

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
PELAYANAN BOOKING SERVICE DAN CUSTOMER SATIFACTIONDI PT.  
ASTRA INTERNASIONAL TBK- TOYOTA AUTO 2000 CABANG JOMBANG**



**Nama :**

Delvi Krisdiyan Putri (1861126)

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

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**PELAYANAN BOOKING SERVICE DAN CUSTOMER SATIFACTION DI PT.**  
**ASTRA INTERNASIONAL TBK- TOYOTA AUTO 2000 CABANG JOMBANG**



**Nama :**

Delvi Krisdiyan Putri (1861126)

Mengetahu / Menyetujui  
Dosen Pembimbing Lapangan

( Chusnul Rofiah,SE.,MM )

Jombang, 16 November 2021

Penulis

( Delvi Krisdiyan Putri )

Mengetahui / Menyetujui  
Pendamping Lapangan

( Lutvi Amalia Rizki )

Mengetahui / Menyetujui  
Ka. Prodi Manajemen



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

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul “PELAYANAN BOOKING SERVICE DAN CUSTOMER SATISFACTION “, dapat terselesaikan dengan baik.

Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa bantuan , dorongan serta bimbingan yang sangat berguna 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. Ibu Erminanti Pancaningrum, ST, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Chusnul Rofiah,SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).
3. Bapak Jun Fellik selaku Kepala Cabang Auto 2000 Jombang
4. Bpk Siswanto Utomo selaku TL (Technical Lieader) Toyota Auto2000 Jombang
5. Ibu Lutvi Amalia Rizki sebagai MRA (Booking Service) sekaligus Pendamping Lapangan Kuliah Kerja Magang di PT. Astra International Tbk (Auto2000 Jombang).
6. Dan seluruh staf karyawan PT. Astra International Tbk (Auto2000 Jombang).

Laporan Kuliah Kerja Magang mahasiswa Program Studi Manajemen PEMASARAN dilaksanakan pada PT. Astra International Tbk-TSO (Auto2000 Jombang). Penyusunan laporan magang ini sangat jauh dari kata sempurna masih banyak kekurangan yang harus di perbaiki. Segala bentuk krtitik dan saran dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu penulis dalam penulisan laporan selanjutnya agar lebih baik lagi.

Jombang, 6 Juni 2021

Penyusun

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Kuliah KerjaMagang .....	3
1.3 Manfaat Kuliah KerjaMagang .....	4
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang .....	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	5
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG</b> .....	<b>6</b>
2.1 Sejarah Perusahaan .....	6
2.2 Visi dan Misi Toyota Auto 2000 Jombang .....	7
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	7
2.4 KegiatanUmum Perusahaan .....	8
<b>BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG</b> .....	<b>11</b>
3.1 PelaksanaanKerja .....	11
3.2 Hasil Pengamatan .....	11
3.3 Cara mengatasi Kendala .....	12
<b>BAB IVPENUTUP</b> .....	
4.1 Kesimpulan .....	14
4.2 Saran .....	14
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.3 Struktur organisasi Perusahaana.....	7
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Kerja.....	11

## LAMPIRAN

5.1 Surat keterangan magang.....	16
5.2 Formulir kegiatan harian mahasiswa.....	17
5.3 Dokumentasi.....	28
5.4 Penilaian Hasil Magang.....	29

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap perusahaan baik dibidang jasa maupun perdagangan mempunyai tujuan utama yaitu memperoleh keuntungan, agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhan hidup perusahaan didalam persaingan ekonomi dunia. Pendapatan merupakan suatu pos utama yang penting bagi perusahaan karena digunakan untuk membiayai seluruh operasional perusahaan, dan untuk mencapai tujuan kinerja yang baik membutuhkan Pemasaran yang baik dan berkomponen.

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan bentuk kegiatan praktek mahasiswa di perusahaan/instansi yang terkait dengan bidang ekonomi khususnya Manajemen dengan tujuan mendapatkan pengalaman dari kegiatan tersebut yang nantinya dapat digunakan untuk pengembangan profesi. Dalam dunia kerja akan dibutuhkan kemampuan antara pengetahuan teori yang telah di dapatkan dari bangku perkuliahan dan pelatihan praktik di lapangan, guna memberikan gambaran tentang dunia kerja yang sebenarnya.

PT.Astra Internasional Tbk-Toyota Sales Operational atau lebih dikenal dengan nama Auto 2000 adalah salah satu dealer resmi Toyota di Indonesia yang melayani jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang Toyota. Auto 2000 merupakan anak perusahaan dari PT. Astra Internasional Tbk yang merupakan perusahaan multinasional di segala bidang. Auto 2000 berdiri tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah menjadi Auto 2000. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto 2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor selaku Agen Tunggal Pemegang Merek Toyota.

