Penilaian : 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 2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : $\frac{897}{10} = 89,7$ 10 (sepuluh) Nilai Akhir : <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">86 90</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Angka bulat</td> <td style="text-align: center;">huruf</td> </tr> </table>	86 90	A	Angka bulat	huruf
86 90	A						
Angka bulat	huruf						
2	Kedisiplinan	90					
3	Sikap dan Kepribadian	90					
4	Kemampuan Dasar	90					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	90					
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	87					
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	90					
8	Aktivitas dan Kreativitas	90					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	90					
10	Hasil Pekerjaan	90					
Jumlah		897					

Jakarta, 9 Sept 2019
Penilai,

[Signature]

(Verika Marappa)

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

LAMPIRAN VI

Daftar Kegiatan PKL

No	Hari	Tanggal	Waktu		Uraian Tugas
			Masuk	Keluar	
1.	Senin	1 Juli 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> Briefing dengan staff <i>Department CRO</i> Pengenalan lingkungan dan staff divisi Pemasaran dan Penjualan Penjelasan singkat mengenai Unit-unit CRO
2.	Selasa	2 Juli 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> Perkenalan pada seluruh staff PT Penta Artha Impresi (Bengkel BOS) Mempelajari struktur <i>Department CRO</i>
3.	Rabu	3 Juli 2019	08.00	17.00	Mempelajari pekerjaan masing-masing unit CRO
4.	Kamis	4 Juli 2019	08.00	17.30	<ol style="list-style-type: none"> Mengikuti rapat <i>Department CRO</i> – membahas tentang alur kerja unit <i>Supply</i> Mempelajari pekerjaan Unit <i>Supply</i> Mempelajari penggunaan <i>User Apps</i> Bengkel BOS
5.	Jumat	5 Juli 2019	08.00	17.15	Mewawancari staff dan PIC unit <i>Supply</i> tentang jobdesknya
6.	Senin	8 Juli 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> Mengelola 5 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>; Blibli, JD.ID, Shopee, Garasi.id, Elevenia Mempelajari cara konfirmasi pesanan ke <i>Customer</i> dan Bengkel melalui telepon Mempelajari cara <i>Monitoring</i> pesanan di 5 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS

No	Hari	Tanggal	Waktu		Uraian Tugas
			Masuk	Keluar	
7.	Selasa	9 Juli 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola 5 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i> 2. Mempelajari cara konfirmasi pesanan ke <i>Customer</i> dan Bengkel melalui telepon 3. Mempelajari cara <i>Monitoring</i> pesanan di 5 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS
8.	Rabu	10 Juli 2019	08.00	17.00	Mengelola 5 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>
9.	Jumat	12 Juli 2019	08.00	17.15	Mengelola 5 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>
10.	Senin	15 Juli 2019	08.00	17.18	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 5 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i> 2. Mempelajari 7 akun <i>E-Commerce</i> lainnya; Tokopedia, Bukalapak, Ralali, Lazada, Tyroola, Blanja.com, Ilotte.
11.	Selasa	16 Juli 2019	08.00	17.17	Mengelola 12 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i> ; Blibli, JD.ID, Shopee, Garasi.id, Elevenia, Tokopedia, Bukalapak, Ralali, Lazada, Tyroola, Blanja.com, Ilotte.
12.	Rabu	17 Juli 2019	08.00	17.20	Mengelola dan <i>taking order</i> di 12 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i> .
13.	Kamis	18 Juli 2019	08.00	18.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 12 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. Mengikuti rapat <i>Department CRO</i> – membahas tentang Jobdesk saat <i>Event GIIAS</i>

