

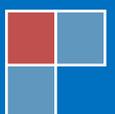
2021

LAPORAN
KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
DI PT ASTRA INTERNASIONAL, TBK-TOYOTA
AUTO2000 CABANG JOMBANG



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
PGRI DEWANTARA JOMBANG 2021

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG
(KKM)
16/11/2021



**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PERAN CUSTOMER RELATION COORDINATOR DALAM
PEMASARAN JASA
DI PT ASTRA INTERNASIONAL, TBK – TOYOTA AUTO2000 CABANG
JOMBANG**



Oleh:
Aprillia Lisma Susanti (1861058)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG
2021**

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PERAN CUSTOMER RELATION COORDINATOR DALAM PEMASARAN JASA
DI PT ASTRA INTERNASIONAL, TBK – TOYOTA AUTO2000 CABANG JOMBANG



Oleh:

Aprillia Lisma Susanti (1861058)

Mengetahui/Menyetujui
Dosen Pembimbing Lapangan

(Dr. Siti Zuhroh, M.SI)

Jombang, 16 November 2021

Penulis

(Aprillia Lisma Susanti)

Mengetahui/Menyetujui
Pendamping Lapangan

PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk
TOYOTA SALES OPERATION
CABANG JOMBANG

(Siswanto Utomo)

Mengetahui/Menyetujui

Ka. Prodi Manajemen



(Erminati Pancaningrum, ST., M.S.M)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penulis dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul “Peran Customer Relation Coordinator dalam Pemasaran Jasa”. Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa hal yaitu bantuan, dorongan serta bimbingan yang sangat bermanfaat bagi penulis maupun pihak lain. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abd. Rohim., SE., M.SI., CRA selaku pimpinan STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Erminati Pancaningrum, ST., M.S.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi Manajemen Pemasaran STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Dr. Siti Zuhroh, MSI selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).
4. Bapak Jun Felix selaku Kepala Cabang PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto 2000 Cabang Jombang.
5. Bapak Siswanto Utomo selaku Foreman PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto 2000 Cabang Jombang sebagai ketua pendamping lapangan.
6. Ibu Reygina Yolla selaku Customer Relation Coordinator/CRC PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto 2000 Cabang Jombang sebagai pendamping lapangan.
7. Para karyawan dan staf PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto 2000 Cabang Jombang.
8. Orang tua dan teman-teman yang turut mendukung proses kuliah kerja magang (KKM) sampai selesai.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan KKM ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan laporan KKM ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi laporan-laporan selanjutnya.

Jombang, 16 November 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR LAMPIRAN	9
BAB I PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	10
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	11
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	11
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	13
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	14
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG....	15
2.1 Sejarah Perusahaan.....	15
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	17
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan	23
2.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	25
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	27
3.1 Pelaksanaan Kerja yang dilakukan di tempat magang.....	27
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang	27
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi	28
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
4.1 Kesimpulan	29
4.2 Saran.....	30

DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Magang	14
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	18
Gambar 2.2 Logo Toyota Auto2000 Jombang.....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Magang.....	27
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang	32
Lampiran 2. Form Aktivitas/Kegiatan Harian Magang (Look Book).....	33
Lampiran 3. Kegiatan Absensi Harian	49
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Magang adalah kegiatan akademik yang dilakukan oleh mahasiswa dengan melakukan praktik kerja secara langsung di perusahaan yang sesuai dengan pendidikan yang diambil mahasiswa dalam perkuliahan. Magang berguna untuk memahami dan memecahkan setiap permasalahan yang nantinya akan muncul di dunia kerja. Bentuk kegiatan yang dilakukan adalah kerja praktik dengan mengikuti semua aktifitas dilokasi magang. Kegiatan ini sesuai dengan kurikulum program sarjana (S1), Fakultas Ilmu Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang, bahwa pada semester tujuh (7), setiap mahasiswa bisa melaksanakan kegiatan magang yang mempunyai bobot 3 sks. Magang digunakan sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mahasiswa.

Perusahaan dapat berkembang merupakan keinginan setiap individu yang berada di dalam perusahaan, sehingga diharapkan dengan perkembangan tersebut perusahaan mampu bersaing dan mengikuti kemajuan zaman. Karena itu, tujuan yang diharapkan oleh perusahaan dapat tercapai dengan baik. Kemajuan perusahaan dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan yang bersifat eksternal dan internal. Perusahaan harus mampu melakukan berbagai kegiatan dalam rangka menghadapi atau memenuhi tuntutan dan perubahan-perubahan di lingkungan perusahaan.

Pemasaran jasa adalah suatu kegiatan yang dilakukan produsen atau distributor kepada konsumen untuk menawarkan suatu produk yang tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, dan diraba oleh konsumen tersebut namun bisa didapatkan dan dirasakan manfaatnya.

Menurut Christopher Lovelock & Lauren K Wright, Pemasaran jasa adalah bagian dari sistem jasa secara keseluruhan yaitu dimana perusahaan tersebut memiliki suatu kontak dengan pelanggannya, mulai dari pengiklanan hingga penagihan, hal itu mencakup kontak yang dilakukan pada saat penyerahan jasa.

Toyota Auto2000 Jombang merupakan salah satu agen penjualan Auto2000 yang juga merupakan anak perusahaan dari PT Astra International, Tbk dalam bidang otomotif. Bidang ini adalah lini bisnis yang mengawali Astra International dan menjadi salah satu lini bisnis utama perusahaan. Auto2000 sendiri merupakan dealer mobil Toyota terbesar di Indonesia. Dengan layanan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang. Sesuai dengan slogannya “Urusan Toyota Lebih Mudah!”, Auto 2000 senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya dalam membeli dan memiliki kendaraan Toyota.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1.2.1 Tujuan Umum

- a. Untuk mengetahui dan mengenal secara langsung dunia kerja yang nyata pada masa saat ini.
- b. Untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik pelaksanaan kerja di PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto 2000 Cabang Jombang.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Meningkatkan pengetahuan, kemampuan serta keterampilan praktis dan sistematis dalam mempersiapkan calon sarjana ilmu ekonomi manajemen pemasaran dalam menghadapi kehidupan sosial dimasyarakat secara baik dan harmonis.
- b. Menganalisa masalah – masalah yang ada pada PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto 2000 Cabang Jombang
- c. Untuk mahasiswa lebih memahami bidang pekerjaan yang sudah ditekuni dan disamping itu pelaksanaan kuliah kerja magang juga menciptakan link and match antara teori dan praktik di lapangan secara langsung.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Kegiatan magang ini dapat memberikan manfaat yang nyata, baik itu bagi penulis, bagi STIE PGRI Dewantara Jombang jurusan manajemen, serta bagi perusahaan (PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto2000 Cabang Jombang).

Adapun manfaat yang diharapkan dari kegiatan magang ini, antara lain :

1.3.1 Bagi Penulis

- a. Melatih pengetahuan, kemampuan serta keterampilan praktis yang sistematis dalam menghadapi kehidupan sosial dimasyarakat secara baik dan harmonis.
- b. Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dari perkuliahan dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum pernah diperoleh dari pendidikan formal.
- c. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang dimiliki pada Kuliah Kerja Magang, dengan harapan dapat membandingkan pengetahuan yang diterima selama di perkuliahan dengan kondisi kerja yang ada.
- d. Menguji kemampuan pribadi dalam berkreasi pada bidang ilmu yang dimiliki serta dalam tata cara beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan.
- e. Memberi motivasi langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan.

1.3.2 Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang

- a. Sebagai bahan evaluasi atas laporan hasil Kuliah Kerja Magang (KKM) yang dilakukan oleh mahasiswa untuk perbaikan dimasa yang akan datang.
- b. Sebagai sarana memperkenalkan instansi pendidikan jurusan ilmu Manajemen Pemasaran kepada PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto2000 Cabang Jombang apabila membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang di hasilkan oleh Fakultas Ekonomi sebagai media untuk menjalin hubungan kerjasama dengan PT Astra Internasional,

Tbk - Toyota Auto2000 Cabang Jombang yang dijadikan sebagai tempat Kuliah Kerja Magang (KKM).

- c. Sebagai ukuran sejauh mana mahasiswa mengimplementasikan materi di lapangan secara langsung.

1.3.3 Bagi Perusahaan (PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto2000 Cabang Jombang)

- a. Sebagai bahan evaluasi kurikulum yang telah diterapkan, serta menemukan penyesuaian dengan kebutuhan tenaga kerja yang kompeten dalam bidangnya.
- b. Untuk memperkenalkan STIE PGRI Dewantara jombang kepada badan usaha yang membutuhkan lulusan jurusan manajemen dan akuntansi.
- c. Merupakan sarana untuk mengenali mahasiswa, khususnya mahasiswa jurusan Manajemen Pemasaran STIE PGRI Dewantara Jombang dalam hal penyerapan dan penerapan ilmu sesuai dengan program studi yang dipilih.
- d. Sebagai salah satu sarana penghubung antara perusahaan PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto2000 Cabang Jombang dengan Fakultas Ekonomi STIE PGRI Dewantara Jombang.

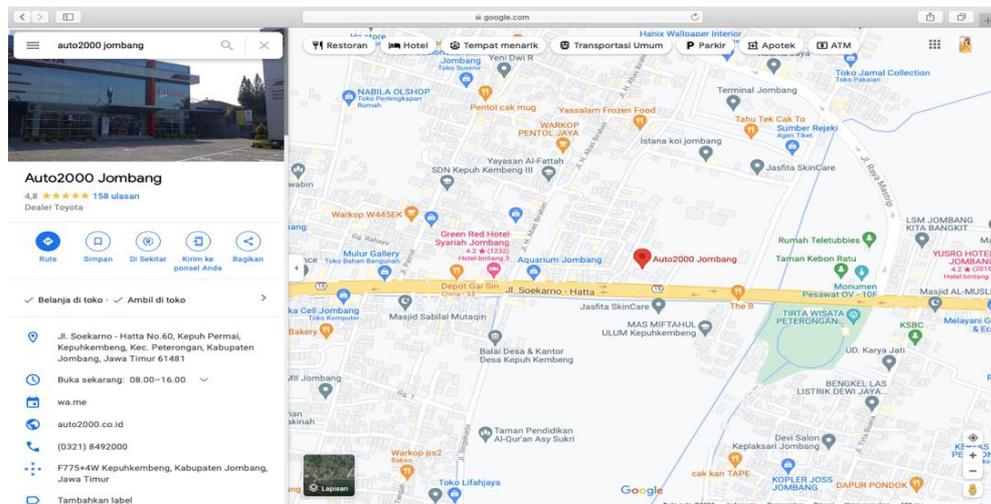
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Nama Tempat KKM : PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto2000 Cabang Jombang

Alamat Perusahaan : Jalan Soekarno – Hatta No. 60, Kepuh Permai, Kepuhkembeng, Kec. Peterongan, Kabupaten Jombang,

Jawa Timur 61481

No. Telp : (0321) 8492000



Gambar 1.1 Lokasi Magang

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang kami ini berlangsung selama 30 hari kerja efektif di PT Astra Internasional, Tbk – Toyota Auto 2000 Cabang Jombang, yaitu pada tanggal 11 Oktober 2021 sampai 16 November 2021.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

Perusahaan ini pertama kali didirikan pada tanggal 20 Februari 1957 dengan nama PT. Astra International Incorporation (AII) oleh Bapak Drs. Tjia Kian Tie, Bapak William Soerdjaya (Tjia Kian Liong), dan Bapak E. Harman (Liem Peng Hong). Pada mulanya perusahaan ini bergerak di bidang perdagangan umum, mulai dari menjual soft drink, merek Prem Club dan juga ekspor-impor hasil bumi.

Pada tahun 1965 PT. Astra International Incorporation mengalihkan usahanya menjadi pengimpor kendaraan bermotor, alat-alat berat, dan alat-alat teknik yang dapat menunjang kebutuhan pembanguan nasional. Pada tanggal 1 Juli 1969 PT. Astra International Incorporation mendapat pengakuan resmi dari pemerintah sebagai agen tunggal mobil merek Toyota untuk seluruh wilayah Indonesia. Sebagai kelanjutannya PT. Astra International Incorporation membentuk “Toyota Division” yang menangani distributor dan pemasaran kendaraan merek Toyota.

Pada tahun 1971 didirikan perusahaan baru dengan nama PT. Toyota Astra Motor (TAM) yang merupakan patungan antara PT. Astra International Incorporation dengan Toyota Motor Company (TMC). PT. Toyota Astra Motor ini kegiatannya yaitu mengimpor mobil-mobil merek Toyota dalam keadaan Completely Knock Down (CKD) dari Jepang, kemudian dirakit di PT. Multi Astra serta menyalurkan pada dealer-dealer utama di Indonesia. Sehingga status agen tunggal Toyota untuk seluruh Indonesia dialihkan kepada PT. Toyota Astra International Incorporation sejak itu berubah menjadi penyaluran utama.

Tahun 1973, PT. Astra International Incorporation ditunjuk sebagai agen tunggal untuk produk-produk Daihatsu, dengan demikian Toyota Astra Motor tidak hanya memasarkan kendaraan merek Toyota saja tetapi juga kendaraan merek Daihatsu. Karena perkembangan yang semakin pesat, maka pada

tanggal 1 Januari 1976 didirikan PT. Astra Motor Sales (AMS) berdasarkan Akta Notaris Kartini Mulyadi, S.H. No.195 tanggal 30 Juli 1975 dan No.52 tanggal 10 Oktober 1975. Sejak saat itu PT. Astra Motor Sales menjadi penyalur utama mobil merek Toyota dan memiliki puluhan kantor cabang. Selanjutnya pada bulan Maret 1990, PT. Astra Motor Sales telah menjual sahamnya (go public) terhadap masyarakat, dan pada saat bersamaan PT. Astra Motor Sales yang berada di Jl. Asia Afrika No.125 Bandung diubah menjadi PT. All Toyota Divisions. Dan pada tanggal 19 Februari 1991, berdasarkan Akta Notaris No.43 yang dibuat oleh Ny. Indirani Soepojo, S.H. PT. All Toyota Division berubah menjadi PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation Cabang Bandung atau yang lebih dikenal dengan nama AUTO 2000.

AUTO2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi AUTO2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra International Tbk. Saat ini AUTO2000 adalah retailer Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai sekitar 45% dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, AUTO2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota, yang menjadikan AUTO2000 adalah salah satu founder dealer resmi Toyota.

AUTO2000 saat ini memiliki 96 outlet (terdiri dari 14 outlet V yang hanya melayani jual beli kendaraan, 67 outlet VSP yang melayani jual beli & service kendaraan, & 15 outlet VSPBP yang melayani jual beli, service, perbaikan & pengecatan bodi kendaraan) yang tersebar di hampir seluruh Indonesia (kecuali Sulawesi, Maluku, Irian Jaya, Jambi, Riau, Bengkulu, Jawa Tengah dan D.I.Y). Di samping itu, AUTO2000 pun bekerjasama dengan 840 partshop yang tersebar di berbagai penjuru Indonesia, untuk menjamin keaslian suku cadang produk Toyota. Ke depannya jumlah jaringan AUTO2000 pun akan terus bertambah seiring dengan pertumbuhan bisnis, serta untuk memenuhi kebutuhan seluruh pelanggan Toyota, serta memberi

kemudahan bagi calon pembeli Toyota. Sesuai dengan slogan-nya “Urusan Toyota Jadi Mudah!”.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

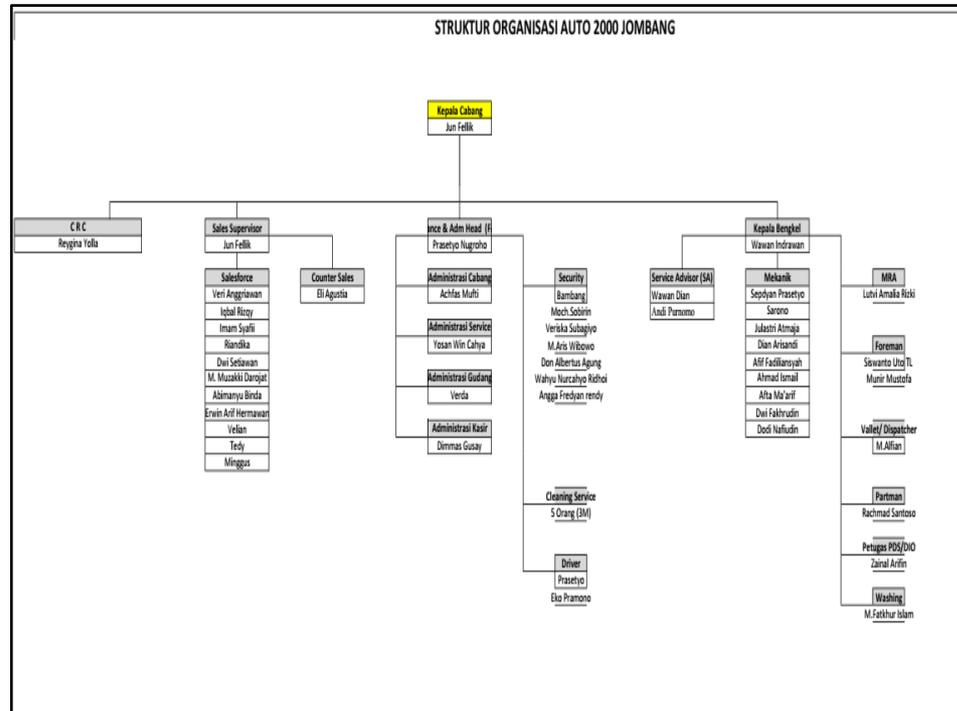
Struktur merupakan unsur yang sangat penting dalam mendirikan suatu lembaga atau perusahaan pemerintah maupun swasta. Struktur organisasi merupakan bagan yang menggambarkan hubungan antar jabatan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian.

Dengan adanya struktur organisasi yang baik maka akan tercipta komunikasi dan kerjasama yang baik antara pimpinan dan bawahan maupun dengan sesama karyawan didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing, sehingga pencapaian tujuan yang direncanakan akan mudah tercapai.

Adapun bentuk struktur organisasi yang ada pada Auto2000 Jombang adalah bentuk organisasi garis. Wewenang dari pimpinan cabang dilimpahkan langsung kepada bagian yang memiliki sejumlah bawahan tertentu. Dalam struktur organisasi ini seorang karyawan hanya bertanggung jawab kepada seorang atasan saja.

Adapun dalam melaksanakan kegiatan perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen diperlukan adanya struktur organisasi di Auto 2000 Jombang.

Berikut ini adalah struktur organisasi Auto 2000 Jombang:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

Pembagian Tugas di Toyota Auto2000 Jombang :

1. Kepala Cabang
 - a. Mengawasi dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan kantor cabang yang dipimpinnya sesuai kebijakan yang telah ditetapkan.
 - b. Membuat analisa mengenai perkembangan perusahaan baik dilihat dari sisi keuangan maupun pelaksanaan operasional perusahaan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kerja.
 - c. Menerima laporan dari setiap kepala departemen tentang hasil yang dicapai oleh masing-masing departemen tersebut.
 - d. Mendelegasikan wewenang dan tanggungjawab kepada masing-masing kepala departemen sesuai dengan bidangnya.
2. Finance and Administration Head (FAH)
 - a. Memimpin karyawan departemen administrasi.
 - b. Mengelola dana yang dimiliki cabang.

- c. Mengambil keputusan yang berkaitan dengan pembelanjaan.
 - d. Mengatur dan mengontrol arus kas cabang.
 - e. Memberikan support kepada semua departemen yang ada di cabang dengan cara menyediakan tenaga administrasi.
3. Kepala Bengkel
- a. Mengawasi aktifitas bengkel dan penjualan suku cadang.
 - b. Mengatur dan merencanakan persediaan spare parts secara optimum.
 - c. Mengarahkan pekerja dalam menangani kendaraan pelanggan agar sesuai dengan standart bengkel Toyota. Meningkatkan kualitas mekanik dengan pelatihan.
4. Sales Supervisor
- a. Memimpin tim sales mengejar target penjualan kendaraan baru.
 - b. Menyusun dan membuat laporan penjualan.
 - c. Menentukan metode-metode pendistribusian dan kebijakan penjualan.
 - d. Penanggung jawab acara gatering yang dilaksanakan tim sales.
5. Customer Relation Coordinator (CRC)
- a. Melayani pelanggan dan menghadapi komplain pelanggan.
 - b. Penanggung jawab terhadap penampilan karyawan agar sesuai dengan nilai-nilai perusahaan.
 - c. Sebagai penghubung antar departemen agar selalu bersinergi.
6. Counter Sales
- a. Melayani tamu yang datang ke showroom.
 - b. Melakukan transaksi penjualan dengan pelanggan yang datang ke showroom.
7. Salesforce
- a. Menjual kendaraan baru dengan mengacu pada target penjualan.

- b. Mengadakan pameran di keramaian (mall) untuk menarik minat pelanggan.
8. Admin Unit/ Cabang
- a. Melengkapi berkas untuk melakukan Delivery Order (DO).
 - b. Mengarsip berkas penjualan kendaraan.
 - c. Memasukkan data penjualan ke prosedur kantor pusat.
 - d. Melakukan administrasi proses Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
 - e. Melakukan administrasi penerimaan dan pengiriman STNK dan BPKB.
9. Admin Service
- a. Memeriksa Perintah Kerja Bengkel (PKB) yang diserahkan oleh Service Advisor, mencakup order pekerjaan, barang dan jasa serta status pengerjaan.
 - b. Melakukan pencetakan Faktur Service dan Kuitansi Service sesuai dengan order pekerjaan yang telah diselesaikan.
 - c. Membuat dan mencetak pembebanan service internal antar cabang dan Head Office (HO).
 - d. Membuat dan melakukan penagihan piutang atas customer tertentu (Perjanjian Kerja Service, Asuransi, dan TAM).
 - e. Melakukan follow up dan konfirmasi piutang hingga pelunasannya ke customer.
 - f. Membuat dan mencetak kontrak kerja untuk customer PKS sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui manajemen.
 - g. Membuat Bukti Pencatatan Hutang (BPH) dan Faktur Pajak.
10. Admin Gudang
- a. Mengatur keluar masuknya spare parts.
 - b. Memenuhi kebutuhan spare parts untuk memperlancar kegiatan Service di cabang.

11. Admin Kasir

- a. Menerima uang atau pembayaran dengan bukti yang sah.
- b. Membuat laporan kas dan bank secara harian.
- c. Mengeluarkan uang kas atas dasar bon permintaan yang disetujui oleh kepala cabang dan kepala administrasi.
- d. Membuat laporan uang masuk maupun uang keluar.

12. Messenger

- a. Membeli kebutuhan barang yang dibutuhkan pelanggan.
- b. Mengirim file ke perusahaan lain.

13. Cleaning Service

- a. Menjaga kebersihan semua ruangan dan semua area yang ada di dalam perusahaan supaya selalu dalam keadaan bersih.
- b. Melayani pelanggan dan mengarahkan pelanggan.

14. Security

- a. Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan perusahaan khususnya keamanan fisik asset perusahaan.
- b. Melaksanakan pengamanan secara menyeluruh di lokasi kerja.

15. Service Advisor (SA)

- a. Memahami dan menganalisa dengan benar kebutuhan Service bagi pelanggan. Membuat estimasi biaya dan waktu dari pekerjaan yang akan dilakukan.
- b. Memeriksa kendaraan yang telah diperbaiki apakah sesuai dengan PKB.
- c. Menjelaskan kepada pelanggan pekerjaan apa saja yang sudah dilakukan.
- d. Menyerahkan kembali kendaraan kepada pelanggan dalam keadaan bersih.

16. Teknisi atau Mekanik

- a. Mengerjakan perbaikan/perawatan kendaraan sesuai perintah

yang ada pada PKB.

- b. Mencatat pekerjaan yang dilakukan di kolom PKB dan mencatat waktu kerja (waktu mulai dan waktu penyelesaian pekerjaan) pada kertas kerja.
- c. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar PKB pada foreman/kepala regu untuk ditindak lanjuti.
- d. Memeriksa ulang hasil kerjanya dan menyerahkan PKB yang telah diisi kepada kepala regu/foreman untuk diperiksa.

17. Maintenance Reminder Activity (MRA)

- a. Menerima booking service pelanggan yang akan melakukan service.
- b. Menelepon atau follow up pelanggan yang kendaraannya sudah waktunya service rutin.

18. Foreman

- a. Menganalisa PKB dari SA untuk mendistri-busikan job kepada teknisi.
- b. Mengawasi kerja teknisi sesuai PKB dan flate rate yang ditetapkan.
- c. Memberikan saran teknik untuk membantu mekanik dalam menyelesaikan trouble.
- d. Memeriksa hasil kerja mekanik sesuai dengan PKB.
- e. Melakukan test drive terhadap kendaraan yang telah selesai diperbaiki.

19. Vallet

- a. Menerima customer pertama untuk melakukan service
- b. Menghubungkan antara customer dengan bagian SA.

20. Partman

- a. Menyediakan suku cadang yang dibutuhkan oleh teknisi dan pelanggan
- b. Menerima dan memeriksa parts yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

- c. Memelihara dan menjaga kondisi fisik stock parts dan menjaga kebersihan lokasi dan ruang yang ada di gudang.
21. Pre Delivery Service (PDS)
 - a. Menyiapkan display mobil baru di kantor.
 - b. Menyiapkan display mobil baru di pameran.
 22. Toyota Home Service (THS)
 - a. Melakukan service dengan berkunjung langsung di tempat customer.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Tujuan dan aktivitas didirikannya perusahaan adalah untuk memperoleh manfaat ekonomi yang layak dan menguntungkan. Dalam hal ini usaha yang dipilih harus benar-benar memiliki peluang untuk dikembangkan dan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Adapun aktivitas atau kegiatan secara umum dilakukan oleh perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Scanner

Kegiatan seperti memindai suatu file kedalam Komputer, yang bentuk semulanya Handcopy (lampiran print out di atas kertas) menjadi bentuk Softcopy (bentuk yang berupa file), dengan salah satu perangkat inputnya yang memiliki fungsi untuk menduplikat objek layaknya seperti mesin Fotocopy, dan ketika perusahaan kehilangan data-data tersebut perusahaan masih punya simpanan atau salinannya dikomputer.

2. Follow Up

Kegiatan seperti mengambil dokumen PKB (Perintah Kerja Bengkel) per harinya, kemudian mencari nomor telepon pelanggan untuk menghubunginya dan menanyakannya apakah sudah puas atau tidak setelah melakukan service kendaraan.

3. Meregister

Kegiatan seperti Mencatat berkas LKBH (Laporan Kas Bank Harian) di buku catatan/buku agenda khusus register yang ditulis berdasarkan tanggal

kirim, yang terdiri atas berkas Operation, Collection, BCA, Permat, khusus berkas LKBH Operation disendirikan kemudian di scan agar bisa diregister.

4. BRM (Brand Relationship Management)

Kegiatan seperti mengecek kepuasan pelanggan melalui sistem astra dengan memasukan user dan password kemudian mengatur tanggal, result, dan activity category kemudian di klik start sesudah klik start akan muncul data customer yang akan dicek kepuasannya.

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

1. Penyedia kendaraan merk Toyota (Dealer)

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

A. Passenger Car

- Toyota Corolla
- Toyota Camry
- Toyota Soluna
- Toyota Crown
- Toyota Vios
- Toyota Yaris

B. Commercial Car

- Toyota Kijang
- Toyota Avanza
- Toyota Innova
- Toyota Rush
- Toyota Fortuner

C. General Purpose

- Toyota Land Cruiser
- Truck Dyna Rino
- Toyota Pick-Up
- Toyota Hi-Lux

2. Pengurusan surat-surat kendaraan bermotor

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

3. Pelayanan bengkel

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

4. Aksesoris dan suku cadang asli

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

2.4 Visi dan Misi PT. Astra International Tbk – Toyota Auto2000 Jombang

1. Visi :

Menjadi dealer Toyota dan paling handal di Indonesia melalui proses kerja berkelas dunia.

2. Misi :

- 1) Memberikan Pengalaman terbaik dalam membeli dan memiliki Toyota kepada pelanggan.

- 2) Mencapai dan mempertahankan posisi Market Share No.1 di seluruh segmen dan wilayah.
 - 3) Menciptakan lingkungan kerja terbaik.
 - 4) Menciptakan pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan.
- Logo PT. Astra International Tbk – Toyota Auto2000 Cabang Jombang

Arti dari logo Auto2000 itu sendiri terlihat jelas pada tagline pada logonya “Urusan Toyota Jadi Mudah!” menggambarkan bahwa Auto2000 merupakan salah satu dealer Toyota resmi di Indonesia yang ingin memudahkan para customernya dalam urusan mobil toyota dari mulai pembelian sampai perawatan mobil toyota itu sendiri. Perpaduan warna dan bentuk logonya sendiri dirancang hanya untuk identitas perusahaan, agar para customer lebih mengenal Auto2000.



Gambar 2.2

Logo Toyota Auto2000 Jombang

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja yang dilakukan di tempat magang

PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto2000 Cabang Jombang memiliki jam kerja selama 8 jam kerja per hari dimulai pukul 08.00 sampai jam 16.00 di hari Senin sampai Jumat dan selama 1 jam digunakan untuk istirahat mulai jam 12.00 sampai jam 13.00, sedangkan di hari Sabtu mempunyai jam kerja selama 5 jam per hari mulai jam 08.00 sampai jam 13.00. Sedangkan bagian Sales terdapat jam tertentu untuk digunakan piket untuk hari Minggu.

Adapun Jadwal Pelaksanaan Magang sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Magang

Hari	Jam Kerja	Keterangan
Senin s/d Jumat	08.00 – 12.00	Masuk
	12.00 – 13.00	Istirahat
	13.00 – 16.00	Masuk
Sabtu	08.00 – 13.00	Masuk

Adapun sistem kerja magang di PT Astra Internasional, Tbk – Toyota Auto2000 Cabang Jombang yang dilaksanakan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang di fokuskan pada bidang pemasaran dibagian Customer Relation Coordinator/CRC (Layanan Pelanggan) yaitu ikut membantu dalam melayani/memasarkan produk dengan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil Toyota kepada calon pembeli dapat membantu dalam meningkatkan penjualan. Mahasiswa magang ditempatkan dibagian tersebut agar mahasiswa dapat mengetahui alur kerja pada proses pemasaran jasa.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Berdasarkan hasil pengamatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT. Astra International Tbk - Auto2000 Cabang Jombang yang sudah dilakukan sangat

bagus dan sistematis. Namun ada beberapa hal yang menurut saya kurang. Seperti kurangnya kesadaran pelanggan terhadap jadwal service kendaraan.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Adapun solusi dalam kendala yang ada diperusahaan maka seharusnya Customer Relation Coordinator selalu melakukan pengecekan data pada kendaraan yang telah di service di tempat tersebut. jika sudah masuk tanggal service maka, Customer Relation Coordinator menghubungi pelanggan untuk memberitahukan bahwa kendaraannya sudah waktunya service. Selain itu juga diberitahu bahwa jika tidak ada waktu bisa melakukan reservasi tempat terlebih dahulu sehingga nanti tidak perlu mengantri saat melakukan service, maupun juga bisa meminta pihak bengkel yang mengambil kendaraannya untuk di service dengan begini kesadaran pelanggan terhadap service kendaraan akan lebih baik, dan juga dapat meningkatkan kenyamanan dan keselamatan pelanggan saat berkendara.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan kuliah kerja magang (KKM) yang dilakukan penulis di PT Astra International, Tbk - Auto2000 Cabang Jombang penulis telah menjalankan Kuliah Kerja Magang dengan baik, selain itu dalam masa Kuliah Kerja Magang penulis mendapat pengetahuan serta wawasan tentang manajemen yang ada dalam perusahaan. Dari permasalahan diatasi dapat disimpulkan bahwa, motivasi kerja memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dari hasil Kuliah Kerja Magang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, maka pemimpin harus meningkatkan kesadaran akan melakukan pembinaan pegawai secara terus menerus sehingga prestasi kerja pegawai merasa di hargai. Dalam hal motif pegawai harus di dorong agar lebih meningkat motif berprestasinya sehingga secara otomatis akan berdampak peningkatan kinerja organisasi. Dengan terciptanya karyawan yang handal akan dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga tujuan organisasi pun dapat tercapai.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang perlu menjadi bahan perhatian bagi setiap perusahaan. Karena kualitas pelayanan merupakan cerminan perusahaan yang ditunjukkan kepada konsumen. Pada PT Astra Internasional, Tbk – Toyota Auto 2000 Cabang Jombang sistem pelayanannya sudah cukup baik. Walaupun terdapat permasalahan pada komunikasi, namun sudah sangat baik untuk pelayanannya. Seluruh karyawan PT Astra Internasional, Tbk – Toyota Auto 2000 Cabang Jombang sudah sesuai dengan SOP perusahaan dalam penanganan pelayanan terhadap customer tidak diragukan lagi jika banyak customer yang mempercayakan service mobilnya kepada PT Astra Internasional, Tbk – Toyota Auto 2000 Cabang Jombang.

4.2 Saran

Setelah penulis melaksanakan praktek kerja lapangan pada PT.Astra International Tbk-TSO (Auto2000 Jombang) penulis memberikan saran-saran yang mungkin dapat menjadi bahan masukan.

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut :

- Penulis berharap agar PT Astra International Tbk - Auto2000 Cabang Jombang tetap mempertahankan dan meningkatkan kedisiplinan dan juga kinerja karyawan yang telah ada agar sesuai yang diharapkan oleh perusahaan.
- Karyawan PT Astra International Tbk- Auto2000 Cabang Jombang sudah bekerja keras, melakukan yang terbaik untuk memberikan kinerja yang baik dengan memberikan reward akan dapat menciptakan persaingan sehat serta menumbuhkan semangat bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

Hasibuan, Malayu S.P. (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara

Herdiansyah Fadhil. (2013). *Gambaran Umum Perusahaan Auto 2000*. Scribd. (online).

LAMPIRAN

Lampiran 1 :

Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang



PT. Astra International Tbk - TSO
Jl. Soekarno Hatta No. 60
Jombang 61481

Telp. : 0321 - 8492000
Fax. : 0321 - 8495193

SURAT KETERANGAN

No : AI-TSO/JOMBANG-ADM/059/XI/2021

PT Astra International Tbk – TSO Jombang menerangkan bahwa Mahasiswi tersebut dibawah ini :

Nama : Aprillia Lisma Susanti
NIM : 1861058
Program Studi : (S1) Management Pemasaran – Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)
PGRI Dewantara Jombang

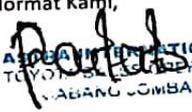
Telah menyelesaikan kegiatan Praktek Kerja Industri/Magang di Auto 2000 Jombang terhitung sejak tanggal **11 Oktober 2021 s/d 16 November 2021**.

Selama melakukan kegiatan kerja praktek, Mahasiswi tersebut telah mematuhi peraturan perusahaan dan melaksanakan tugasnya dengan baik.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 16 November 2021

Hormat Kami,


PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk
TOYOTA SALES CORPORATION
JOMBANG

Prasetyo Nugroho
Kepala Administrasi

Urusan Toyota lebih mudah!

AUTO 2000
member of ASTRA

Jombang

Lampiran 2 : Form Aktivitas/Kegiatan Harian Magang (Look Book)

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Aprillia Lisma Susanti
 NIM : 1861058
 Program Studi : Manajemen Pemasaran
 Tempat KKM : PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto2000 Jombang
 Bagian/Bidang : Customer Relation Coordinator/CRC (Layanan Pelanggan)

"BULAN OKTOBER"

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	11 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perkenalan alur kerja 2. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 3. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli 4. Membuat canva desain promo Toyota auto2000 jombang 	
	12 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 	

	13 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none">1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan)2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan	
	14 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none">1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan)2. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan3. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan4. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair)5. Menginput FIR (Fix its right) data pelanggan setelah service6. Membuat canva desain promo Toyota auto2000 jombang	
	15 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none">1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan)2. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan3. Menginput data VOC Survey	

		<p>After Service Pelanggan</p> <p>4. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair)</p> <p>5. Menginput FIR (Fix its right) data pelanggan setelah service</p>	
	16 Oktober 2021	<p>1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan)</p> <p>2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli</p> <p>3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan</p> <p>4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan</p> <p>5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair)</p> <p>6. Menginput data VOC Survey THS (Toyota Home Service)</p> <p>7. Menginput Survey List THS (Toyota Home Service)</p>	
	17 Oktober 2021	LIBUR	
II	18 Oktober 2021	IZIN TA'ZIJAH	
	19 Oktober 2021	<p>1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan)</p> <p>2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil</p>	

		<p>toyota kepada calon pembeli</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 6. Menginput data VOC Survey THS (Toyota Home Service) 7. Menginput Survey List THS (Toyota Home Service) 	
	20 Oktober 2021	LIBUR NASIONAL	
	21 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 3. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 4. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 5. Menginput FIR (Fix its right) data pelanggan setelah service 6. Menginput data Grooming Report pegawai (After Sales Dept.) 7. Membuat canva desain promo Toyota auto2000 jombang 	
	22 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian 	

		<p>customer relation coordinator (layanan pelanggan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 3. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 4. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 5. Menginput data Grooming Report pegawai (After Sales Dept.) 6. Mengkoreksi data Report Score Employee of the month 	
	23 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 6. Membantu kegiatan event Toyota auto2000 jombang 	
	24 Oktober 2021	LIBUR	
III	25 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator 	

		<p>(layanan pelanggan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 	
	26 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 3. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 4. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 5. Menginput data VOC Survey THS (Toyota Home Service) 6. Menginput Survey List THS (Toyota Home Service) 	
	27 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 3. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 	

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 5. Menginput data VOC Survey THS (Toyota Home Service) 6. Menginput Survey List THS (Toyota Home Service) 	
	28 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 6. Menginput data VOC Survey THS (Toyota Home Service) 7. Menginput Survey List THS (Toyota Home Service) 	
	29 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 3. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 4. Menginput Survey List VOC 	

		<p>Utilization GR (General Repair)</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Menginput data VOC Survey THS (Toyota Home Service) 6. Menginput Survey List THS (Toyota Home Service) 7. Menginput data VOC Survey Sales 8. Menginput Survey List VOC Utilization Sales 	
	30 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 3. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 4. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 5. Menginput data VOC Survey THS (Toyota Home Service) 6. Menginput Survey List THS (Toyota Home Service) 7. Menginput data VOC Survey Sales 8. Menginput Survey List VOC Utilization Sales 	
	31 Oktober 2021	LIBUR	

“BULAN NOVEMBER”

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
IV	01 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 6. Menginput Survey List VOC Utilization Sales 	
	02 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 3. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 4. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 5. Membuat canva desain lowongan kerja Toyota auto2000 jombang 6. Membuat desain picsart 	

		ulasan pelanggan Toyota auto2000 jombang	
	03 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 6. Membuat jadwal booking service pelanggan 	
	04 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 6. Membuat jadwal booking 	

		service pelanggan	
	05 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 3. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 4. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 5. Membuat jadwal booking service pelanggan 6. Membuat canva desain promo Toyota auto2000 jombang 	
	06 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 3. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 4. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 5. Menginput data DO (Delivery Order) pembelian unit mobil customer 	
	07 November 2021	LIBUR	

V	08 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Membantu di bagian sales counter (konter penjualan) 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 6. Membuat canva desain promo Toyota auto2000 jombang 	
	09 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 6. Menginput FIR (Fix its right) data pelanggan setelah service 	
	10 November 2021	1. Membantu di bagian	

		<p>customer relation coordinator (layanan pelanggan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 6. Membuat canva desain promo Toyota auto2000 jombang 	
	11 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Membantu di bagian sales counter (konter penjualan) 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 6. Menginput FIR (Fix its right) data pelanggan setelah service 	
	12 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator 	

		<p>(layanan pelanggan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Membantu di bagian sales counter (konter penjualan) 3. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli 4. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 5. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 6. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 7. Membuat jadwal booking service pelanggan 	
	13 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 3. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 4. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 5. Membantu kegiatan event launching New Toyota Veloz auto2000 jombang 6. Sebagai penerima tamu dan mendata customer yang hadir di event auto2000 jombang 	
	14 November 2021	LIBUR	

VI	15 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 6. Menginput data VOC Survey THS (Toyota Home Service) 7. Menginput Survey List THS (Toyota Home Service) 	
	16 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu di bagian customer relation coordinator (layanan pelanggan) 2. Melayani customer dan memberikan penjelasan tentang spesifikasi unit mobil toyota kepada calon pembeli 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput data VOC Survey After Service Pelanggan 5. Menginput Survey List VOC Utilization GR (General Repair) 6. Menginput data VOC Survey 	

		THS (Toyota Home Service) 7. Menginput Survey List THS (Toyota Home Service)	
--	--	--	--

Jombang, 16 November 2021

Pendamping Lapangan,


PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk
TOYOTA SALES OPERATION
(Siswanto Utomo)

Lampiran 3 : Kegiatan Absensi Harian

No. Nama Prilli
 BAGIAN Magang
 BULAN oktober

SAKIT	IZIN	ALPA	LAMBAT	LAIN ²

Tgl.	Pagi		Siang		Lembur		Jam
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11	7:29	15:22					
12	7:28	15:18					
13	7:31	15:11					
14	7:33		15:13				
15	7:35		15:12				

No. Nama Prilli
 BAGIAN MAGANG
 BULAN OKTOBER

SAKIT	IZIN	ALPA	LAMBAT	LAIN ²

Tgl.	Pagi		Siang		Lembur		Jam
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
16	7:45		15:15				
17							
18							
19	7:45		15:18				
20							
21	7:51		15:24				
22	7:45		15:10				
23	7:45		15:18				
24							
25	7:45		15:11				
26	7:50		15:14				
27	7:41		15:04				
28	7:45		15:08				
29	7:45		15:04				
30	7:45		15:12				
31							

No. : **1**
 NAMA : Prilli
 BAGIAN : Magang
 BULAN : November

SAKIT	IZIN	ALPA	LAMBAT	LAIN ²

Tgl.	Pagi		Siang		Lembur		Jam
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
1	7:45	15:54					17:20
2	7:45	15:05					
3	7:45	15:04					
4	8:01	15:01					
5	7:58	15:09					
6	7:28	15:15					
7							
8	7:51	15:14					
9	7:47	15:14					
10	7:51	15:09					
11	7:51	15:14					
12	7:51	15:09					
13	7:58	15:09					
14							
15	7:45	15:01					

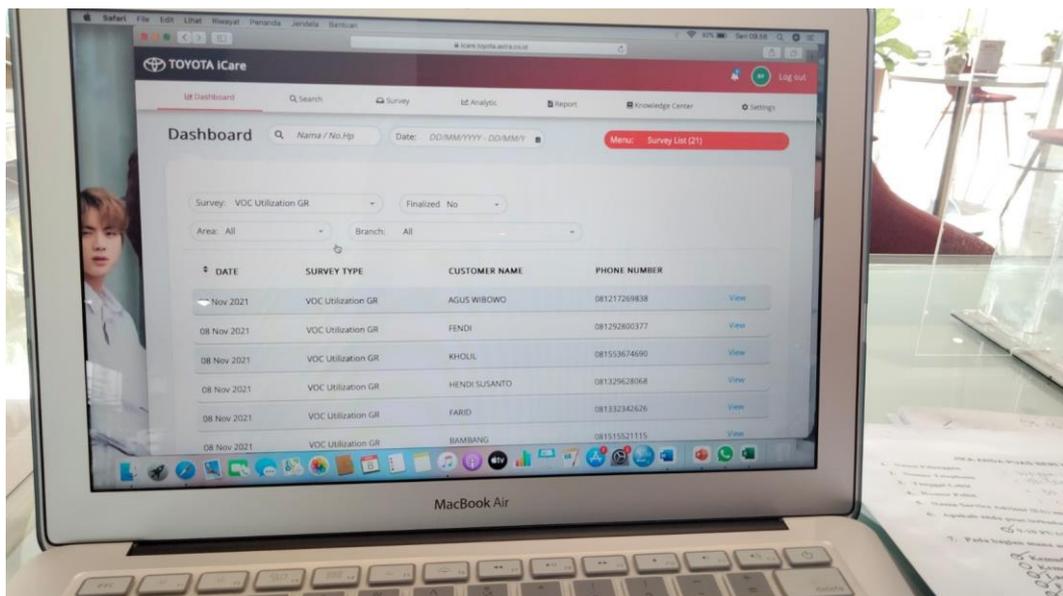
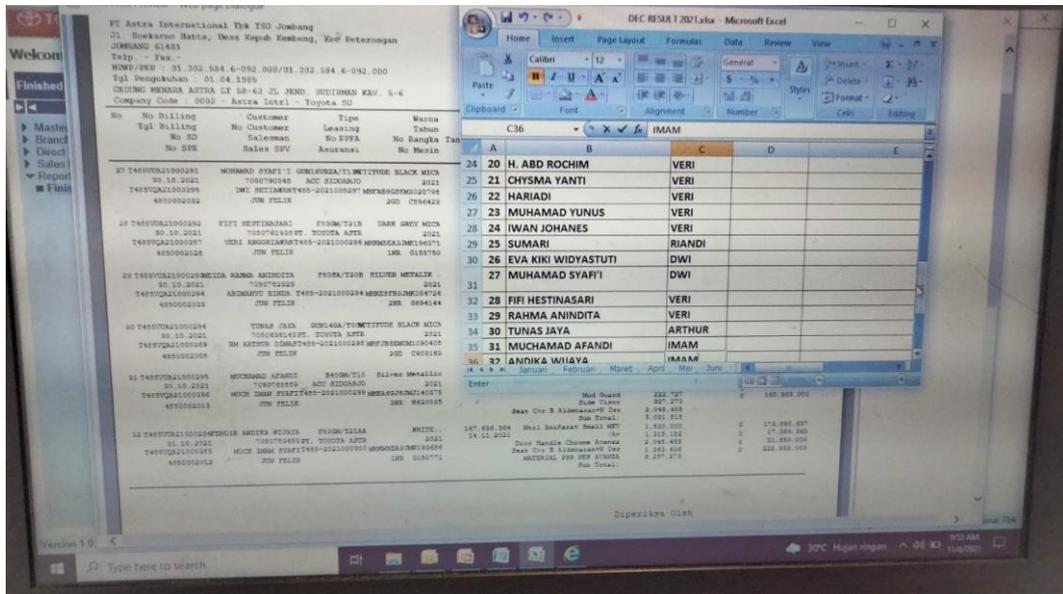
KOJIKO

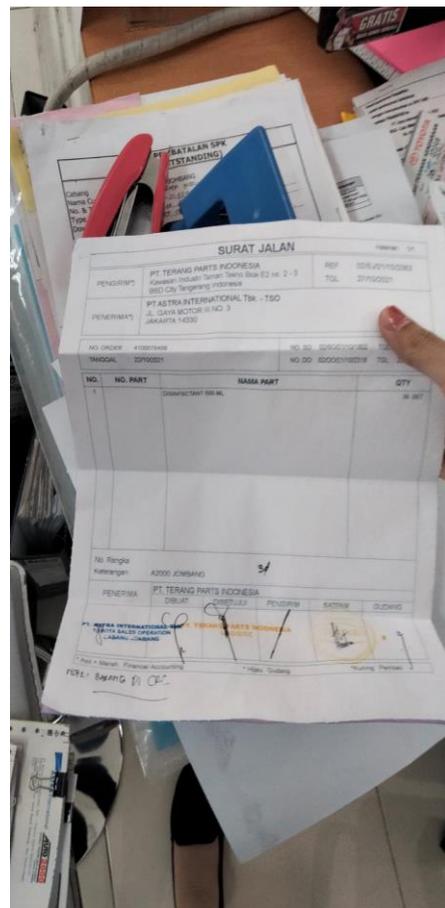
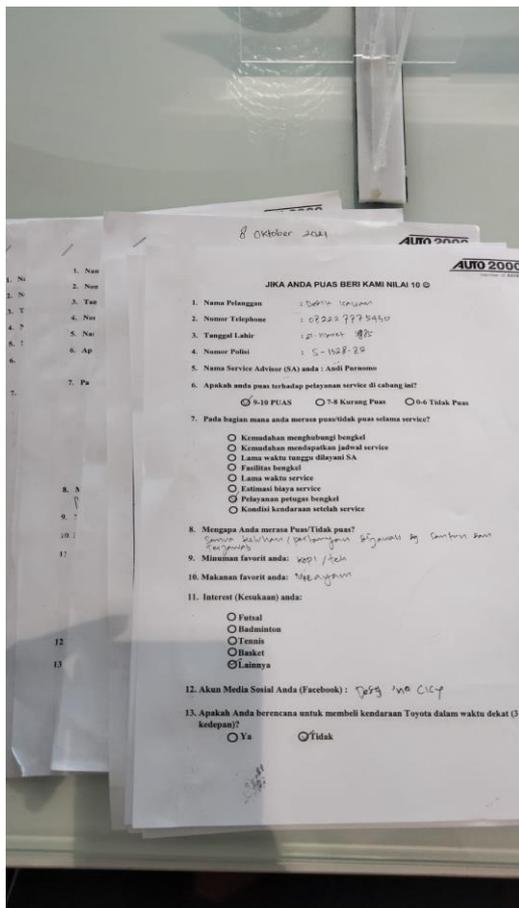
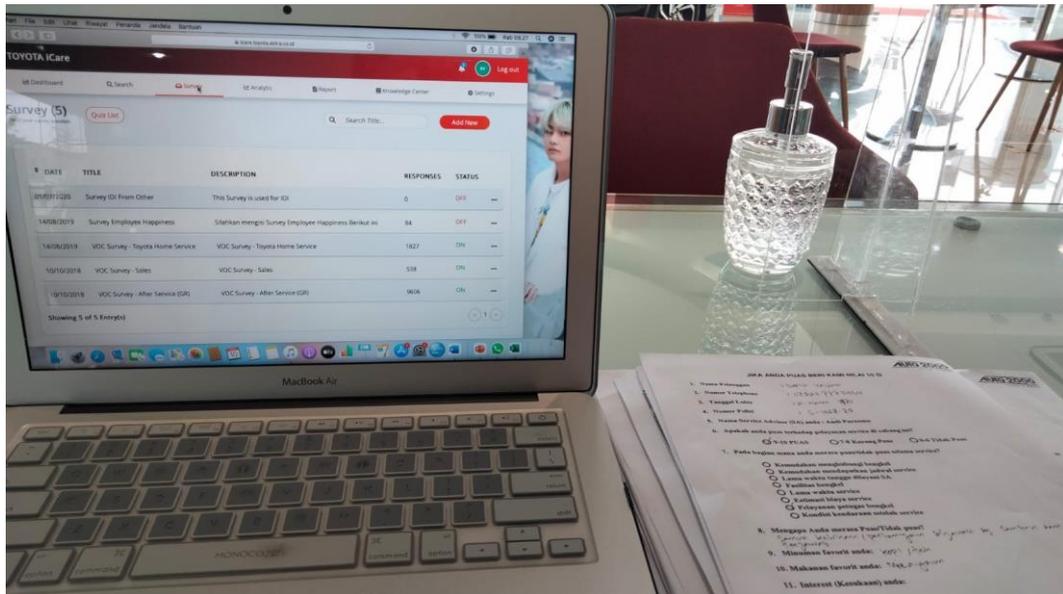
No. : **2**
 NAMA : Prilli
 BAGIAN : Magang
 BULAN : November

SAKIT	IZIN	ALPA	LAMBAT	LAIN ²

Tgl.	Pagi		Siang		Lembur		Jam
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
16	7:41	16:38					17:11
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							

Lampiran 4 : Dokumentasi Kegiatan





Tanggal: 23 Desember 2021
 No. Invoice: 23-DET-21
 Jumlah: 600.000

NOTA NO.
 BAWANGA
 40 Bawako
 15.000
 600.000

Jumlah Rp: 600.000
 Hormat kami: *[Signature]*
 Tanda Terima

SURAT JALAN
 Halaman: 1/1
 REF: 02/SJ/21/10/2383
 TGL: 27/10/2021

PENGIRIM*) PT. TERANG PARTS INDONESIA
 Kawasan Industri Taman Tekno Blok E2 no 2-3
 BSD City Tangerang Indonesia
 PENERIMA*) PT ASTRA INTERNATIONAL TBK - TSO
 Jl. GAYA MOTOR III NO. 3
 JAKARTA 14330

No	Model	SP	DO	Model	Total Penerima Per Item
1	Traktor	1	1		
2	Traktor	1	1		

Total Penerima Per Item:

10/21
 23/12/21

di Weekend Sales
 Oktober 2021

WE ARE LOOKING FOR SALESMAN

AUTO 2000 Jombang
member of ASTRA

KRITERIA

1. Pria/wanita, usia maks 28 tahun
2. Pendidikan minimal SMA
3. Diutamakan punya pengalaman dalam penjualan
4. Punya SIM & Kendaraan sendiri

BENEFIT

1. Tunjangan operasional & transport
2. Tunjangan kemitraan
3. Bonus & insentif TAK TERBATAS
4. Tour ke luar negeri GRATIS
5. Jenjang karir jelas

Kirim CV ke Alamat Email :
Reygina.yolla@tso.astra.co.id

2 Nov 2021
s/d
8 Nov 2021

www.situssangathebat.co.id

@situssangathebat

NEW RAIZE



TIPE	MANUAL	AUTOMATIC
RAIZE 1.0 G 1T	229.733.000	242.833.000
RAIZE 1.0 G 2T	232.033.000	245.133.000
RAIZE 1.0 GR SPORT 1T		255.233.000
RAIZE 1.0 GR SPORT 2T		257.533.000
RAIZE 1.0 GR SPORT TSS 1T		272.033.000
RAIZE 1.0 GR SPORT TSS 2T		274.233.000

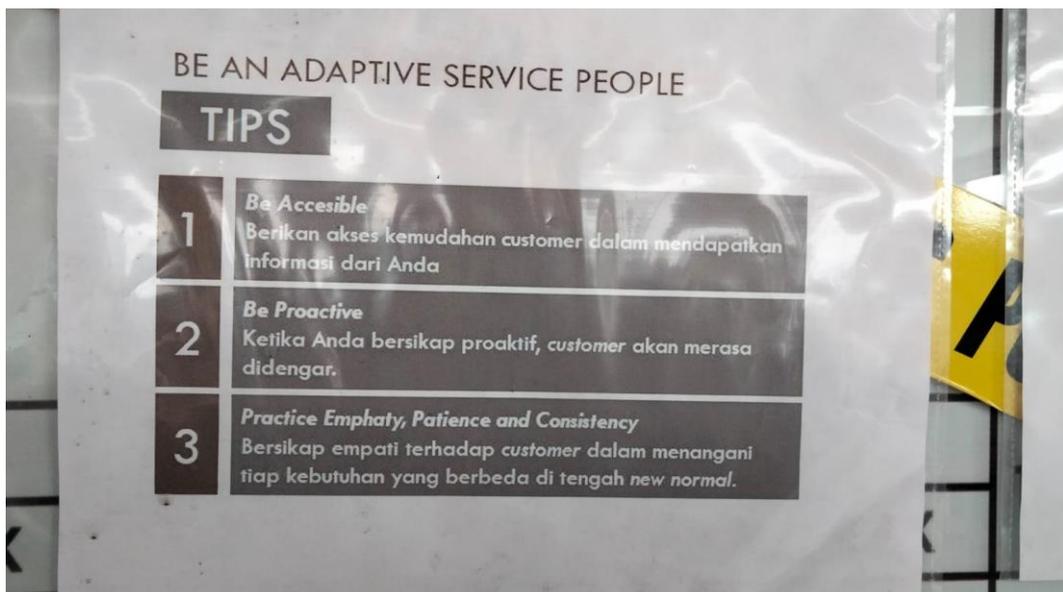
AUTO 2000 JOMBANG
member of ASTRA

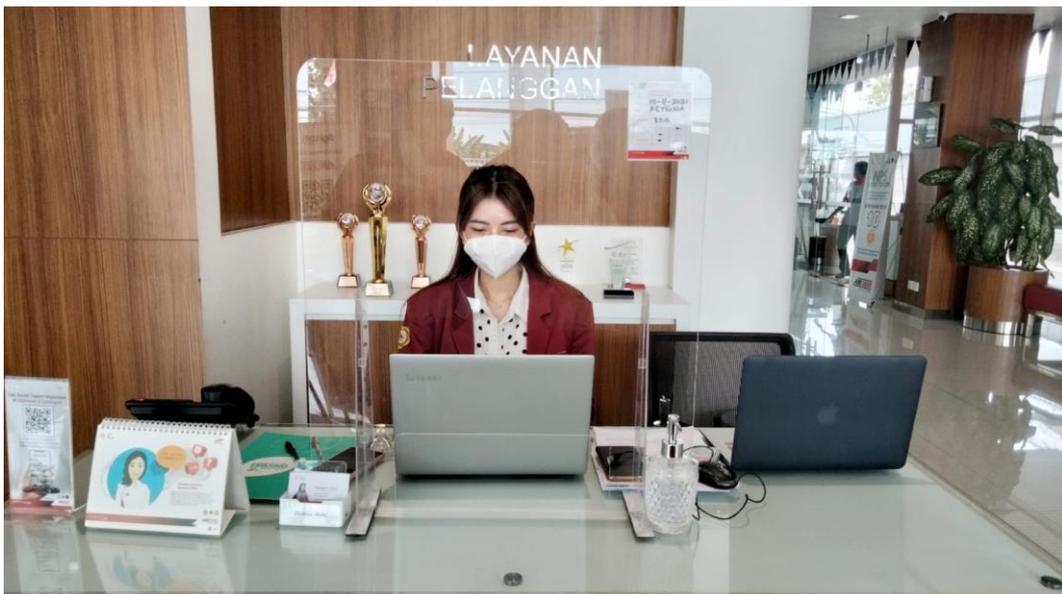


(0321) 8492000



081138512000









DAFTAR HADIR MAHASISWA MAGANG
 PROGRAM STUDI DI S1 MANAJEMEN
 SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
 PGRI DEWASARA, JOMBANG 2021

Tempat Magang : PT Astra International, Tbk. - Toyota Astra 2000 Cabang Jombang
 Alamat : Jalan Soekarno - Hatta No. 60, Kephah Permai, Kepohkembangan, Kec. Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61481
 Waktu : 11 Oktober s.d 16 November 2021

No	NAMA MAHASISWA	NIK	TANGGAL	BULAN OKTOBER 2021																																			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
1	Agatha Liana Simoni	16185	Oktober	A	Di																																		

Dosen Pengamping Lapangan,
 STIE PGRI Dewasara Jombang
 Dr. Suni Purwati, M.Ed

Mengetahui,

Pengamping Lapangan,
 PT Astra International, Tbk. - Toyota Astra 2000 Cabang Jombang
 PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk
 TOYOTA SALES OPERATION
 CAKUPAN JOMBANG

DAFTAR HADIR MAHASISWA MAGANG
 PROGRAM STUDI SI-MANAJEMEN
 SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
 PGRI DEWANTARA JOMBANG 2021

Tempat Magang : PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto 2000 Cabang Jombang
Alamat : Jalan Soekarno - Haris No. 60, Kepuh Permai, Kepuhkembeng, Kec. Petrongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61481
Waktu : 11 Oktober s.d 16 November 2021

NO	NAWA MAHASISWA	NIM	TANGGAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Aprilia Liana Susanti	1861058	November	di														

BULAN NOVEMBER 2021

Mengesahul

Dosen Pendamping Lapangan,
 STIE PGRI Dewantara Jombang

 Dr. Sidi Zulfroh, M.Si

Pendamping Lapangan,
 PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto 2000 Cabang Jombang

 PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk
 TOYOTA SALES OPERATION
 CAEAN'S JOBOANGS