Saat ini Auto 2000 adalah *retailer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai sekitar 45% dari total penjualan Toyota. Auto 2000 saat ini memiliki 101 outlet yang terdiri dari 14 outlet V (hanya melayani penjualan kendaraan), 71 outlet VSPBP (Melayani penjualan, service, perbaikan, dan pengecatan bodi kendaraan).

Seluruh outlet Auto 2000 terbesar di seluruh Indonesia kecuali Sulawesi, Maluku, Papua, Jambi, Riau, Bengkulu, Jawa Tengah dan D.I.Y. Di samping itu, Auto 2000 juga bekerja sama dengan 840 partshop yang terbesar di berbagai penjuru Indonesia, untuk menjamin keaslian suku cadang produk Toyota.

Salah satu outlet Auto 2000 adalah Auto 2000 Jombang yang berdiri pada tahun 2018 di kota Jombang. Auto 2000 Jombang adalah salah satu outlet VSP. Pada awal berdirinya, Auto 2000 Jombang masih harus dicover penjualan dan service kendaraan Toyota diarea Kediri. Seiring pertumbuhan markets hare kendaraan di kota Jombang. Maka Auto 2000 jombang dapat memperbaiki sitem kinerja tanpa harus semua ter cover dari kota Kediri. Sebagai salah satu outlet Toyota, tentunya Auto 2000 Jombang memiliki target penjualan maupun unitentry.

Bengkel yang harus dicapai setiap bulan. Untuk mencapai semua target tersebut tentunya di butuhkan man power yang terlatih dengan jumlah yang memadai. Saat ini Auto 2000 Jombang memiliki 14 man power yang terbagi di area penjualan, administrasi serta bagian service (bengkel). Selain mman power yang memang karyawan Auto 2000, ada juga tenaga tambahan dari perusahaan rekanan guka mendukung proses pekerjaan yang ada dibengkel.

Manajemen kepegawaian dan pemasaran sangat penting bagi perusahaan/instansi dalam mengelola,mengatur dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan yang diharapkan. Pegawai merupakan sumber pemasaran yang sangat penting dalam suatu instansi, oleh sebab itu instansi harus bisa mendorong mereka agar tetap produktif dalam mengerjakan tugasnya dan tanggung jawab masing-masing.

Motivasi Kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja adalah karakteristik pekerjaan yang dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yang satu dinamakan Dissatisfier atau hygiene factors dan yang lain dinamakan satisfier atau motivators. Satisfier atau motivactors adalah factor-faktor atau situasi yang dibuktikan dengan sumber kepuasan kerja yang terdiri dari prestasi, pengakuan, wewenang, dan tanggung jawab. Menurut Hasibuan (2010:141)

Motivasi adalah Pemberian gaya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Dikatakan tidak adanya kondisi-kondisi ini bukan berarti membuktikan kondisi sangat tidak puas, tetapi kalau ada, akan membentuk motivasi kuat yang menghasilkan prestasi kerja yang baik. Hygiene factors adalah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber kepuasan, terdiri dari gaji, insentif, pengawasan, hubungan pribadi kondisi kerja dan status.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul laporan “ **Pelayanan Booking Service dan Customer Satisfaction**”.

## **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang**

### **1.2.1 Tujuan Umum:**

1. Mengenalkan dan menyiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.
2. Melatih mahasiswa praktik kerja di lapangan dalam aspek manajemen yang tidak terdapat dalam proses perkuliahan.

### **1.2.2 Tujuan Khusus:**

1. Melakukan berbagai kegiatan praktik kerja serta mempelajari manajemen yang terdapat pada Perusahaan.
2. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja di Perusahaan.
3. Meningkatkan softskill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).
4. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu manajemen di PT. Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang).
5. Menganalisis kinerja karyawan serta kedisiplinan karyawan di PT. Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang)

## **1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang**

### **1.3.1 Bagi Mahasiswa**

1. Mahasiswa mampu mengenal, mengetahui, dan menganalisis kondisi lingkungan kerja.
2. Mahasiswa memiliki pemahaman tentang aplikasi ilmu manajemen dan dalam dunia kerja.
3. Mahasiswa memiliki ketrampilan berkomunikasi dan memiliki rasa percaya diri dalam bersikap dan berperilaku.
4. Mahasiswa mampu menganalisis kinerja karyawan serta kedisiplinan karyawan di PT. Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang).
5. Mahasiswa memiliki kemampuan bekerja dalam kelompok.

### **1.3.2 Bagi Instansi Magang dan Instansi Pendidikan**

1. Mendapatkan sharing ilmu dari mahasiswa magang.
2. Terciptanya hubungan yang baik dan adanya pertukaran informasi antara PT.Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang) dengan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang.
3. Mampu mengetahui apa yang menjadi kekurangan yang ada dalam perusahaan dari hasil temuan mahasiswa magang.