No	Hari	Tanggal	Waktu		Uraian Tugas
			Masuk	Keluar	
14.	Jumat	19 Juli 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 12 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>; Blibli, JD.ID, Shopee, Garasi.id, Elevenia, Tokopedia, Bukalapak, Ralali, Lazada, Tyroola, Blanja.com, Ilotte. 2. Mempelajari User Apps Bengkel BOS 3. Konfirmasi pesanan di Garasi.ID dan merekap <i>database customer (Event GIIAS)</i>
15.	Senin	22 Juli 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>; Blibli, JD.ID, Shopee, Garasi.id, Elevenia, Tokopedia, Bukalapak, Ralali, Lazada, Tyroola, Blanja.com, Ilotte, User Apps Bengkel BOS. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesanannya ke <i>pending</i>. 3. Konfirmasi pesanan di Garasi.ID dan merekap <i>database customer (Event GIIAS)</i>
16.	Selasa	23 Juli 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesanannya ke <i>pending</i>. 3. Konfirmasi pesanan di Garasi.ID dan merekap <i>database customer (Event GIIAS)</i>

No	Hari	Tanggal	Waktu		Uraian Tugas
			Masuk	Keluar	
17.	Rabu	24 Juli 2019	08.00	17.15	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesannya ke <i>pending</i>. 3. Konfirmasi pesanan di Garasi.ID dan merekap <i>database customer (Event GIIAS)</i> 4. Mempelajari pengoperasian sistem DMS
18.	Kamis	25 Juli 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesannya ke <i>pending</i>. 3. Konfirmasi pesanan di Garasi.ID dan merekap <i>database customer (Event GIIAS)</i> 4. Mempelajari pengoperasian sistem DMS 5. Mengikuti rapat <i>Department CRO</i> – membahas tentang KPI setiap Unit
19.	Jumat	26 Juli 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesannya ke <i>pending</i>. 3. Konfirmasi pesanan di Garasi.ID dan merekap <i>database customer (Event GIIAS)</i> 4. Mengoperasikan DMS untuk pengecekan <i>stock</i>

No	Hari	Tanggal	Waktu		Uraian Tugas
			Masuk	Keluar	
20.	Senin	29 Juli 2019	08.00	17.19	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesanannya ke <i>pending</i>. 3. Mengoperasikan DMS untuk pengecekan <i>stock</i> & pencarian <i>Invoice Customer</i> yang sudah ke Bengkel.
21.	Selasa	30 Juli 2019	08.00	17.10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesanannya ke <i>pending</i>. 3. Mengoperasikan DMS untuk pengecekan <i>stock</i> & pencarian <i>Invoice Customer</i> yang sudah ke Bengkel.
22.	Rabu	31 Juli 2019	08.00	17.09	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesanannya ke <i>pending</i>. 3. Mengoperasikan DMS untuk pengecekan <i>stock</i> & pencarian <i>Invoice Customer</i> yang sudah ke Bengkel.
23.	Kamis	1 Agustus 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesanannya ke <i>pending</i>. 3. Mengoperasikan DMS untuk pengecekan <i>stock</i> & pencarian <i>Invoice Customer</i> yang sudah ke Bengkel. 4. Pencarian & <i>print out data customer online</i> bulan Maret

No	Hari	Tanggal	Waktu		Uraian Tugas
			Masuk	Keluar	
24.	Jumat	2 Agustus 2019	08.00	17.45	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Maret; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Maret
25.	Senin	5 Agustus 2019	08.00	17.30	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Maret; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Maret
26.	Selasa	6 Agustus 2019	-	-	Tidak Masuk (Sakit)
27.	Rabu	7 Agustus 2019	08.00	17.00	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Maret; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Maret
28.	Kamis	8 Agustus 2019	08.00	17.45	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Maret; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Maret
29.	Jumat	9 Agustus 2019	08.00	17.00	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan April; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan April
30.	Senin	12 Agustus 2019	08.00	17.00	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan April; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan April

No	Hari	Tanggal	Waktu		Uraian Tugas
			Masuk	Keluar	
31.	Selasa	13 Agustus 2019	08.00	17.00	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan April; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan April
32.	Rabu	14 Agustus 2019	08.00	17.16	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan April; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan April
33.	Kamis	15 Agustus 2019	08.00	17.00	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan April; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan April
34.	Jumat	16 Agustus 2019	08.00	17.19	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Mei; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Mei
35.	Senin	19 Agustus 2019	08.00	17.00	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Mei; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Mei
36.	Selasa	20 Agustus 2019	08.00	17.00	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Mei; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Mei
37.	Rabu	21 Agustus 2019	08.00	17.00	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Mei; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Mei

No	Hari	Tanggal	Waktu		Uraian Tugas
			Masuk	Keluar	
38.	Kamis	22 Agustus 2019	08.00	17.00	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Mei; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Mei
39.	Jumat	23 Agustus 2019	08.00	18.10	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Juni; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Perayaan Hari Kemerdekaan RI – Lomba 17an untuk seluruh karyawan PT Penta Artha Impresi.
40.	Senin	26 Agustus 2019	08.00	18.00	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Juni; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Juni
41.	Selasa	27 Agustus 2019	08.00	17.00	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Juni; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Juni
42.	Rabu	28 Agustus 2019	08.00	17.11	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Juni; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Juni
43.	Kamis	29 Agustus 2019	08.00	18.20	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Juni; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Mengikuti rapat bersama <i>Department CRO</i> – membahas tentang produk Oli Shell terbaru
44.	Jumat	30 Agustus 2019	08.00	17.00	1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Juli; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Juli

No	Hari	Tanggal	Waktu		Uraian Tugas
			Masuk	Keluar	
45.	Senin	2 September 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Juli; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Juli
46.	Selasa	3 September 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencarian & <i>print out</i> data <i>customer online</i> bulan Juli; Kartu Identitas dan <i>Invoice</i> 2. Melakukan <i>survey</i> kepuasan pelanggan untuk transaksi di bulan Juli
47.	Rabu	4 September 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesannya ke <i>pending</i>. 3. Mengoperasikan DMS untuk pengecekan <i>stock</i> & pencarian <i>Invoice Customer</i> yang sudah ke Bengkel.
48.	Kamis	5 September 2019	08.00	17.35	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. Mengikuti rapat bersama <i>Department CRO</i> – membahas tentang kendala yang dihadapi
49.	Jumat	6 September 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesannya ke <i>pending</i>. 3. Mengoperasikan DMS untuk pengecekan <i>stock</i> & pencarian <i>Invoice Customer</i> yang sudah ke Bengkel.

No	Hari	Tanggal	Waktu		Uraian Tugas
			Masuk	Keluar	
50.	Senin	9 September 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan taking order di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesanannya ke <i>pending</i>. 3. Mengoperasikan DMS untuk pengecekan <i>stock</i> & pencarian <i>Invoice Customer</i> yang sudah ke Bengkel.
51.	Selasa	10 September 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan taking order di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesanannya ke <i>pending</i>. 3. Mengoperasikan DMS untuk pengecekan <i>stock</i> & pencarian <i>Invoice Customer</i> yang sudah ke Bengkel.
52.	Rabu	11 September 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan taking order di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesanannya ke <i>pending</i>. 3. Mengoperasikan DMS untuk pengecekan <i>stock</i> & pencarian <i>Invoice Customer</i> yang sudah ke Bengkel.
53.	Rabu	11 September 2019	08.00	17.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan taking order di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i>. 2. <i>Follow Up Customer</i> yang pesanannya ke <i>pending</i>. 3. Mengoperasikan DMS untuk pengecekan <i>stock</i> & pencarian <i>Invoice Customer</i> yang sudah ke Bengkel.

No	Hari	Tanggal	Waktu		Uraian Tugas
			Masuk	Keluar	
54.	Kamis	12 September 2019	08.00	17.00	1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i> . 2. Mengikuti Rapat Bersama Departemen CRO – membahas tentang jobdesk saat <i>event</i> FLEI
55.	Jumat	13 September 201	08.00	17.00	Merekap database <i>customer</i> potensial dan mengirim E-Mail terkait Franchise.
56.	Senin	16 September 2019	08.00	17.00	Merekap database <i>customer</i> potensial dan mengirim E-Mail terkait Franchise.
57.	Selasa	17 September 2019	08.00	17.00	1. Mengelola dan <i>taking order</i> di 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i> . 2. Visit ke Bengkel BOS Cipondoh untuk melakukan survey bersama Staff <i>Department</i> CRO.
58.	Rabu	18 September 2019	08.00	17.00	Mengelola 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i> .
59.	Kamis	19 September 2019	08.00	17.00	Mengelola 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i> .
60.	Jumat	20 September 2019	08.00	17.00	Mengelola 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i> .
61.	Senin	23 September 2019	08.00	17.00	Mengelola 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i> .
62.	Selasa	24 September 2019	08.00	17.00	Mengelola 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i> .
63.	Rabu	25 September 2019	08.00	17.00	Mengelola 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i> .
64.	Kamis	26 September 2019	08.00	17.00	Mengelola 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan Whatsapp <i>online</i> .

No	Hari	Tanggal	Waktu		Uraian Tugas
			Masuk	Keluar	
65.	Jumat	27 September 2019	08.00	17.00	Mengelola 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan <i>Whatsapp online</i> .
66.	Senin	30 September 2019	08.00	17.00	Mengelola 13 akun <i>E-Commerce</i> Bengkel BOS dan <i>Whatsapp online</i> .

LAMPIRAN VII

Dokumentasi



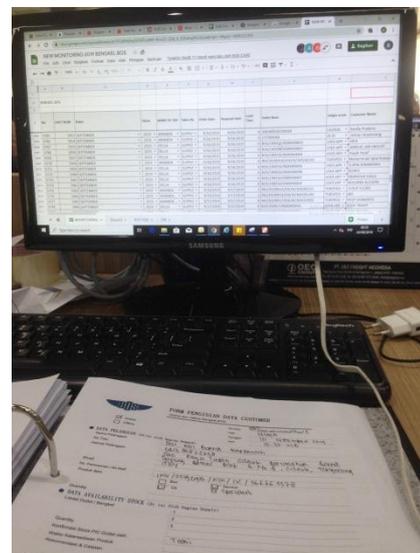
Lampiran VII Foto bersama *Department Head, Supervisor dan Staff Department CRO*



Lampiran VII Dokumentasi Rapat Bersama *Department Head, Supervisor dan Staff Department CRO*



Lampiran VII Dokumentasi saat Kunjungan ke Bengkel BOS Cipondoh



Lampiran VII Dokumentasi saat memasukkan data ke dalam *monitoring online*

LAMPIRAN VIII

Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan PKL

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri, Jalan Gedung B, Jalan Raya Mangrove, Jakarta 13220
Telp: (021) 4712374/06285, Fax: (021) 4706285
www.unj.ac.id

KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL

1. Nama Mahasiswa : Rika Aqis Putri
 2. No. Registrasi : 215160320
 3. Program Studi : Manajemen
 4. Dosen Pembimbing : Iri Eko Suryawan, S.Pd., M.Pd., B.A.
 NIP. : 197201252002121002

5. Judul PKL : Laporan Realistik Kerja Lapangan di PT. Renta Aetha Inggris. (Berkas Bos)

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	29/11/2019	Bab 1-4	Revisi Flowchart, dan penulisan	
2	09/12/2019	Bab 1-4	Berkas yg harus added writing	
3	10/12/2019	Bab 1-4	Revisi transkrip, tulisan, spasi	
4	19/12/2019	Bab 1-4	Revisi Penulisan	
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

SETUJU UNTUK UJIAN PKL

Catatan :

1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi

2. Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan