

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
MOTIVASI KINERJA SDM
PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk-TSO (AUTO2000 JOMBANG)



Oleh :

Dita Asri Kowati
(1861292)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG
2021

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PT.ASTRA INTERNATI Tbk-TSO (AUTO2000 JOMBANG)



Oleh :

Dita Asri Kowati

20 Juni 2021

Disusun Pembimbing Lapangan

(Wenda Wahyu C, SE, MM)

Mengetahui/Menyetujui ,
Pendamping Lapangan

PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk
TOLAK SOLUSI OPERASIONAL
LAJUR KENDARAAN

(Siswanto Utomo)

penyusun

(Dita Asri Kowati)

Mengetahui/Menyetujui
Ka. Prodi Manajemen

(Kurniati Pancaningsih, ST, MSM)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul "MOTIVASI KINERJA SDM ", 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. Bapak Wenda Cristiyanto selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).
3. Bapak Jun Fellik selaku Kepala Cabang Auto 2000 Jombang
4. Bpk Prasetyo Nugroho Selaku Finance & Adm Head (FAH) Toyota Auto2000 Jombang
5. Bapak siswanto Utomo selaku Teknisi Leader sekaligus Pendamping Lapangan Kuliah Kerja Magang di PT. Astra International Tbk (Auto2000 Jombang).

Dan seluruh staf karyawan PT. Astra International Tbk (Auto2000 Jombang). Laporan Kuliah Kerja Magang mahasiswa Program Studi Manajemen

SDM 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, 20 november 2021

Pengusun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pengabdian Mahasiswa.....	1
1.2 Tujuan Pengabdian Mahasiswa.....	2
1.3 Manfaat Pengabdian Mahasiswa.....	2
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	4
2.2 Profil dan Bidang Usaha PT. Astra International Tbk-Auto2000.....	6
2.3 Lokasi Perusahaan.....	6
2.4 Visi dan Misi PT. Astra International Tbk-Auto2000 Jombang.....	7
2.5 Logo PT. Astra International Tbk-Auto2000 Jombang.....	7
2.6 Struktur Organisasi Auto 2000 Jombang.....	8
BAB III KEGIATAN KULIAH KERJA MAHASISWA	
3.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan kuliah kerja magang.....	14
3.2 Penilaian Kinerja.....	15
3.3 Tujuan Penilaian Kinerja.....	16
3.4 Hambatan Penilaian Kinerja.....	16
3.5 Manfaat Penilaian Kinerja Manfaat bagi pekerja.....	17
3.6 Metode Penilaian Kinerja.....	18
3.7 Hasil Pengamatan (Masalah yang Muncul Selama KKM).	19
3.8 Sistem Kerja Perusahaan.....	19
3.9 Perencanaan pengembangan pegawai.....	21
3.10 Pengorganisasian.....	22
3.11 Proses Mutasi dan Kenaikan Jabatan.....	23
3.12 Penggerakan.....	24
3.13 Reward dan Punishment.....	26
3.14 Pembinaan (Supervisi).....	27

3.15 Pengawasan	28
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	31
4.2 Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA.....	32

DAFTAR LAMPIRAN



LAMPIRAN 1 Surat Keterangan Magang.....	A-1
LAMPIRAN 2 Penilaian KKM Mahasiswa.....	B-1
LAMPIRAN 3 Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa	C-1
LAMPIRAN 4 Dokumentasi	D-1
LAMPIRAN 5 Kegiatan Harian Mahasiswa	E-1

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pengabdian Mahasiswa

Pengabdian Mahasiswa adalah program praktik kerja yang merupakan salah satu bentuk kegiatan yang bertujuan sebagai salah satu bentuk peningkatan kompetensi dan pengetahuan pada mahasiswa khususnya mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Bentuk kegiatan yang dilakukan adalah berpartisipasi langsung dengan mengikuti semua aktivitas di lokasi Pengabdian Mahasiswa.

Pengabdian Mahasiswa dilaksanakan di lembaga/ instansi yang relevan dengan pendidikan yang diambil mahasiswa dalam perkuliahan dan diperuntukan bagi mahasiswa guna mengetahui kondisi dunia kerja sesungguhnya dan memperoleh pengalaman kerja yang merupakan wujud implementasi dari materi perkuliahan.

Perkuliahan yang dilakukan di lembaga pendidikan masih terbatas pada pemberian teori dan praktek dalam skala kecil dengan intensitas yang terbatas. Agar dapat memahami dan memecahkan setiap permasalahan yang muncul di dunia kerja, maka mahasiswa perlu melakukan kegiatan pelatihan kerja/ magang secara langsung di lembaga/instansi yang relevan dengan program pendidikan yang di ikuti, sehingga setelah dilepas dari ikatan akademik di lembaga pendidikan yang bersangkutan, mahasiswa bisa memanfaatkan ilmu dari pengalaman yang telah diperoleh selama masa pendidikan dan masa pelatihan kerja untuk melanjutkan usahanya ke dalam dunia kerja.

Untuk dapat terjun langsung di masyarakat tidak hanya dibutuhkan pendidikan formal yang tinggi dengan perolehan nilai yang memuaskan, namun diperlukan juga ketrampilan (*skill*) dan pengalaman pendukung untuk lebih mengenali bidang pekerjaan sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Oleh karena itu, mahasiswa perlu adanya pengalaman dengan cara ikut langsung berperan aktif untuk memahami setiap permasalahan yang muncul di dunia kerja.

Penulis memilih melakukan kegiatan Pengabdian Mahasiswa di PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 Jombang karena PT. Astra Internasional Tbk, merupakan sebuah perusahaan perdagangan otomotif, khususnya untuk produk Toyota yang mana penulis sangat tertarik untuk dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan pada bidang tersebut, sekaligus ingin mengetahui alur dalam bekerja sebagai karyawan dan tentunya penulis

berharap akan mendapatkan banyak ilmu.

Selama pelaksanaan Pengabdian Mahasiswa di PT. Astra International Tbk- Auto2000 Jombang yang mana perusahaan tersebut bergerak di bidang penjualan unit baru dan sparepart, perawatan mobil, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota.

1.2 Tujuan Pengabdian Mahasiswa

1. Dapat memahami gambaran global perusahaan
2. Mendapatkan informasi yang dibutuhkan mahasiswa dalam menyusun Laporan Pengabdian Mahasiswa
3. Menghayati dan mengamalkan etos kerja dan membentuk mental kerja
4. Dapat mengerjakan pekerjaan sejenis yang pernah dikerjakan selama praktek Pengabdian Mahasiswa
5. Mengetahui situasi kerja sesungguhnya
6. Menambah wawasan/pengetahuan langsung tentang sistem operasi perusahaan
7. Penerapan disiplin ilmu yang dimiliki mahasiswa langsung pada perusahaan- perusahaan
8. Membangun relasi dan melihat peluang akan informasi kesempatan kerja di tempat Pengabdian Mahasiswa.

1.3 Manfaat Pengabdian Mahasiswa

a. Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa dapat mengetahui lebih jauh realita ilmu yang telah diterima di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan.
2. Mahasiswa dapat memperdalam dan meningkatkan ketrampilan dan kreativitas diri dalam lingkungan yang sesuai dengan disiplin ilmu yang dimilikinya.
3. Mahasiswa dapat menyiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dalam lingkungan kerjanya di masa mendatang.
4. Mahasiswa mendapat tambahan wawasan, pengetahuan dan pengalaman selaku generasi yang di didik untuk siap terjun langsung di masyarakat khususnya di lingkungan kerjanya.

b. Bagi Lembaga (STIE PGRI DEWANTARA)

Lembaga dapat mengetahui tingkat ilmu pengetahuan yang diperoleh mahasiswa

dari lembaga melalui kegiatan Pengabdian Mahasiswa.

1. Lembaga dapat mengevaluasi kurikulum yang telah diterapkan, serta menemukan penyesuaiannya dengan kebutuhan tenaga kerja yang kompeten dalam bidangnya.
 2. Lembaga dapat menjadikan kegiatan Pengabdian Mahasiswa ini sebagai wadah untuk penyediaan calon tenaga kerja perusahaan di departemen yang sesuai dengan bidang ilmu yang di perusahaan.
- c. Bagi Perusahaan (PT Astra International Tbk-Auto 2000 Jombang)
1. Perusahaan mendapatkan bantuan dari peserta magang untuk menyelesaikan pekerjaan sehari-hari di perusahaan.
 2. Perusahaan dapat terbantu bila pada suatu saat membutuhkan calon karyawan karena perusahaan telah mempunyai daftar biodata peserta magang dan mengetahui karakter, *skill* dan kualifikasi masing-masing peserta yang pernah melakukan Pengabdian Mahasiswa di perusahaannya. Perusahaan tempat Pengabdian Mahasiswa tinggal menghubungi melalui biodata personel mana yang sekiranya karakter, *skill* dan kualifikasi sesuai dengan apa yang diinginkan.
 3. Perusahaan diharapkan mendapat masukan yang dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

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 pembangunan 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. Profil dan Bidang Usaha PT. Astra International Tbk-Auto2000

PT. Astra adalah perusahaan yang bergerak pada bidang penjualan unit baru dan *sparepart*, perawatan mobil, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota. Auto2000 ini juga merupakan tempat penjualan resmi *Authorized Main Dealer* bagi kendaraan merk Toyota yang berlokasi di Jalan. Soekarno-Hatta No. 60, Kepuh Permai, Kepuhkembang, Kec. Peterongan, Kab. Jombang Jawa Timur.

Berikut merupakan kegiatan usaha PT. Astra International Tbk-Auto2000 meliputi

1. Menjalankan usaha di bidang otomotif

2. Menjalankan usaha perbaikan dan perawatan kendaraan Toyota.
3. Menjalankan usaha penyediaan suku cadang.
4. Melayani penjualan mobil baru Toyota.

PT. Astra International-Tbk Auto2000 menawarkan beragam produk kendaraan Toyota dengan jenis yang sangat bervariasi untuk masyarakat Indonesia.

2.3. Lokasi Perusahaan

PT. Astra International Tbk-Auto2000 Jombang berlokasi di Jl. Soekarno – Hatta No. 60, Kepuh Permai, Kepuhkembang, Kec. Peterongan, Kab. Jombang, Jawa Timur.



Gambar 2.1 Lokasi PT. Astra International Tbk-Auto2000 Jombang

2.4 Visi dan Misi PT. Astra International Tbk-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 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.

2.5 Logo PT. Astra International Tbk-Auto2000 Jombang

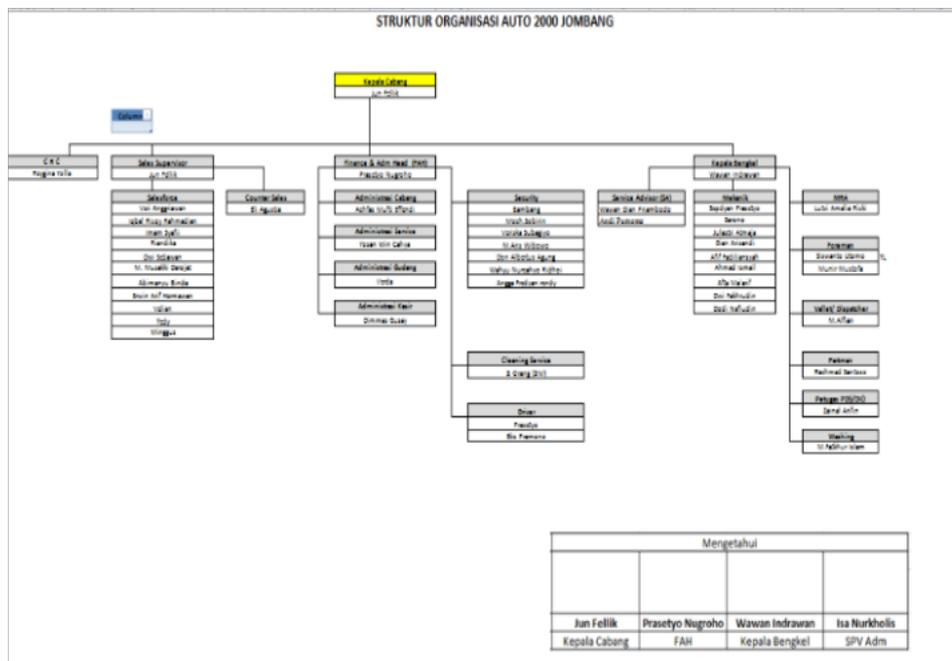
Arti dari logo Auto2000 itu sendiri terlihat jelas pada tagline pada logonya “ Urusan Toyota Jadi Mudah!” menggambarkan bahwa Auto2000 merupakan salah satu dealer Toyota resmi di Indonesia yang ingin memudahkan para customernya dalam urusan mobil toyota dari mulai pembelian sampai perawatan mobil toyota itu sendiri.

Perpaduan warna dan bentuk logonya sendiri dirancang hanya untuk identitas perusahaan, agar para customer lebih mengenal Auto2000.



Gambar 2.2 Logo PT. Astra International Tbk-Auto2000 Jombang

2.6 Struktur Organisasi Auto 2000 Jombang



Gambar 2.3 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. Kepala Administrasi (Finance and Administration Head)
- 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. Ujung tombak dalam 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 Billing Unit
- 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 Billing Servis
- a. Memeriksa Perintah Kerja Bengkel (PKB) yang diserahkan oleh service advisor, mencakup order pekerjaan, barang dan jasa serta status pengerjaan.
 - b. Melakukan pencetakan Faktur Servis dan Kuitansi Servis sesuai dengan order pekerjaan yang telah diselesaikan.
10. Pembuat dan mencetak pembebanan service internal antar cabang dan Head Office (HO).
- a. Membuat dan melakukan penagihan piutang atas customer tertentu (Perjanjian Kerja Servis, Asuransi, dan TAM).
 - b. Melakukan follow up dan konfirmasi piutang hingga pelunasannya ke customer.
 - c. Membuat dan mencetak kontrak kerja untuk customer PKS sesuai dengankesepakatan yang telah disetujui manajemen.
 - d. Membuat Bukti Pencatatan Hutang (BPH) dan Faktur Pajak.
11. Admin Gudang
- a. Mengatur keluar masuknya spare parts.
 - b. Memenuhi kebutuhan spare parts untuk memperlancar kegiatan servis di cabang.
12. 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 atau kepala administrasi.

d. Membuat laporan uang masuk maupun uang keluar.

13. Messenger

a. Membeli kebutuhan barang yang dibutuhkan pelanggan.

b. Mengirim file ke perusahaan lain.

14. Cleaning Service

a. Menjaga kebersihan semua ruangan dan semua area yang ada di dalam perusahaan supaya selalu dalam keadaan bersih.

Security

b. Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan perusahaan khususnya keamanan fisik asset perusahaan.

c. Melaksanakan pengamanan secara menyeluruh di lokasi kerja.

15. ServiceAdvisor (SA)

a. Memahami dan menganalisa dengan benar kebutuhan service bagi pelanggan.

b. Membuat estimasi biaya dan waktu dari pekerjaan yang akan dilakukan.

c. Memeriksa kendaraan yang telah diperbaiki apakah sesuai dengan PKB.

d. Menjelaskan kepada pelanggan pekerjaan apa saja yang sudah dilakukan.

e. Menyerahkan kembali kendaraan kepada pelanggan dalam keadaan

f. bersih berikut dengan part bekas.

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 mendistribusikan 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 servis.
- 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 servis dengan berkunjung langsung di tempat customer.

BAB III
KEGIATAN KULIAH KERJA MAHASISWA

3.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan kuliah kerja magang

Penulis melakukan kegiatan praktik kerja di PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 Jombang selama 30 hari yang dimulai pada tanggal 13 oktober sampai 20 november Praktik kerja yang penulis lakukan, dilaksanakan pada hari Senin sampai dengan Sabtu, yang dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan 16.30 WIB. Sedangkan pada hari Sabtu dimulai pukul 08.00 sampai dengan 13.00 WIB.

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

Tempat Pelaksanaan Magang yaitu sebagai berikut :

Nama instansi : PT. Astra International Tbk. TSO-Jombang
Alamat : Jl. Soekarno Hatta No. 60 Peterongan Kab. Jombang Jawa Timur
(0321) 8492000 Auto 2000 jombang



Gambar 3.1 AUTO2000 Jombang

3.2 Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja atau dalam bahasa Inggris disebut dengan Performance Appraisal adalah Evaluasi sistematis terhadap kinerja karyawan dan untuk memahami kemampuan karyawan tersebut sehingga dapat merencanakan pengembangan karir lebih lanjut bagi karyawan yang bersangkutan. Dengan kata lain, Penilaian Kinerja ini menilai dan mengevaluasi keterampilan, kemampuan, pencapaian serta pertumbuhan seorang karyawan.

Berikut pengertian penilaian kinerja yang dipaparkan oleh para ahli :

1. Mathis dan Jackson. Penilaian kinerja adalah proses evaluasi terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaan yang dikomparasikan dengan standar yang dilanjutkan dengan memberi informasi tersebut pada karyawan. Penilaian kinerja sering disebut juga dengan pemberian peringkat pada karyawan melalui peninjauan, evaluasi, dan penilaian hasil kerja.
2. Hasibuan menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah aktivitas bagi para manajer untuk melakukan evaluasi terhadap tingkah laku berprestasi para karyawan yang dilanjutkan dengan menentukan kebijaksanaan kedepannya. Hal yang berkaitan dengan penilaian kinerja seperti penilaian loyalitas, kejujuran, leadership, teamwork, dedikasi dan partisipasi.
3. Mondy dan Noe. Definisi penilaian kinerja yaitu tinjauan formal serta proses evaluasi kinerja karyawan maupun kinerja tim.
4. Handoko. Penilaian kinerja adalah cara untuk mengukur segala kontribusi pada setiap karyawan di dalam organisasi. Nilai yang paling penting dalam penilaian kinerja ini yaitu terkait dengan penetapan tingkat kontribusi karyawan dengan kinerja yang dilakukan pada penyelesaian tugas yang menjadi tanggung jawab karyawan.
5. Dessler menjelaskan bahwa penilaian kinerja merupakan evaluasi kinerja karyawan secara relatif pada waktu sekarang maupun yang telah dilakukan yang disesuaikan dengan standar prestasi.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah penilaian terhadap hasil kerja individu/karyawan yang dihasilkan yang dibandingkan dengan standar yang ada baik kualitas maupun kuantitas yang ditetapkan sebelumnya.

3.3 Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan dari Penilaian Kinerja adalah sebagai berikut :

1. Sebagai acuan untuk menentukan kompensasi, struktur upah, kenaikan gaji, promosi dan lain-lainnya.
2. Untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan sehingga manajemen dapat menentukan orang yang tepat pada posisi pekerjaan yang tepat.
3. Untuk menilai potensi yang ada di dalam diri seorang karyawan sehingga dapat merencanakan perkembangan karir lebih lanjut bagi karyawan yang bersangkutan.
4. Untuk memberikan feedback atau umpan balik kepada karyawan tentang kinerjanya.
5. Sebagai dasar untuk mempengaruhi kebiasaan karyawan.
6. Untuk meninjau dan menyelenggarakan program pelatihan promosi ataupun program-program pelatihan lainnya

3.4 Hambatan Penilaian Kinerja

Friendly (Kedekatan Hubungan) terdapat kecenderungan lebih mempercayai orang yang telah dikenal akrab untuk diajak memecahkan masalah meskipun dalam organisasi atau perusahaan memiliki orang yang lebih berkompeter. rasa percaya membuat seseorang menyerahkan pekerjaan yang memerlukan penanganan khusus bukan pada kompetensi seseorang, tetapi lebih kepada kedekatan hubungan yang telah terbina dan terjalin sejak lama. Hal ini sebagai suatu hal yang sulit untuk dilupakan penilai saat melakukan penilaian kinerja, di mana bawahannya memiliki kedekatan hubungan dengannya. Hal ini akan membuat pekerja lain yang lebih berpotensi menjadi terabaikan

Standar-Standard Penilaian Masalah yang sering muncul adalah perbedaan konsep dalam makna kata-kata yang digunakan untuk mengevaluasi pekerja. Di sini tentu perlu ada kesatuan persepsi dan pandangan terhadap makna butir-butir penilaian yang terdapat dalam formulir penilaian. Dalam penilaian dituntut untuk membuat standar yang jelas sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Perlu adanya ukuran yang jelas dan lebih mudah dalam menilai bila menggunakan ukuran kuantitatif.

Friendly (Kedekatan Hubungan) Terdapat kecenderungan lebih mempercayai orang yang telah dikenal akrab untuk diajak memecahkan masalah meskipun dalam organisasi atau perusahaan memiliki orang yang lebih berkompeter. rasa percaya membuat seseorang

mengerahkan pekerjaan yang memerlukan penanganan khusus bukan pada kompetensi seseorang, tetapi lebih kepada kedekatan hubungan yang telah terbina dan terjalin sejak lama. Hal ini sebagai suatu hal yang sulit untuk dilupakan penilai saat melakukan penilaian kinerja, di mana bawahannya memiliki kedekatan hubungan dengannya. Hal ini akan membuat pekerja lain yang lebih berpotensi menjadi terabaikan.

3.5 Manfaat Penilaian Kinerja Manfaat bagi pekerja

1. Kesempatan untuk dapat mendiskusikan masalah pekerjaan dan bagaimana cara mereka menyelesaikannya.
2. Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja pekerja untuk memperbaiki manajemen selanjutnya.
3. Kesempatan untuk mengembangkan suatu pandangan umum tentang pekerjaan individu dan departemen yang lengkap.
4. Memberikan peluang untuk mengembangkan sistem pengawasan yang lebih baik.
5. Meningkatkan kepuasan kerja.
6. Manfaat bagi Perusahaan.
7. Karyawan yang berpotensi dan memungkinkan untuk menjadi pimpinan perusahaan atau setidaknya dapat dipromosikan dapat dengan mudah diidentifikasi dan dikembangkan lebih lanjut.
8. Meningkatkan keharmonisan hubungan dalam mencapai tujuan perusahaan
9. Meningkatkan kualitas komunikasi

3.6 Metode Penilaian Kinerja

Metode Ranking. Metode ini dilakukan dengan menggunakan skala untuk mengukur faktor-faktor kinerja. Skala nilai tersebut sekedar pemisalan suatu aspek pelaksanaan pekerjaan yang bersifat kualitatif. Ranking dilakukan dengan menempatkan pekerja yang memperoleh nilai atau angka terbesar pada ranking pertama dan yang terkecil mendapat ranking terakhir. Metode ini efektif untuk membandingkan antar pekerja dan dapat dijadikan petunjuk dalam memberikan tugas yang sesuai dengan kelebihan masing-masing, sehingga memungkinkan pekerja menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya. Namun metode ini menjadi kurang efektif jika digunakan untuk memperoleh umpan balik dan pengembangan karier, karena cara melaksanakan

pekerjaannya tidak dinyatakan secara rinci.

Metode Pencatatan Kejadian Penting. Metode ini dilakukan dengan menyediakan lembaran kertas kosong untuk mencatat pelaksanaan pekerjaan setiap pekerja yang menunjukkan kelebihan atau kekurangannya. Pencatatan ini dilakukan selama periode penilaian kinerja. Kebaikan metode ini yaitu lebih fokus pada perilaku pekerja dalam bekerja sehari-hari. Selain itu, pencatatan yang hanya dipilih yang penting saja menjadikan batasan untuk berperilaku efektif dan tidak efektif saja dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Metode Uraian Ringkas. Metode ini dilakukan dengan cara meminta pekerja yang dinilai untuk menguraikan secara ringkas dan jelas mengenai segala sesuatu yang telah dikerjakan selama jangka waktu tertentu. Metode ini baik untuk memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk umpan balik bagi pekerja yang diperlukan untuk memperbaiki kekurangannya dalam bekerja, juga menghemat waktu, karena pekerja dapat mengerjakannya di rumah saat hari libur. Namun metode ini menjadi tidak efektif jika digunakan untuk membandingkan kemampuan antar pekerja. Hal tersebut disebabkan karena metode ini dilakukan oleh pekerja sendiri yang masing-masing pekerja memiliki analisis tersendiri, sehingga memerlukan kemampuan interpretasi tinggi jika kalimat yang digunakan sulit dipahami.

3.7 Hasil Pengamatan (Masalah yang Muncul Selama KKM).

1. Masih ada beberapa sales yang masih belum bisa mencapai target penjualan.
2. Masih ada kesalahpahaman dan kurangnya komunikasi yang dilakukan sales dengan bagian administrasi maupun dengan sesama sales.
3. Beberapa sales penilainya kurang dari standart yang ditentukan.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada level staf. Pengaruh motivasi terhadap kinerja berpengaruh terhadap tugas – tugas yang di berikan terhadap masing-masing individu. 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.
5. Tidak tersedianya Komputer yang sudah terinstall sistem Auto 2000

Dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktikan tidak mendapatkan komputer tersendiri untuk mengerjakan pekerjaan. Padahal komputer dibutuhkan pada saat praktikan melakukan penginputan data sewaktu-waktu untuk SIKK dan pada saat diberikan tugas tambahan

mengenai data karyawan yang cuti dan penginputan bukti pemotongan Pph.

3.8 Sistem Kerja Perusahaan.

Toyota Auto2000 Jombang memiliki jam kerja selama 8 jam kerja per hari dimulai pukul 08.00 sampai jam 16.00 di hari Senin sampai Jumat, sedangkan di hari Sabtu mempunyai jam kerja selama 5 jam per hari mulai jam 08.00 sampai jam 13.00 berlaku untuk seluruh karyawan. Sedangkan bagian Sales terdapat jam tertentu untuk digunakan piket untuk hari Minggu.

Toyota Auto2000 Jombang memiliki karyawan sebanyak kurang lebih 50 orang tenaga kerja, yang terdiri dari Kepala Cabag, CRC, Kepala Bengkel, Sales Supervisor (SPV), Salesforce, Finance & Adm Head (FAH), Administrasi Unit, Administrasi Service, Administrasi Gudang, Administrasi kasir, Administrasi PGA, mekanik, security, Cleaning Service dan Driver. Devisi yang akan saya ambil yaitu di bagian Administrasi PGA dan Sales Force, devisi tersebut mempunyai beberapa anggota yaitu sebagai berikut ini :

Tabel 3.1 devisi sales

Sales supervisor	Jun felix
Finance and administrasionhead	Prasetyo Nugroho
Administrasi PGA	Achfas Mufti Efendi
Counter sales	Eli Agustia
Sales Force	Fery Angriawan
Sales force	Iqbal rizky ramadhan
Sales force	Imam syafii
Sales force	Dwi setiawan
Sales force	Riandika
Sales force	m. muzaki djarot
Sales force	Abimanyu binda
Sales force	Erwin arif hermawan
Sales force	Velian
Sales force	Tedy
Sales force	Manggus
Sales force	Agus setiawan

Sales supervisor memiliki tugas untuk memimpin tim sales mengejar target penjualan kendaraan baru dan penanggung jawab acara gatering yang dilaksanakan tim sales. Salesforce memiliki tugas untuk Menjual kendaraan baru dengan mengacu pada target penjualan dan Mengadakan pameran di keramaian (mall) untuk menarik minat pelanggan. Hasil penjualan yang

dilakukan oleh salesforce akan dilaporkan ke Finance and Administration Head dan admin PGA untuk diinput ke dalam system TDMS sebagai hasil kinerja yang telah dilakukan. Dari pekerjaan yang dilakukan salesforce, untuk mengetahui dan menilai kinerja mereka bisa di lihat di system TDMS penilaian kinerja yang diambil dari salesforce ditentukan dari hasil dan kesepakatan target bersama. Kriteria penilaian kerja digunakan untuk menentukan besarnya insentif yang didapatkan oleh salesforce karena salesforce menjadi sorotan kinerja karyawan untuk hasil penjualan yang didapat juga mempengaruhi kinerja perusahaan dan menjadi faktor penentu keberhasilan perusahaan.

3.9 Perencanaan pengembangan pegawai

a. Briefing setiap pagi (apel pagi)

Setiap pagi sebelum melakukan aktivitas pekerjaan, setiap divisi perusahaan melakukan briefing pagi atau apel pagi yang bertujuan untuk memberikan masukan atau memberikan dorongan kepada setiap pegawai agar selalu meningkatkan kinerjanya. Briefing pagi ini juga berisikan sharing antar pegawai, pemberian masukan atau saran terhadap kinerja atau produktifitas SDMnya, atau menyampaikan informasi yang harus segera diinformasikan.

b. Training bertahap, Mekanik (Toyota Teknisian, Diagnosa teknisian, Master teknisian).

Dalam melakukan pengembangan pada masing-masing karyawan, perusahaan Auto2000 memberikan training bertahap pada masing-masing karyawan. Saya ambil contoh pada bagian mekanik, pada bagian mekanik perusahaan memberikan training kepada mekanik seperti unit baru, adanya teknologi baru, atau ada sistem kerja baru, dan dalam training ini mempunyai beberapa tingkatannya yaitu diantaranya training pada tingkatan Toyota Teknisian, Pro Teknisian, Diagnosa Teknisian yang didalamnya meliputi Engine, Chasis, dan Elektrikal, serta training pada tingkatan Master teknisian (Diagnosis). Training bertahap ini maksudnya pemberian training atau pembelajaran pada karyawan secara bertahap yang bertujuan untuk menciptakan SDM yang lebih baik untuk kedepannya.



Gambar 3.2 Training sales Auto 2000

3.10 Pengorganisasian

1. Dasar penempatan pegawai

Kemampuan Dasar yang dimiliki : (Teknik, Manajemen, Pemasaran). Dalam penempatan SDM baru hal yang perlu diperhatikan yaitu Kemampuan dasar yang dimiliki apakah sesuai dengan kualifikasi atau yang dibutuhkan oleh perusahaan yang bertujuan agar sesuai dengan job desk yang diberikan oleh perusahaan. Untuk teknisi harus memiliki kemampuan dasar seperti teknik yaitu bagaimana cara kerja atau menyelesaikan beban kerja yang diterima dengan efektif dan seefisien mungkin. Manajemen yaitu bagaimana mana SDM baru dalam memanajemen waktu dalam menyelesaikan atau mengerjakan pekerjaan yang diberikan. Dan pemasaran yaitu bagaimana SDM baru dalam meyakinkan atau menjelaskan hasil kerja yang dikerjakannya dengan baik dan terstruktur kepada pimpinan maupun customer, dll.

Dalam penempatan pegawai atau SDM baru perusahaan juga melihat dari beberapa segi yaitu seperti pada bagian apa yang membutuhkan penambahan SDM baru, dan jika SDM tersebut sesuai atau memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan oleh perusahaan, maka perusahaan akan menempatkan SDM baru tersebut sesuai dengan bagiannya. Untuk kualifikasinya seperti bagian washing (cuci kendaraan) yaitu minimal lulus SMA/SMK, bagian mekanik lulus SMK atau S1 teknik otomotif, bagian partman yaitu minimal lulus SMA/SMK, untuk bagian sales yaitu menguasai ilmu marketing dan lulusan SMA / Perguruan tinggi, dan pada bagian Administrasi yaitu lulusan D3/S1 Jurusan Administrasi.



Gambar 3.3 Dasar penempatan pegawai

3.11 Proses Mutasi dan Kenaikan Jabatan

1. Proses mutasi

Perusahaan Auto2000 jombang dalam proses mutasinya ada 2 proses mutasi (2 golongan) yaitu yang pertama mutasi setingkat kepala departement (golongan 4 ke atas), dan mutasi pegawai (golongan 3 kebawah). Maksud dari golongan tersebut yaitu setiap pegawai mempunyai urutan sesuai dengan posisi yang ditempati. Yaitu untuk karyawan biasa itu golongannya 2B, 2C, 2D, 2E, 2F, 3A, 3B, 3C, 3D,3E, 3F. untuk setingkat Kepala departement atau golongan 4 ke atas seperti 4A, 5A, 6A, dst.

Dalam mutasi setingkat kepala departement itu meliputi kepala cabang, kepala bengkel, dan kepala administrasi. Dalam mutasinya dilakukan rotasi selama kurang lebih 3-5 tahun dan sesuai dengan kebutuhan atau program kantor pusat. Untuk mutasi pegawai (golongan 3 kebawah) itu dalam proses mutasinya yaitu tergantung kebutuhan akan perusahaan baik kantor pusat maupun kantor cabang dan untuk proses mutasinya yaitu dari pihak pegawainya tersebut harus melakukan pengajuan kepada perusahaan yang ingin dituju dan ada posisi yang kosong atau adanya kebutuhan di kantor cabang tersebut.

2. Kenaikan Jabatan

Dalam proses kenaikan jabatan itu melihat dari segi kebutuhan perusahaan

apakah baik itu adanya posisi yang kosong atau adanya penambahan SDM baru. Dalam kenaikan jabatan juga melihat dari segi SDMnya apakah sesuai dengan kualifikasi yang akan ditempatkannya atau tidak seperti contoh pada bagian mekanik ke naik jabatan ke tingkat Service Advisor (SA) / Foreman / Tehnicial Leader (TL) harus memiliki pengalaman atau masa kerja 5 tahun, dan untuk naik lagi menjadi Supervisor (SPV) harus memiliki pengalaman atau masa kerja 3 tahun dan mempunyai riwayat pendidikan S1 / Golongan 3 F, dan jika naik lagi ke posisi Kepala Bengkel (kabeng) maka akan diberi/diuji coba untuk memimpin atau memegang bengkel selama 2 tahun dan jika bengkel tersebut maju atau berkembang maka akan ditempatkan pada posisi kepala bengkel tersebut.

Dalam proses kenaikan pada bagian mekanik naik ke posisi SA / Foreman perusahaan juga melakukan penilaian atau *Assessment* dari beberapa segi yaitu seperti penilaian karyawan selama 3 tahun, masa kerja, dan training.

3.12 Penggerakan

1. Cara menggerakkan pegawai agar sesuai dengan apa yang direncanakan

Dalam memanajemen atau menggerakkan SDM itu ada beberapa hal yang dilakukan oleh perusahaan seperti dilakukannya pembuatan Laporan baik laporan Harian, Mingguan, Bulanan dari masing – masing divisi. Dengan adanya laporan tersebut bertujuan untuk memonitoring suatu pekerjaan yang dilakukan oleh setiap SDM ataupun setiap divisi. Laporan juga bertujuan untuk *improvement* perusahaan baik kualitas pekerjaan, ataupun kualitas yang dimiliki oleh setiap pegawai.

Perusahaan juga membuat atau menyampaikan target pada masing-masing karyawan, dengan adanya penetapan terget tersebut diharapkan masing-masing karyawan tersebut termotivasi dalam berkerja atau menyelesaikan job desk yang diterimanya. Kedua yaitu menetapkan SOP, dalam penetapan SOP tersebut perusahaan berharap agar semua pegawai atau SDM yang ada, dalam bekerjanya sesuai dengan yang direncanakan atau yang dibutuhkan oleh perusahaan.

2. Pemberian motivasi (materi atau non materi)

a. Insentif Produktivitas masing – masing karyawan.

Perusahaan juga memberikan insentif pada produktivitas masing-masing karyawan. Pemberian insentif ini berdasarkan bagaimana kinerja karyawan, pencapaian target karyawan, inovasi karyawan, dll. Insentif ini diberikan agar bertujuan untuk menambah semangat pada masing-masing karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Perusahaan juga memberikan *Reward* berupa uang atau sertifikat kepada pegawai atau SDM yang berprestasi seperti mengikuti juara kontes dan menciptakan inovasi dalam bekerja yang biasanya berbentuk PPT yang nantinya diadu atau dilombakan dengan hasil inovasi setiap kantor cabang. Untuk *Erent* kontes ataupun lomba inovasi tersebut diadakan pada setiap tahun dan itu merupakan salah satu program kantor pusat (HO) yang bertujuan untuk memotivasi para pegawainya atau SDM nya agar lebih baik dalam sistem bekerjanya atau agar berlomba-lomba dalam memperbaiki sistem bekerjanya.

b. *Konseling Kepala departement*

Konseling atau pembinaan kepala departement ini dilakukan ketika ada salah satu pegawai atau SDM kurang efektif dalam bekerja atau bekerjanya tidak sesuai SOP, kurang baik dalam sistem kerja, dll. Dan disini lah tugas dari kepala departement yaitu memanggil atau meminta karyawan tersebut untuk menemui kepala departement tersebut untuk dilakukannya *konseling* atau pembinaan kepada karyawan tersebut. Tujuan *konseling* ini yaitu mengarah pada peningkatan kinerja pada masing-masing karyawan, dan *konseling* ini merupakan salah satu contoh motivasi atau dorongan terhadap masing-masing pegawainya atau SDMnya supaya dalam bekerja sesuai dengan job desk atau SOP yang ada dan juga agar masing-masing karyawan meningkatkan performa dalam bekerjanya.

Di sisi lain, Kepala departement juga membuat agenda atau kegiatan keagamaan (pegajian) rutin di perusahaan, kegiatan keagamaan (pengajian) ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran beragama para pegawai dalam aspek pengetahuan agama seperti cara beribadah yang baik, cara bekerja yang baik, tata cara mendekati diri kepada Allah serta untuk membentuk kepribadian yang baik pada masing-masing pegawai.

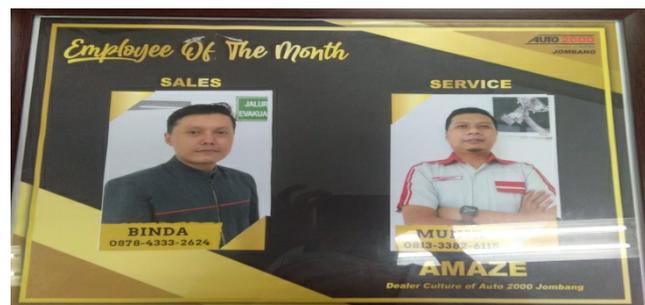
3.13 Reward dan Punishment

a. Insentif

Perusahaan akan memberikan reward kepada masing-masing karyawannya berupa insentif setiap bulan atau setiap waktu jika pegawai disiplin dan mempunyai pencapaian kerja serta mencapai bahkan melampaui target. Insentif juga diberikan kepada karyawan yang mempunyai kinerja yang baik, menyelesaikan problem solving, dan mempunyai kualitas kerja yang sangat baik.

b. Surat Peringatan : 1,2,3

Perusahaan juga memberikan hukuman atau sanksi kepada para karyawan yang tidak mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, seperti bekerja tidak sesuai dengan standarisasi yang ada (SOP), tidak mematuhi perintah pimpin, dll. Dan jika karyawan melanggar aturan yang ada maka hal yang pertama karyawan atau SDM tersebut di panggil oleh pimpinan untuk dilakukan konseling atau pengarahan kepada pegawai tersebut agar dalam bekerja sesuai dengan aturan atau SOP yang telah ditetapkan , serta untuk selanjutnya jika dalam peringatan atau pegawai tersebut melakukan kesalahan kembali maka perusahaan akan mengeluarkan surat peringatan kepada karyawan tersebut. Untuk surat peringatan yang diberikan itu maksimal sampai 3 kali, dan jika sampai ketiga kalinya dapat surat peringatan maka perusahaan tidak akan segan untuk mengeluarkan pegawai tersebut.



Gambar 3.4 Pemberian reward kepada karyawan

3.14 Pembinaan (Supervisi)

Pada perusahaan Auto2000 jombang supervisi yang dilakukan yaitu diantaranya

seperti membuat SOP untuk masing-masing karyawannya, Konseling / pembinaan dengan Kepala departement (KADEP), dan *Reward and Punishment*.

1. Membuat SOP untuk masing-masing karyawan

Pembuatan atau menerapkan SOP untuk masing-masing karyawan ini bertujuan untuk mengontrol atau mengarahkan pegawai atau SDMnya agar sesuai dengan job desk atau sesuai dengan yang direncanakan oleh pihak perusahaan dan juga agar setiap karyawan atau SDM terarah atau terstruktur dalam bekerjanya, dan efisien dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

2. Konseling / pembinaan dengan Kepala departement (KADEP)

Konseling atau pembinaan kepala departement merupakan salah satu upaya atau sistem yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengontrol atau mengarahkan semua pegawai atau SDMnya agar sesuai dengan Job desk atau agar sesuai dengan yang direncanakan oleh perusahaan. Konseling / pembinaan dengan kepala departement ini maksudnya yaitu Konseling atau pembinaan kepala departement yang dilakukan ketika ada salah satu pegawai atau SDM kurang efektif dalam bekerja atau bekerjanya tidak sesuai SOP, kurang baik dalam sistem kerja, dll. Dan disini lah tugas dari kepala departement yaitu memanggil atau meminta karyawan tersebut untuk menemui kepala departement tersebut untuk dilakukannya konseling atau pembinaan kepada karyawan tersebut. Tujuan konseling ini yaitu mengarah pada peningkatan kinerja pada masing-masing karyawan, dan konseling ini merupakan salah satu contoh motivasi atau dorongan terhadap masing-masing pegawainya atau SDMnya supaya dalam bekerja sesuai dengan job desk atau SOP yang ada dan juga agar masing-masing karyawan meningkatkan performa dalam bekerjanya.



Gambar 3.5 Training Auto 2000 virtual

3.15 Pengawasan

1) Instrumen Pengawasan

- a. (Performa masing-masing pegawai / SDM (kemampuan dalam mencapai target))

Sistem pengawasan yang dilakukan di Auto2000 jombang yang itu melihat performa masing-masing pegawainya yaitu seperti kemampuan pegawai dalam mencapai target, dimana pegawai harus menyelesaikan target yang telah ditentukan dengan waktu yang telah ditentukan juga. Auto2000 juga melihat dari segi bagaimana seorang pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan efektif dan efisien.

Dalam hal ini, performa yang diawasi pada masing-masing pegawai yaitu sistem kerja yang dilakukan, laporan bulanan setiap pegawai, dan kemampuan pegawai dalam mencapai target.

- b. Absensi (Kedisiplinan)

Pengawasan juga dilakukan dengan melihat dari segi absensi atau kedisiplinan para pegawainya, seperti Absensi masuk kerja, kedisiplinan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan standart (SOP) perusahaan, serta kedisiplinan para pegawai dalam mentaati perintah atasan atau aturan yang ada di perusahaan.



Gambar 3.6 Mengisi absensi harian datang dan pulang kerja

2) Mekanisme pengawasan

a. Not performa

Dalam pengawasan di auto2000 jombang, perusahaan melihat dari segi performa para pegawainya, performa para pegawai menjadi salah satu komponen pengawasan yang ada di auto2000 jombang. Pengawasan ini dilakukan setiap harinya dengan beberapa proses yaitu seperti Kepala departement mengawasi setiap bawahannya dalam segi performa kinerja bawahannya. Saya ambil contoh pada segi bengkel seperti Kepala bengkel mengawasi performa Service Advisor service advisor mengawasi performa Foreman dan foreman mengawasi kinerja para mekaniknya.

b. Absensi (Kedisiplinan)

Auto2000 jombang dalam melakukan pengawasan, kedisiplinan merupakan salah satu komponen yang diawasi, untuk mengetahui atau memonitoring bagaimana kedisiplinan para pegawai dalam masuk kerja, dalam hal ini perusahaan melihat dari absensi harian yang ada di pos security atau ada check lock untuk absensi para pegawainya, yang kedua yaitu kedisiplinan dalam memenuhi target, dimana pengawasan dilakukan dengan melihat sistem yang sudah dibuat oleh perusahaan untuk mencatat atau membuat data pencapaian target para pegawainya dan apakah sudah mencapai target atau tidak, dan yang ketiga yaitu bagaimana kedisiplinan pegawai dalam membuat laporan bulanan, dimana hal ini dilakukan untuk improvement perusahaan, laporan dibuat berupa makalah yang nantinya dikumpulkan pada kepala departement masing-masing.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pada bagian akhir Laporan Kuliah Kerja Magang ini bahwa dapat ditarik kesimpulan dari pengalaman yang telah didapat selama satu bulan melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang.

1. PT. Astra International Tbk. Tso-Jombang merupakan dealer mobil toyota terbesar di Indonesia. Dengan layanan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang
2. PT. Astra International Tbk. Tso-Jombang sudah melakukan kegiatan pelayanan dan administrasi dengan baik dapat diketahui dari penerapan CRC
3. PT. Astra International Tbk. Tso-Jombang memberikan kemudahan kepada klien mulai dari pengadaan booking servise dan kemudahan servis

4.2 Saran

Kuliah kerja Magang ini mahasiswa banyak mendapatkan pengetahuan maupun wawasan dari PT. Astra International Tbk. Tso-Jombang Jombang, dan Laporan kegiatan Kuliah Kerja Magang bisa dijadikan sebagai pemenuhan syarat

DAFTAR PUSTAKA

Mulyadi. (2001). *sabtiantaherlina*. Retrieved from <http://Satianderlina.Blongspot.co.id/2014/07/Sistem-Penghargaan-Berbasis-Kinerja.Html?m=1>.

teori kinerja. (n.d.). Retrieved from manajemen sumber daya manusia tentang penilaian kinerja: www.academia.edu/3049641/MANAJEMEN_SDM_1_TENTANG_PENILAIAN_KINERJA

Wahyuningsih. (2003). *Kinerja Karyawan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Lampiran 1. Surat Keterangan Magang



Auto2000
Cabang Jombang
PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk - Toyota
Toyota Sales Operation
Jl. Soekarno Hatta No. 60 Jombang
P : +62 321 8492000
F : +62 321 8495193

SURAT KETERANGAN

No : 053/SRV/TSO JOMBANG/XI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Dita Asri Kowati
Sekolah : STIE PGRI DEWANTARA
Jalan prof. Muh Yamin No.77 , Jombang
Program Study : MANAJEMEN
NIM : 1861292

Telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT.Astra International Tbk.Tso AUTO 2000 JOMBANG,dalam bidang perawatan dan perbaikan kendaraan jenis TOYOTA, mulai tanggal 13 Oktober sd 20 November 2021

Demikian surat keterangan ini untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Jombang, 20 November 2021

Mengetahui,
PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk
TOYOTA SALES OPERATION

Siswanto Utomo
Technical Leader

Urusan Toyota lebih mudah!

AUTO 2000
member of ASTRA

Lampiran 2 penilaian KKM Mahasiswa



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 : DITA ASRI KOWATI
NIM : 1861292
Program Studi : Manajemen SDM
Tempat Magang : PT Astra Internasional, Tbk - Toyota Auto2000 Cabang Jombang
Alamat Tempat Magang : Jalan Soekarno – Hatta No. 60, Kepuh Permai, Kepuhkembeng, Kec. Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61481
Bagian/Bidang : Administrasi Servis Bengkel

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	90
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	90
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	95
4.	Kreativitas dan ketrampilan	90
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	90
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	95
7.	Kemampuan berkomunikasi	95
8.	Produktivitas Kerja*	90
Jumlah		735
Nilai Rata-Rata		91

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Jombang, 20 November 2021
Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai

PT ASTRA INTERNATIONAL TBK
TOYOTA SALES OPERATION
GALANGGONG

(Siswanto Utomo)

Lampiran 3 Daftar kegiatan selama kuliah kerja magang

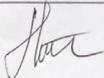
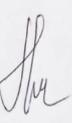
Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa

Nama : Dita Asri Kowati

Nim : 1861292

Program Studi : MANAJEMEN SDM

Bagian / Bidang : Administrasi Bengkel

Minggu ke	Tanggal	Jenis kegiatan	Tanda tangan
BULAN OKTOBER			
I	13 oktober	Mengenal lingkungan tempat kuliah kerja magang	
	14 oktober	<ul style="list-style-type: none"> - Mengenal cara membuat DTR mobil untuk diUpload disistem FIRST AUTO 2000 - Mengenal administrasi Service Kendaraan 	
	15 oktober	<ul style="list-style-type: none"> - Menghubungi customer yang melakukan servis hari kemarin dan menanyakan kondisi kendaraan - Membantu follow up customer 	
	16 oktober	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu pembuatan billing servis tagihan kendaraan - Membantu bookingan customer - FIR after servis kendaraan - Regristasi kwitansi unit 	
17 oktober (Libur)			
II	18 Oktober	- Membantu	

		pembuatan billing servis tagihan kendaraan - Membantu bookingan customer - FIR after servis kendaraan - Regristasi kwitansi unit	
	19 oktober	- Membantu arsip PKB - Membuat jadwal pemimpin briefing setiap pagi anak bengkel - Menghubungi customer yang melakukan servis hari kemarin dan menanyakan kondisi kendaraan - Mengfollow up data customer setelah servis	
20 oktober (Libur maulid nabi)			
	21 oktober	- Mengarsipkan berkas SPK bulan Agustus – september 2021 - Membantu Arsip PKB - Regristrasi Kwitansi unit	
	22 OKTOBER	- Membuat DTR mobil untuk diuplos di FIRST Auto 2000 - Membantu FIR customer after service - Regristasi kwitansi begkel	
	23 oktober	- Membantu pembuatan billing	

		servis tagihan kendaraan - Membantu Arsip PKB - Regristasi kwitansi bengkel	
24 oktober (Libur)			
III	25 oktober	- Membantu arsip PKB - Scan PKB - Membantu input diskon service bulan Oktober - Regristasi kwitansi bengkel	
	26 oktober	- Membantu arsip PKB - FIR customer after Service - Menghubungi customer setelah servis kendaraan - Memfollo up data customer	
	27 oktober	- Membuat DTR kendaraan untuk diupload di FIRST Auto 2000 - Membantu input diskon free service bulan oktober - Membantu Arsip PKB - Regristasi Kwitansi bengkel	
	28 oktober	- Membuat jadwal kerja bengkel bulan November - Membantu menginput diskon servis	



		<ul style="list-style-type: none"> - Membantu booking servise - Regristasi kwitansi bengkel 	
	29 oktober	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu pembuatan billing service tagihan kendaraan - FIR customer after service - Membantu Arsip PKB - Regristasi kwitansi bengkel 	
	30 oktober	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat DTR kendaraan untuk diupload di FIRST Auto 2000 - Menghubungi customer kemarin setelah service menanyakan kondisi kendaraan - Membantu follow up data customer after service - Regristasi kwitansi bengkel 	
31 oktober (Libur)			
NOVEMBER			
IV	1 November	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu Arsip PKB - Membantu pembuatan billing servis tagihan kendaraan - Regristasi kwitansi bengkel 	
	2 November	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat DTR mobil untuk diupload di FIRST AUTO 2000 - Sortir PKB 	

		<ul style="list-style-type: none"> berdasarkan bulan dan juga scan PKB - Registrasi kwitansi bengkel 	
	3 November	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data VOC survey THS after Service pelanggan - Menginput Data VOC survey After service pelanggan - Registrasi kwitansi bengkel 	
	4 November	<ul style="list-style-type: none"> - Mengarsipkan SPK bulan oktober - Membantu arsip dan scan PKB 	
	5 november	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu membuat billing Servis tagihan Kendaraan - Membantu arsip PKB - Registrasi Kwitansi bengkel 	
	6 November	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu follow up data customer after servis - FIR data customer After servis - Registrasi kwitansi bengkel 	
7 november 2021 (Libur)			
V	8 November	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu arsip kwitansi after Servis - Membantu arsip PKB - Registrasi kwitansi bengkel 	
	9 November	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat DTR kendaraan untuk di upload Disistem FIRST AUTO 2000 - Registrasi kwitansi bengkel 	



	10 November	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data VOC survey THS after Service pelanggan - Menginput Data VOC survey After service pelanggan - Regristasi kwitansi bengkel 	
	11 November	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu follow up data customer after servis - FIR data customer After servis - Regristasi kwitansi bengkel 	
	12 November	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu pembuatan billing service tagihan kendaraan - Membantu Arsip PKB - Regristasi kwitansi bengkel 	
	13 November		
14 November (Libur)			
VI	15 November	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat jadwal pemimpin briefing pagi pekerja bengkel - FIR data customer after servis - Membantu follow up data customer after servis - Membantu booking servis 	
	16 November	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat jadwal notulen meeting quality - Membuat absensi meeting quality - Regristasi kwitansi bengkel 	
	17 November	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data VOC survey THS after 	

		Service pelanggan - Menginput Data VOC survey After service pelanggan - Regristasi kwitansi bengkel	
	18 November	- Membantu follow up data customer after servis - FIR data customer After servis - Membantu booking service - Regristasi kwitansi bengkel	
	19 November	- Membantu follow up data customer after servis - FIR data customer After servis - Membantu booking service - Regristasi kwitansi bengkel	
	20 November	- Membantu follow up data customer after servis - FIR data customer After servis - Membantu booking service - Regristasi kwitansi bengkel	



Lampiran 4. Dokumentasi foto





Lampiran 5. Absensi harian

No. : 1

NAMA : **DITA**

BAGIAN : **MABANG**

BULAN : **NOVEMBER**

SAKIT	IZIN	ALPA	LAMBAT	LAIN ²

Tgl.	Pagi		Siang		Lembur		Jam
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
1	07:01	16:07					
2	07:02	16:02					
3	07:03	16:03		16:04			
4	07:04	16:04					
5	07:05			16:05			
6	07:06	16:06					
7							
8	07:08	16:08					
9	07:09			16:09			
10	07:10	16:10					
11	07:11	16:11					
12	07:12	16:12					
13	07:13			16:13			
14							
15	07:15	16:15					

KOJIKO
929

No. : 2

NAMA :

BAGIAN :

BULAN :

SAKIT	IZIN	ALPA	LAMBAT	LAIN ²

Tgl.	Pagi		Siang		Lembur		Jam
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							

KOJIKO
929