## **1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang**

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan di PT.Astra Internasioanal Tbk-TSO (Auto2000 Jombang). PT. Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang) adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kontruksi yang memiliki kualifikasi sebagai penyedia pelaksana jasa kontruksi atau sebagai konsultan yang menangani berbagai macam proyek. PT. Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang) berlokasi di Jalan Soekarno Hatta no.60 Kepuh Permai, Kepuh Kembang,Peterongan Jombang Jawa Timur61481.

Perusahaan ini dipilih karena bidang kerja organisasi sesuai dengan program studi kami yaitu Manajemen Pemasaran, karena itu kami ingin mengetahui lebih banyak tentang system pengelolaan Pemasaran pada perusahaan jasa kontruksi.

## **1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang**

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan pada tanggal 11 Oktober 2021 sampai 16 November 2021 bertempat Di Jalan Soekarno-Hatta no.60 Kepuh Permai, Kepuh Kembang, Peterongan Jombang Jawa Timur 61481.

Berikut adalah tahapan pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM):

### 1. Tahap Pelaksanaan

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan pada tanggal 11 Oktober 2021 sampai 16 November 2021. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan pada hari senin sampai jum'at dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00WIB untuk hari sabtu di mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB dan waktu istirahat dari pukul 12.00 WIB sampai pukul 13.00 WIB dan tetap menjaga protocol kesehatan dengan ketat yang selalu menerapkan 3M agar terhindar dari covid-19.

### 2. Tahap Laporan Magang

Penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan sesuai kegiatan Magang berakhir dan tanggal waktu penyelesaian laporan yaitu satu minggu terhitung tanggal 11 Oktober 2021 sampai 16 November 2021.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

#### 2.1 Sejarah Perusahaan

PT.Astra Internasional Tbk-Toyota Sales Operation atau di kenal dengan nama Auto 2000 adalah salah satu dealer resmi Toyota di Indonesia yang melayani jasa penjualan, perawatan,perbaikan,dan penyediaan suku cadang Toyota. Auto 2000 merupakan anak perusahaan dari PT. Astra Internasional Tbk yang merupakan perusahaan multinasional di segala bidang. Auto 2000 berdiri pada tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah menjadi Auto 2000. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor Sales Agen Tunggal Pemegang Merek Toyota.

Saat ini Auto2000 adalah *retailer* Toyota terbesar di Indonesia yang menguasai sekitar 45% dari total penjualan Toyota. Auto2000 saat ini memiliki 101 outlet yang terdiri dari 14 outlet V (hanya melayani penjualan kendaraan) serta 16 outlet VSPBP(melayani penjualan, service, perbaikan, dan pengecatan bodi kendaraan). Seluruh outlirt Auto2000 terbesar di seluruh Indonesia kecuali Sulawesi, Maluku, Papua, Jambi, Riau, Bengkulu, Jawa Tengah dan D.I.Y. Di samping itu, Auto 2000 juga bekerja sama dengan 840 partshop yang terbesar di berbagai penjuru Indonesia, untuk menjain keaslian suku cadang produk Toyota.

Salah satu outlet Auto 2000 adalah Auto 2000 Jombang yang berdiri pada tahun 2018 di kota Jombang. Auto 2000 Jombang adalah salah satu outlet VSP. Pada awal berdirinya, Auto 2000 Jombang masih harus dicover penjualan dan service kendaraan Toyota di area Kediri. Seiring pertumbuhan marketshare kendaraan di kota Jombang, maka Auto 2000 Jombang dapat memperbaiki system kinerja tanpa harus semua tercover dari kota Kediri.

Sebagai salah satu outlet Toyota, tentunya Auto 2000 Jombang memiliki target penjualan maupun unitentry bengkel yang harus di capai setiap bualan. Untumencapai semua target tersebut tentunya dibutuhkan man power yang terlatih dengan jumlah yang memadai.

Saat ini Auto 2000 Jombang memiliki 14 man power yang terbagi di area penjualan, administrasi serta bagian service ( bengkel). Selain man power yang memang karyawan Auto 2000, ada juga tenaga tambahan dari perusahaan rekanan guna mendukung proses pekerjaan yang ada di bengkel.

## **2.2 Visi Dan Misi Toyota Auto2000 Jombang**

### **Visi**

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

### **Misi**

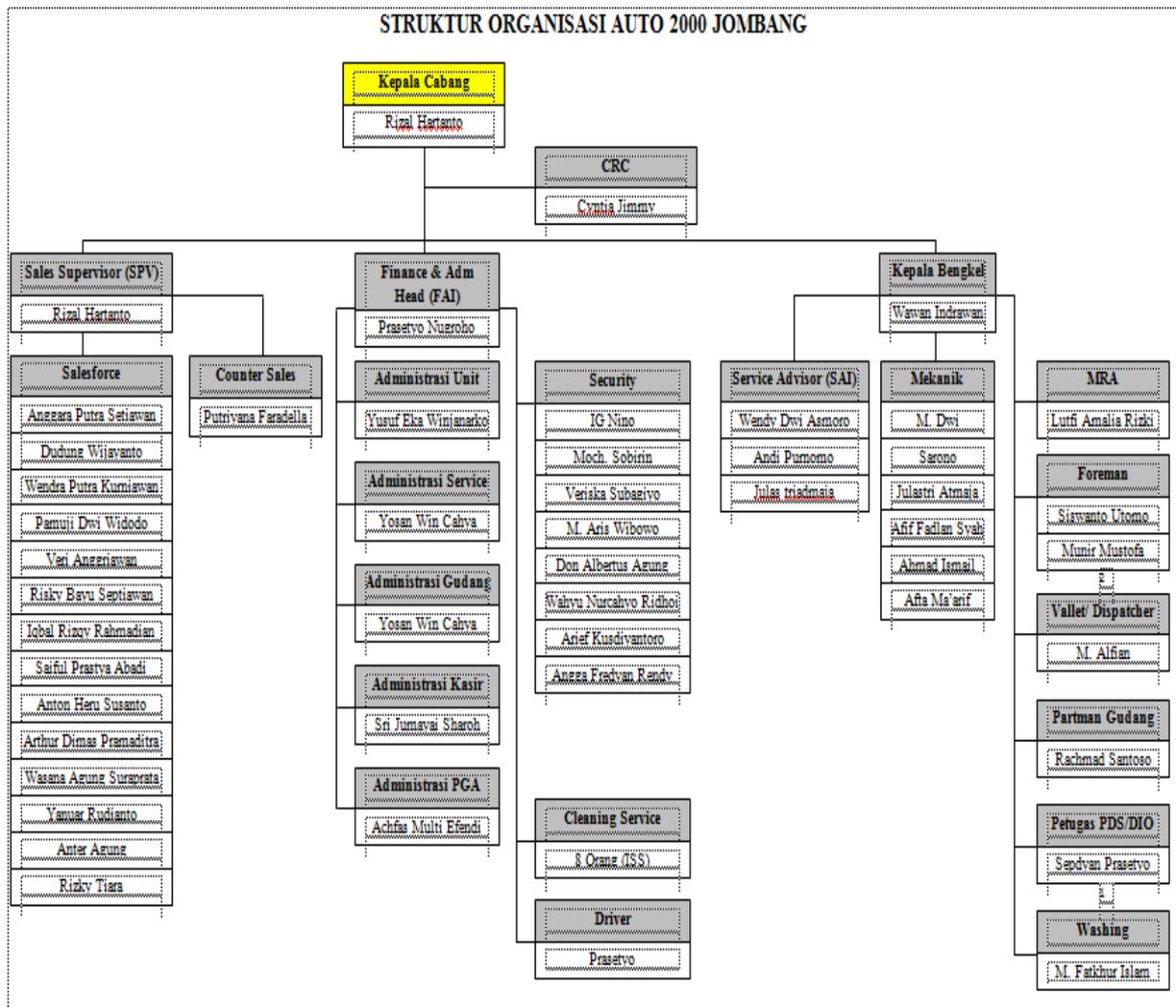
1. Memberikan pengalaman terbaik dalam membeli dan memiliki Toyota ke pada pelanggan.
2. Mencapai dan mempertahankan posisi *Market Share* No.1 di seluruh segmen dan wilayah.
3. Menciptakan lingkungan kerja terbaik.
4. Menciptakan pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan.

## **2.3 Struktur Organisasi Perusahaan**

Struktur Organisasi mempunyai perantaraan dan arti yang sangat penting, baik dalam suatu perusahaan atau lembaga instansi lainnya, karena tanpa adanya struktur organisasi yang sistematis maka akan sulit bagi suatu perusahaan untuk menjalankan segala aktivitas kegiatannya secara terarah dan teratur dalam mencapai tujuan-tujuannya. Struktur organisasi menggambarkan urutan jabatan dalam perusahaan mulai dari yang tertinggi sampai pada yang terendah, fungsi dari di terapkannya struktur organisasi supaya setiap karyawan bekerja sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing sesuai dengan ketentuan pada struktur organisasi tersebut, dan dapat mempertanggung jawabkan hasil kerjanya terhadap atasannya.

Struktur organisasi suatu perusahaan belum tentu sama dengan struktur organisasi perusahaan lainnya walaupun perusahaan tersebut bergerak di bidang yang sama. Struktur organisasi perusahaan disusun berdasarkan strategi perusahaan, sesuai dengan keadaan dan kebutuhan perusahaan yang bersangkutan. Adapun organisasi PT.Astra Internasional Tbk secara umum sebagai berikut:

Berikut ini adalah struktur organisasi Auto 2000 Jombang:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

(Sumber: Auto2000Jombangth2019)

## 2.4 Kegiatan Umum

### 1) Kepala Cabang

1. Memimpin seluruh karyawan yang ada di cabang.
2. Mengejar target profit yang dibebankan kepada cabang.
3. Bertanggung jawab penuh terhadap segala sesuatu hal yang berhubungan dengan Auto 2000 Jombang.
4. Menentukan arah kebijakan Auto 2000 Jombang.

## **2) Kepala Administrasi (*Finance and Administration Head*)**

1. Memimpin karyawan departemen administrasi.
2. Mengelola dana yang dimiliki cabang.
3. Mengambil keputusan yang berkaitan dengan pembelanjaan.
4. Mengatur dan mengontrol arus kas cabang.
5. Memberikan support kepada semua department yang ada dicabang dengan cara menyediakan tenaga administrasi.
6. Menjalankan roda kehidupan cabang dengan seefisien mungkin.

## **3) Kepala Bengkel**

1. Memimpin karyawan departemen servis (bengkel).
2. Mengejar target *unitentry* dan *revenue* bengkel.
3. Bertanggung jawab penuh terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan departemen servis.

## **4) Sales Super Visor**

1. Memimpin tim sales mengejar target penjualan kendaraan baru.
2. Penanggung jawab acara *gatering* yang dilaksanakan tim sales.

## **5) CRC(*Customer Relation Care*)**

1. Ujung tombak dalam menghadapi complain pelanggan.
2. Penanggung jawab terhadap penampilan karyawan agar sesuai dengan nilai-nilai perusahaan.
3. Sebagai penghubung antar departemen agar selalu bersinergi.

## **6) ServisAdvisor**

1. Melayani pelanggan, yaitu melakukan proses penerimaan pelanggan yang akan melakukan perbaikan kendaraan.
2. Membuat estimasi biaya dan waktu dari pekerjaan yang akan dilakukan.
3. Menginformasikan pekerjaan tambahan kepada pelanggan beserta estimasi biaya dan waktu tambahannya.

4. Memeriksa kendaraan yang telah diperbaiki apakah sesuai dengan PKB.
5. Menjelaskan kepada pelanggan pekerjaan apa saja yang sudah dilakukan.
6. Menyerahkan kembali kendaraan kepada pelanggan dalam keadaan bersih berikut dengan part bekas.

**7) Foreman**

1. Menganalisa PKB dari *Servis Advisor* untuk mendistribusikan *job* kepada teknisi.
2. Mengawasi kerja teknisi sesuai PKB dan *flaterate* yang ditetapkan.
3. Memberikan saran teknik untuk membantu mekanik dalam menyelesaikan *trouble*.
4. Melakukan *testdrive* terhadap kendaraan yang telah selesai diperbaiki.

**8) Teknisi**

1. Mengerjakan perbaikan atau perawatan kendaraan sesuai perintah pada PKB.
2. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar PKB pada Foreman untuk ditindak lanjuti.
3. Memeriksa ulang hasil kerjanya dan menyerahkan PKB yang telah di isi kepada *Foreman* untuk diperiksa.
4. Memelihara peralatan kerja, menjaga kerapian dan kebersihan tempat kerja.

**9) Petugas Administrasi**

1. Mensupport seluruh departemen dalam urusan administrasi dan keuangan.
2. Bertanggung jawab penuh terhadap area masing-masing.

**10) Sales Unit**

1. Menjual kendaraan baru dengan mengacu pada target penjualan.
2. Mengadakan pameran di keramaian ( mall ) untuk menarik minat pelanggan<sup>10</sup>

# **BAB III**

## **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

### **3.1 Pelaksanaan Kerja**

Kegiatan Kuliah Kerja Magang yang dilaksanakan pada tanggal 11 Oktober 2021 sampai 16 November 2021 ini bertempat di PT. Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang). Perusahaan ini bergerak dibidang jasa konstruksi. Dalam praktik magang ini saya menempati posisi Pelayanan Booking Service. berikut adalah jadwal kerja di PT. Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang):

Hari	Jam Kerja	Keterangan
Senin – Jum'at	08:00 – 12:00	Masuk
	12:00 – 13:00	Istirahat
	13:00 – 16:00	Masuk
Sabtu	08:00 – 13:00	Masuk

**Tabel 3.1 Jadwal Kerja**

Kegiatan kuliah kerja magang (KKM) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan persyaratan dari perusahaan. Penempatan posisi yang diberikan kepada pemegang sepenuhnya arahan dari perusahaan.

### **3.2 Hasil Pengamatan**

Berdasarkan hasil pengamatan kuliah kerja magang (KKM) PT. Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang) terdapat pengaruh yang signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada level staf. Pengaruh motivasi terhadap kinerja berpengaruh terhadap tugas-tugas yang diberikan terhadap masing – masing individu.

Factor-faktor atau situasi dibutuhkan dengan sumber kepuasan kerja yang terdiri dari prestasi, pengakuan, wewenang, tanggung jawab gaji, insentif, pengawasan, hubungan pribadi, kondisi kerja dan status. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan selalu mencoba melakukan yang terbaik serta bersedia meluangkan waktu dan upaya ekstra untuk melakukan pekerjaannya sehingga akan meningkatkan kinerjanya.

Sebaliknya jika karyawan memiliki motivasi yang rendah, maka karyawan tersebut tidak mau

mencoba melakukan yang terbaik dan jarang meluangkan waktu untuk melakukan pekerjaannya sehingga kinerja akan mengalami penurunan.

Menurut Vroom ( dalam Kreitner & Kinicki, 2007:247) motivasi kerja merupakan seberapa besar upaya untuk mengarahkan usaha untuk mencapai hasil/usaha tertentu. Karyawan akan menunjukkan motivasi yang tinggi jika harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi.

### **3.3 Cara Mengatasi Kendala**

Motivasi kerja dapat menjadi solusi untuk menghadapi kendala yang sedang terjadi. Tujuan dari motivasi ini adalah untuk meningkatkan kinerja para pegawai di lingkup PT.Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang).

Motivasi Kinerja Pemasaran dapat dilakukan dengan cara berbagai cara antara lain:

#### **1. Memberikan Pembinaan Staf**

Karyawan diberikan pembinaan agar mampu melaksanakan tugasnya dengan sangat baik dan memenuhi target yang telah ditetapkan

#### **2. Memberikan insentif/bonus**

Memberikan insentif/bonus kepada karyawan yang telah mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan mencapai target akan membuat karyawan tersebut bekerja keras dan memiliki keinginan untuk melaksanakan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas, kuantitas, efisien waktu kerja, presensi dan dampak interpersonal yaitu meningkatkan kualitas diri pada karyawan.

Secara umum tujuan motivasi kinerja:

- Meningkatkan produktifitas kerja karyawan,
- Mempertahankan kestabilan karyawan
- Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- Meningkatkan loyalitas, kreatifitas, dan partisipasi karyawan
- Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan

- Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan kegiatan kuliah kerja magang (KKM) yang telah dilakukan penulis di PT.Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang) penulis telah menjalankan Kuliah Kerja Magang dengan baik, selain itu dalam masa Kuliah Kerja Magang penulis mendapatkan pengetahuan serta wawasan tentang manajemen yang ada dalam perusahaan. Dari permasalahan diatasi dapat disimpulkan bahwa, motivasi kerja memberikan berpengaruh 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 positif 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.

#### **4.2 Saran**

Setelah penulis melaksanakan praktek kerja lapangan pada PT.Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang) penulis memberikan saran-saran yang mungkin dapat menjadi bahan masukan. Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. Penulis berharap agar PT. Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang) tetap mempertahankan dan meningkatkan kedisiplinan dan juga kinerja karyawan yang telah ada agar sesuai yang diharapkan oleh perusahaan.
2. Karyawan PT.Astra Internasional Tbk-TSO (Auto2000 Jombang) sudah bekerja keras, melakukan yang terbaik untuk memberikan kinerja yang baik. Pemberian reward dapat menciptakan persaingan sehat serta menumbuhkan semangat bekerja.

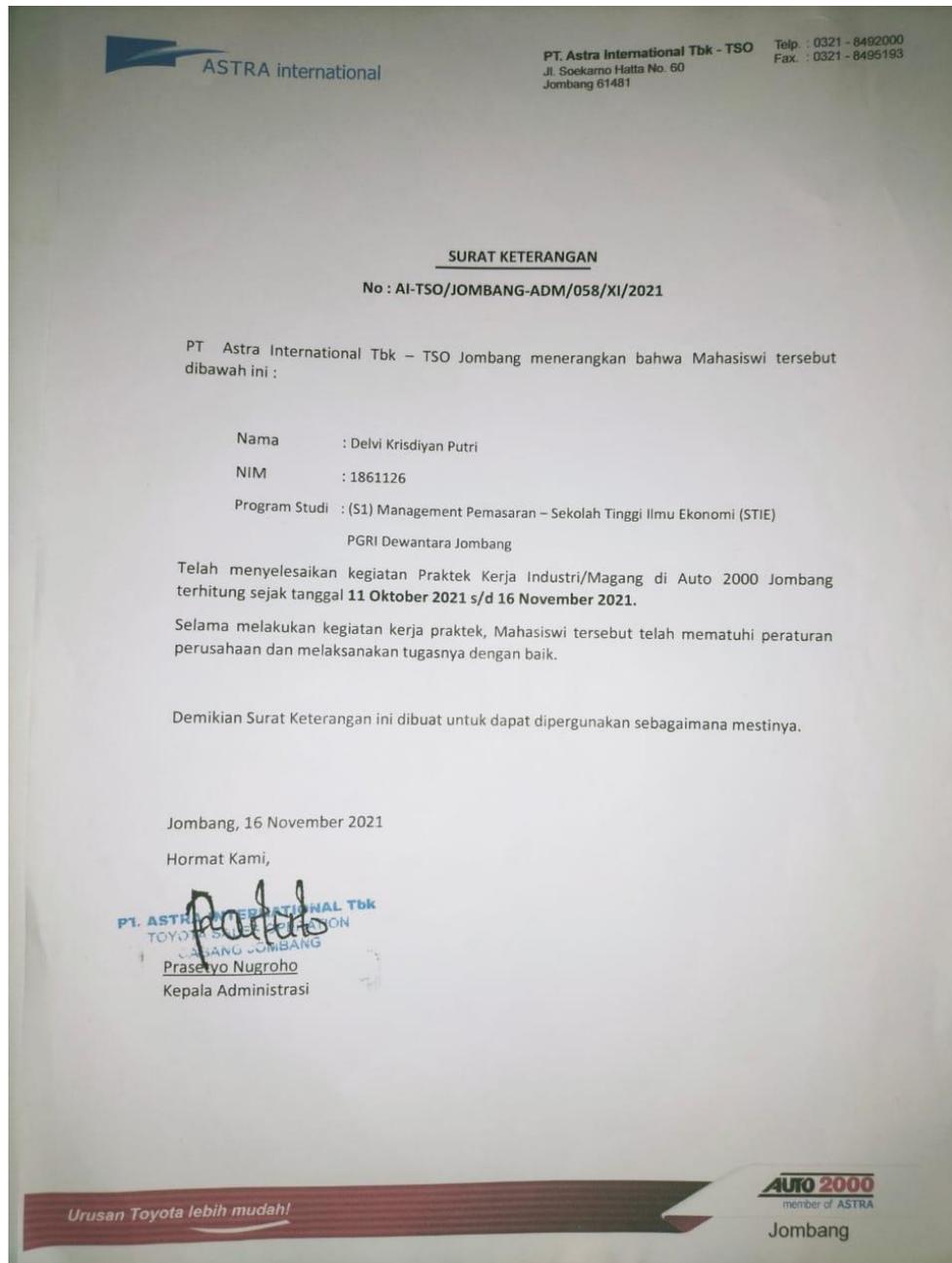
## DAFTAR PUSTAKA

Brantas (2009), *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung:Alfabeta

Wahyuningsih, (2003), *Kinerja Karyawan*, Jakarta : Ghalia Indonesiag

## V Lampiran

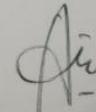
### 5.1 Lampiran 1 Surat Keterangan Melaksanakan Magang

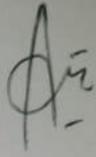


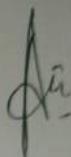
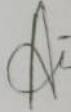
5.2 Lampiran 2 Form Aktivitas Harian Mahasiswa

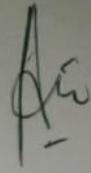
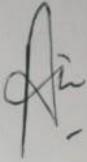
**FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA**

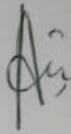
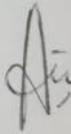
Nama : Delvi Krisdiyan Putri  
 NIM : 1861126  
 Program Studi : Manajemen Pemasaran  
 Tempat KKM : Dealer Toyota Auto2000 JombaSng  
 Bagian/Bidang : Pelayanan Booking Service

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda tangan
I	11 Oktober 2021	1. Perkenalan alur kerja 2. Membantu di bagian Pelayanan Booking Service 3. Follow Up customer	
	12 Oktober 2021	1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service 2. Follow Up Customer 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan	
	13 Oktober 2021	1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service 2. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 3. Mendata order booking (Today's Appoitment)	
	14 Oktober 2021	1. Membantu di bagian pelayanan order booking 2. Follow Up Customer 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan	

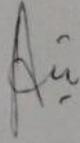
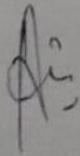
		4. Menginput FIR data (Fix its right)	
15 Oktober 2021		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>2. Follow Up Customer</li> <li>3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan</li> <li>4. Menginput FIR data (Fix its right)</li> <li>5. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
16 Oktober 2021		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>2. Menginput data VOC Survey pelanggan</li> <li>3. Follow Up Customer</li> <li>4. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan</li> <li>5. Menginput FIR data (Fix its right)</li> <li>6. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	

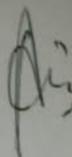
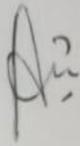
Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda tangan
2	18 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Follow Up Customer</li> <li>2. Mendata tanggal Customer Service</li> <li>3. SPFU Laporan Bulan Oktober.</li> <li>4. Mengerjakan Fir (Memastikan Input Data)</li> <li>5. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	19 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fiir</li> <li>2. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	20 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>2. Mendata dan Merapikan Booking Berkas Follow Up</li> <li>3. Follow Up Customer</li> <li>4. Fiir</li> <li>5. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	21 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu di bagian pelayanan order booking</li> <li>2. Follow Up Customer</li> <li>3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan</li> </ol>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Menginput FIR data (Fix its right)</li> <li>5. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	22 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>2. Follow Up Customer</li> <li>3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan</li> <li>4. Menginput FIR data (Fix its right)</li> <li>5. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	23 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>2. Follow Up Customer</li> <li>3. Mendata Data Follo Up</li> <li>4. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	

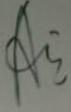
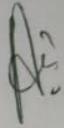
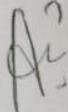
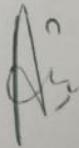
Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda tangan
3	25 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu di bagian Pelayanan Booking Service</li> <li>2. Fir</li> <li>3. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	26 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>2. Merapikan Berkas Order Booking</li> <li>3. Follow Up Customer</li> <li>4. Fiir</li> <li>5. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	27 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>4. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan</li> <li>5. Mendata order booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	28 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu di bagian pelayanan order booking</li> <li>2. Merapikan Berkas Order Booking</li> <li>3. Follow Up Customer</li> <li>4. Menempatkan Order</li> </ol>	

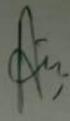
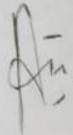
		Booking (Today's Appoitment)	
	29 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>2. Follow Up Customer</li> <li>3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan</li> <li>4. Menginput FIR data (Fix its right)</li> <li>5. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	30 Oktober 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>2. Menginput data VOC Survey pelanggan</li> <li>3. Follow Up Customer</li> <li>4. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan</li> <li>5. Menginput FIR data (Fix its right)</li> <li>6. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda tangan
4	01 November 2021	Izin Libur ( Sakit )	
	02 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>Fir</li> <li>Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	03 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan</li> <li>Mendata order booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	04 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu di bagian pelayanan order booking</li> <li>Follow Up Customer</li> <li>Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan</li> <li>Menginput FIR data (Fix its right)</li> <li>Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	05 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu di bagian</li> </ol>	

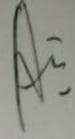
		<p>elayanan Booking Service</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Follow Up Customer</li> <li>3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan</li> <li>4. Menginput FIR data (Fix its right)</li> <li>5. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	06 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>2. Menginput data VOC Survey pelanggan</li> <li>3. Follow Up Customer</li> <li>4. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan</li> <li>5. Menginput FIR data (Fix its right)</li> <li>6. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	



Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda tangan
5	08 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>Fiir</li> <li>Menempatkan Order Booking (Today'S Booking)</li> </ol>	
	09 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>Fir</li> <li>Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	10 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu di bagian pelayanan Booking Service</li> <li>Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan</li> <li>Mendata order booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	11 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu di bagian pelayanan order booking</li> <li>Menggantikan Posisi Karyawan Tidak Masuk (Booking</li> </ol>	

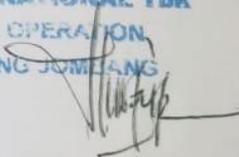
		Service) 3. Follow Up 4. Membuat Booking Service 5. Reseqjul Jadwal Service yang di rubah	
	12 November 2021	1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service 2. Follow Up Customer 3. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 4. Menginput FIR data (Fix its right) 5. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)	
	13 November 2021	1. Membantu di bagian pelayanan Booking Service 2. Menginput data VOC Survey pelanggan 3. Follow Up Customer 4. Mengkoreksi dan mendata berkas survey pelanggan 5. Menginput FIR data (Fix its right) 6. Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)	



Minggu ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
6	15 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu pelayanan Booking Service</li> <li>Fiir</li> <li>Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	
	16 November 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu Pelayanan Booking Service</li> <li>Fiir</li> <li>Follow Up</li> <li>Mendata Hasil Berkas Follow UP</li> <li>Menempatkan Order Booking (Today's Appoitment)</li> </ol>	

Jombang, 16 Nivember 2021  
Pembimbing Lapangan

**PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk**  
TOYOTA SALES OPERATION  
BENGKEL CABANG JOMBANG

  
( Lutvi Amalia Rizki )

### 5.3 Dokumentasi



Kegiatan input data



Folloe up data customer



Membuat data booking service

## 5.6 Penilaian hasil magang



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA**  
**PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)**  
**PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)**

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471  
 Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

**PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA**  
**STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

Nama : Delvi Krisdiyan Putri  
 NIM : 1861126  
 Program Studi : Manajemen Pemasaran  
 Tempat Magang : PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto2000 Cabang Jombang  
 Alamat Tempat Magang : Jalan Soekarno – Hatta No. 60, Kepuh Permai, Kepuhkembang, Kec. Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61481  
 Bagian/Bidang : Layanan Booking Service

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	89
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	92
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	90
4.	Kreativitas dan ketrampilan	90
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	90
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	92
7.	Kemampuan berkomunikasi	89
8.	Produktivitas Kerja*	90
Jumlah		722
Nilai Rata-Rata		90

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

\*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Jombang, 16 November 2021

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai\*\*,

**PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk**  
**TOYOTA SALES OPERATION**  
**BENGKEL CABANG JOMBANG**

(Lutvi Annalia Rizki)

\*\* dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi