

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENILAIAN KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN
DI TOYOTA AUTO 2000 CABANG JOMBANG**



Oleh :

Ika Putri Andriani Darmawan

1561001

Novia Siska Puspita Sari

1561065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

2019

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENILAIAN KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN
DI TOYOTA AUTO 2000 CABANG JOMBANG**



Oleh :

Ika Putri Andriani Darmawan	1561001
Novia Siska Puspita Sari	1561065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

2019

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENILAIAN KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN
DI TOYOTA AUTO 2000 CABANG JOMBANG**



Oleh :

Ika Putri Andriani Darmawan
Novia Siska Puspita Sari

1561001
1561065

Jombang,2019

Mengetahui,
Pendamping Lapangan


PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk
TOYOTA SALES OPERATION
CABANG JOMBANG
(Prasetyo Nugroho)

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan


(Chusnul Rofiah, SE., MM)

Mengesahkan,
Ketua Program Studi



(Nurul Hidayati, SE., MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, akhirnya penulis dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul “Penilaian Kinerja Dan Kualitas Pelayanan “. Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa hal yaitu 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 Chusnul Rofi’ah, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL)
2. Ibu. Nurul Hidayati, SE., MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi Universitas STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG.
3. Bpk. Rizal Hartanto selaku Kepala cabang Toyota Auto 2000 Jombang
4. Bpk Prasetyo Nugroho Selaku Finance & Adm Head (FAI) Toyota Auto 2000 Jombang
5. Dan seluruh karyawan Toyota Auto 2000 jombang

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

Jombang, 01 April 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN KELOMPOK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Manfaat	2
1.4. Lokasi dan Tempat Kuliah Kerja Magang	2
1.5. Jadwal Waktu Kuliah kerja Magang	3
BAB II. GAMBARAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	
2.1. Sejarah Toyota Auto 2000 Cabang Jombang	4
2.2. Visi, Misi Toyota Auto 2000 Cabang Jombang	5
2.3. Struktur Organisasi	6
2.4. Gambaran Tugas dan Tanggung Jawab	6
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	
3.1. Aspek Kajian Yang Terdapat diobjek KKM (I)	9
3.1.1. Kualitas Pelayanan	9
3.1.2. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	10
3.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan	11
3.1.4. Hasil pengamatan (Masalah yang muncul selama KKM)	12
3.2. Sistem Kerja yang dilakukan diobjek KKM(II)	12
3.2.1. Penilaian Kinerja	12
3.2.2. Tujuan Penilaian Kinerja	13
3.2.3. Hambatan Penilaian Kinerja	14
3.3.4. Manfaat Penilaian Kinerja	14

3.3.5. Metode Penilaian Kinerja	15
3.3.6. Hasil pengamatan (Masalah yang muncul selama KKM)	16
3.3. Sistem Kerja Perusahaan	16
BAB IV. PENUTUP	
4.1. Kesimpulan	18
4.2. Saran	18
DAFTAR PUSTAKA	19
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

3.1	Tabel Sistem Kerja Perusahaan	17
-----	-------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

1.1	Gambar Lokasi Magang	3
2.1	Struktur Organisasi	6

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|---------------------------------------|-----|
| 1. Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa | A-1 |
| 2. Surat Keterangan Telah Magang | B-1 |
| 3. Profil Perusahaan | C-1 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

Prestasi kerja karyawan dipengaruhi oleh bermacam-macam ciri pribadi dari masing-masing individu. Dalam perkembangan yang kompetitif dan mengglobal, perusahaan membutuhkan karyawan yang berprestasi tinggi. Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah SDM telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan, baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kerja karyawan merupakan refleksi dari berkembang atau tidaknya perusahaan

1.2. Tujuan

1.2.1. Tujuan Umum

- a. Untuk mengetahui dan mengenal secara langsung dunia kerja yang nyata pada masa sekarang ini.
- b. Untuk melatih penulis sehingga dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah kedalam dunia kerja

1.2.2. Tujuan Khusus

- a. Meningkatkan pengetahuan, kemampuan serta keterampilan praktis dan sistematis dalam mempersiapkan calon sarjana ilmu ekonomi manajemen pemasaran dalam menghadapi kehidupan sosial dimasyarakat secara baik dan harmonis.

- b. Menganalisa masalah – masalah yang ada pada Toyota Auto 2000 cabang Jombang.

1.3. Manfaat

Kegiatan magang ini dapat memberikan manfaat yang nyata, baik itu bagi penulis, bagi jurusan manajemen, serta bagi perusahaan. Adapun manfaat yang diharap dari kegiatan magang ini, antara lain :

1.3.1. Bagi penulis

- a. Melatih pengetahuan, kemampuan serta keterampilan praktis yang sistematis dalam menghadapi kehidupan sosial dimasyarakat secara baik dan harmonis.
- b. Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dari perkuliahan dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum pernah diperoleh dari pendidikan formal.

1.3.2. Bagi perusahaan

- a. Sebagai bahan evaluasi kurikulum yang telah diterapkan, serta menemukan penyesuaian dengan kebutuhan tenaga kerja yang kompeten dalam bidangnya.
- b. Untuk memperkenalkan STIE PGRI Dewantara jombang kepada badan usaha yang membutuhkan lulusan jurusan manajemen dan akuntansi.

1.4. Lokasi dan Tempat Kuliah Kerja Magang

Tempat pelaksanaan KKM adalah di Dealer Toyota Auto 2000 di Jalan Soekarno – Hatta no.60 Kepuh Permai, KepuhPermai, Kepuh Kembang, Peterongan Jombang Jawa Timur 61481.



Gambar 1.1 Lokasi Magang

1.5. Jadwal Waktu Kuliah kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini kami berlangsung selama 2 bulan di Dealer Auto 2000 Jombang, yaitu pada tanggal 1 Februari 2019 sampai dengan 31 Maret 2019.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Sejarah Toyota Auto 2000 Cabang Jombang

PT. Astra International Tbk-Toyota Sales Operation 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 International 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 nama 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 VSP (melayani penjualan dan servis kendaraan) serta 16 outlet VSPBP (melayani penjualan, servis, perbaikan dan pengecatan bodi kendaraan). Seluruh outlet Auto 2000 tersebar di seluruh Indonesia kecuali Sulawesi, Maluku, Papua, Jambi, Riau, Bengkulu, Jawa Tengah dan D.I.Y. Di samping itu, Auto 2000 juga bekerjasama dengan 840 partshop yang tersebar 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 servis kendaraan Toyota di area Kediri. Seiring pertumbuhan market share kendaraan di kota Jombang, maka Auto 2000 Jombang dapat memperbaiki sistem kinerja tanpa harus semua tercover dari kota Kediri.

Sebagai salah satu outlet Toyota, tentunya Auto 2000 Jombang memiliki target penjualan maupun unit entry bengkel yang harus dicapai setiap bulan. Untuk mencapai 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 servis (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, Misi Toyota Auto 2000 Cabang Jombang

2.2.1. What business are we in

“Kami ada untuk memberikan pengalaman yang berkesan dalam membeli dan memiliki kendaraan Toyota.”

2.2.2. Visi

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

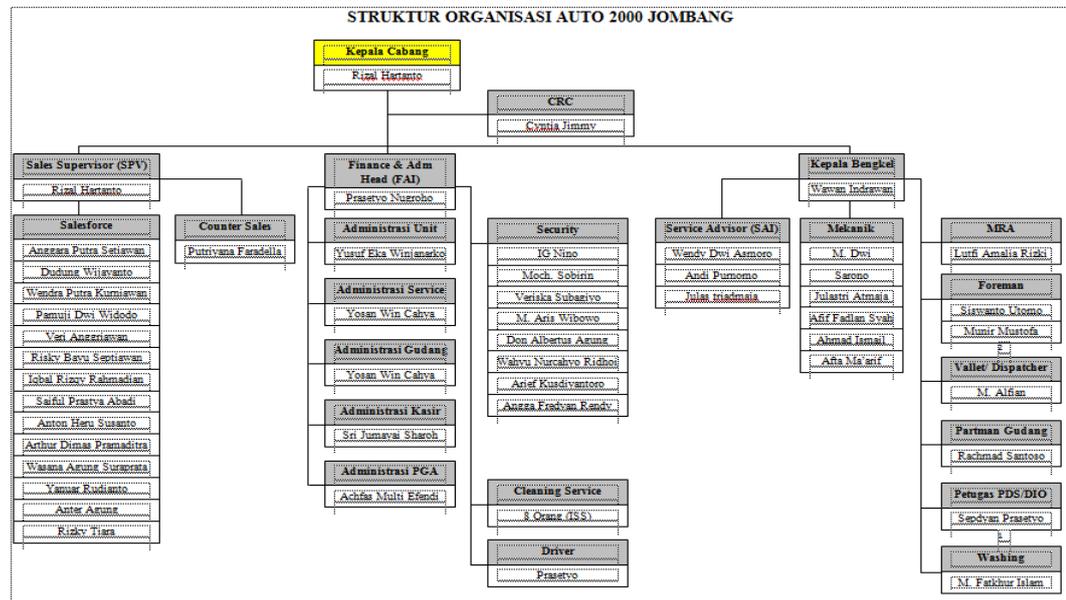
2.2.3. Misi

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.

2.3. Struktur Organisasi

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

Berikut ini adalah struktur organisasi Auto 2000 Jombang:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi
(Sumber : Auto 2000 Jombang th 2019)

2.4. Gambaran Tugas dan Tanggung Jawab

- 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 departement yang ada di cabang 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 *unit entry* 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 komplain pelanggan.
 2. Penanggung jawab terhadap penampilan karyawan agar sesuai dengan nilai-nilai perusahaan.
 3. Sebagai penghubung antar departemen agar selalu bersinergi.
- 6) *Servis Advisor*
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 (Perintah Kerja Bengkel).
 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 *flate rate* yang ditetapkan.
 3. Memberikan saran teknik untuk membantu mekanik dalam menyelesaikan *trouble*.
 4. Memeriksa hasil kerja mekanik sesuai dengan PKB.
 5. Melakukan *test drive* 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 ditindaklanjuti.
 3. Memeriksa ulang hasil kerjanya dan menyerahkan PKB yang telah diisi 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.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1. Aspek Kajian Yang Terdapat diobjek KKM (I)

3.1.1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Soegito (2007), “Pelayanan (*Service*) setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilik sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan dari dealer Toyota Auto 2000 Jombang. Setiap konsumen pada umumnya memiliki kebutuhan yang beraneka ragam baik material maupun non material. Untuk memenuhi kebutuhan yang beraneka ragam diperlukan pelayanan yang baik dalam pemenuhan kebutuhan *service*.

Tjiptono (2009:269) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama pada kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya)

1. Keandalan

Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Daya tanggap

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa

3. Jaminan

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan

4. Perhatian

Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

5. Bukti Fisik

Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

3.1.2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan (Tjiptono, Manajemen Jasa, 2002) adalah :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset mengidentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran.

2. Mengelola harapan pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhi harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

3. Mengelola bukti

Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible*.

4. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem organisasi yang menghasikan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan.

3.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas jasa layanan pada *serqual* merupakan dimensi kualitas jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya.

Menurut (Tjiptono, manajemen jasa , 2002) telah mengidentifikasi 5 indikator pelayanan berkualitas, diantaranya adalah :

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Pemaparan bukti langsung menurut Lupiyoadi (2001), "kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan ekstensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya".

2. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Lopiyoadi (2001), "kemampuan perusahaan unruk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan (*costumer*) yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Lupiyoadi (2001), "suatu kemampua untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, denga penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan presepsi yang negative dalam kualitas pelayanan"

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan menurut Lupiyoadi (2001), "pengetahuan, kesopansantunan, dan kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan". Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

3.1.4.3 Hasil Pengamatan (Masalah yang Muncul Selama KKM)

Pernah Terjadi kesalahan komunikasi antara *Servis Advisor* (SA) dengan *customer* saat sedang melakukan estimasi pekerjaan bengkel. Dimana saat itu *customer* memerlukan sparepart untuk mengganti bagian mobil yang rusak. Saat *Servis Advisor* (SA) melakukan estimasi pemesanan *Servis Advisor* (SA) memberikan penjelasan bahwasannya sparepart yang dibutuhkan masih berada di Jakarta dan baru akan datang kurang lebih 7 hari atau satu minggu. Pada saat itu *customer* mengiyakan estimasi yang ditawarkan oleh *Servis Advisor* (SA). 5 hari setelah itu *customer* mempertanyakan kondisi mobil yang *diservice* di Auto 2000 Jombang. Namun *Servis Advisor* (SA) mengatakan bahwasannya mobil blm selesai dikarenakan sparepart yang dibeli blm datang dari Jakarta. 2 hari kemudian *customer* menanyakan ulang tentang mobilnya dan jawaban dari *Servis Advisor* (SA) masih sama. Dan dengan kondisi tersebut ternyata *customer* datang dan membawa sparepart dari luar untuk dipasangkan ke mobilnya. Dikarenakan sparepart yang dipesankan sudah tercatat di kantor pusat Jakarta maka sudah tidak bisa dibatalkan namun *customer* sudah tidak sabar yang bersikeras ingin memasang sparepart yang dibawahnya dari luar.

3.2. Aspek Kajian Yang Terdapat diobjek KKM (II)

3.2.1. Penilaian Kinerja

Menurut Rivai (2005:66) : Penilaian Kinerja merupakan suatu proses untuk penetapan pemahaman bersama tentang apa yang akan dicapai, dan suatu pendekatan untuk mengelola dan mengembangkan orang dengan cara peningkatan dimana peningkatan tersebut itu akan dicapai didalam waktu yang singkat ataupun lama. Peningkatan ini tidak terjadi hanya karena sistem yang dikemukakan oleh manajemen untuk mengatur kinerja dari karyawan mereka, tapi juga melalui suatu pendekatan kearah mengelola dan mengembangkan orang yang memungkinkan mereka untuk mengatur pengembangan dan kinerja mereka sendiri dalam kerangka sasaran yang jelas dan standar yang telah disetujui dengan para penyelia mereka.

Menurut Mathis dan Jackson (2006:382) : Penilaian kinerja (performance appraisal) adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Penilaian kinerja juga disebut pemeringkatan karyawan, evaluasi karyawan, tinjauan kerja, evaluasi kinerja, dan penilaian hasil.

Penilaian kerja dalam hal ini dapat diartikan bahwa penilaian kinerja yaitu hasil kerja nyata dengan standart kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh salesforce dalam mencapai target penjualan dan system manajemen administrasi Sales untuk mengetahui prestasi yang dapat dicapai setiap salesforce. Apakah prestasi yang dicapai pegawai baik, sedang, kurang. Penilaian prestasi penting bagi setiap pegawai dan berguna bagi organisasi terutama untuk *Sales Supervisor* untuk mengambil keputusan dan menetapkan tindakan kebijaksanaan selanjutnya.

3.2.2. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Rivai (2005:52) Tujuan Penilaian Kinerja secara umum adalah untuk :

1. Meninjau ulang kinerja masa lalu
2. Memperoleh data yang pasti, sistematis dan faktual dalam penentuan "nilai" suatu pekerjaan
3. Memeriksa kemampuan organisasi
4. Memeriksa kemampuan individu karyawan
5. Menyusun target masa depan
6. Melihat prestasi seseorang secara realistis
7. Memperoleh keadilan dalam sistem pengupahan dan penggajian yang berlaku dalam organisasi
8. Memperoleh data dalam penentuan struktur upah dan gaji sepadan dengan apa yang berlaku secara umum
9. Memungkinkan manajemen mengukur dan mengawasi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan secara lebih akurat

10. Memungkinkan manajemen melakukan negosiasi yang objektif dan rasional dengan serikat pekerja apabila ada atau langsung dengan karyawan

3.2.3. Hambatan Penilaian Kinerja

1. *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 berkompeten. 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
2. Standar-Standar 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.

3.2.4. Manfaat Penilaian Kinerja

1. Manfaat bagi pekerja
 - a. Kesempatan untuk dapat mendiskusikan masalah pekerjaan dan bagaimana cara mereka menyelesaikannya
 - b. Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja pekerja untuk memperbaiki manajemen selanjutnya.
 - c. Kesempatan untuk mengembangkan suatu pandangan umum tentang pekerjaan individu dan departemen yang lengkap

- d. Memberikan peluang untuk mengembangkan sistem pengawasan yang lebih baik
 - e. Meningkatkan kepuasan kerja
2. Manfaat bagi Perusahaan
- a. Karyawan yang berpotensi dan memungkinkan untuk menjadi pimpinan perusahaan atau setidaknya dapat dipromosikan dapat dengan mudah diidentifikasi dan dikembangkan lebih lanjut
 - b. Meningkatkan keharmonisan hubungan dalam mencapai tujuan perusahaan
 - c. Meningkatkan kualitas komunikasi

3.2.5. 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.

3.2.6. Hasil Pengamatan (Masalah yang Muncul Selama KKM)

1. Masih ada beberapa sales yang masih belum bias 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.

3.3. 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 Sistem Kerja Perusahaan

<i>DIVISI</i>	<i>NAMA</i>
<i>Sales Supervisor</i>	Rizal Hartanto
<i>Finance and Administration Head</i>	Prasetyo Nugraha
<i>Administrasi PGA</i>	Achfas Mufti Efendi
<i>Counter Sales</i>	Putriyana Faradela Thesa L
<i>Administrasi PGA</i>	Achfas Mufti Efendi
<i>Salesforce</i>	Dudung Wijianto
<i>Salesforce</i>	Najib Zamzami
<i>Salesforce</i>	RM Arthur Dimas Pramaditra
<i>Salesforce</i>	Pamudji Dwi Widodo
<i>Salesforce</i>	Imam Syafi'i
<i>Salesforce</i>	Akhmad Imam Nawawi
<i>Salesforce</i>	Veri Anggriawan
<i>Salesforce</i>	Iqbal Rizqy Ramadian
<i>Salesforce</i>	Wendra Putra Kurniawan
<i>Salesforce</i>	Rizky Tiaranitasari
<i>Salesforce</i>	Rakel Oki

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 insentid 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.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

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

4.2.Saran

- Pada pelayanan *service*, jika ada barang yang harus menunggu pengiriman dari pusat maka harus dilakukan pengecekan berkala sehingga dapat mengetahui posisi barang yang dipesan.
- Dari penilaian karyawan sales yang kurang, spv sebaiknya memberikan bimbingan agar lebih bisa memaksimalkan lagi.
- Tim sales harus selalu menjalin komunikasi yang lebih baik dengan administrasi unit supaya tidak ada kesalahpahaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Mohd. Basri. 2005. *Performance Appraisal*. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Sirait, Justine. 2006. *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Grasindo. Jakarta.
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Edisi Kedua. Rajawali Pers. Jakarta.

Lampiran 1

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Ika Putri Andriani Darmawan

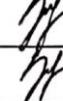
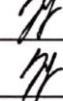
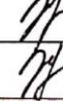
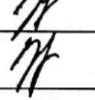
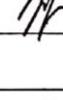
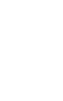
Nim : 1561001

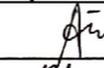
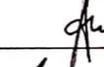
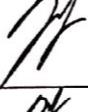
Program Studi : Manajemen Pemasaran

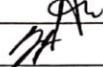
Tempat KKM : Toyota Auto 2000 Jombang

Bagian / Bidang : Pemasaran / Administrasi

Minggu ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tandatangan
BULAN FEBRUARI			
I	1 Feb 2019	Mengenal lingkungan Kuliah Kerja Magang	
	2 Feb 2019	Mengenal divisi Administrasi Kuliah Kerja Magang	
3 Feb 2019 (Libur)			
II	3 Feb 2019	Mengenal divisi MRA Kuliah Kerja Magang	
	4 Feb 2019	Mengenal Administrasi faktur <i>Service</i>	
	5 Feb 2019	Mengenal Administrasi Tagihan dealer dan lembaga pemerintahan	
	6 Feb 2019	Mengenal jenis pemberian Diskon pada <i>service</i>	
	7 Feb 2019	Membantu <i>follow up customer</i>	
	8 Feb 2019	Membantu booking <i>service customer</i>	
	9 Feb 2019	Membantu pembuatan tagihan dealer	
10 Feb 2019 (Libur)			

III	11 Feb 2019	Membantu <i>follow up customer</i>	
	12 Feb 2019	Membantu <i>billing service</i> dan pembuatan faktur PKB	
	13 Feb 2019	Membantu menginput data <i>service</i> dengan diskon	
	14 Feb 2019	Membantu <i>follow up customer</i> dan membuat <i>booking service</i>	
	15 Feb 2019	Membantu menginput data <i>free service</i>	
	16 Feb 2019	Membantu pembuatan tagihan dealer	
17 Feb 2019 (Libur)			
IV	18 Feb 2019	Membantu <i>follow up customer</i> dan membuat <i>booking service</i>	
	19 Feb 2019	Membantu menginput data <i>free service</i>	
	20 Feb 2019	Membantu menginput data <i>free service</i>	
	21 Feb 2019	Membantu <i>follow up customer</i> dan membuat <i>booking service</i>	
	22 Feb 2019	Membantu posting vendor BPH	
	23 Feb 2019	Membantu pembuatan tagihan dealer	
24 Feb 2019 (Libur)			
V	25 Feb 2019	Membantu <i>follow up customer</i> dan membuat <i>booking service</i>	
	26 Feb 2019	Membantu membuat arsip kuitansi <i>service</i>	
	27 Feb 2019	Ijin penutupan kegiatan KKN	
	28 Feb 2019	Membantu Membuat arsip PKB	
BULAN MARET			
	1 Maret 2019	Membantu input diskon <i>service</i> bulan Februari	
	2 Maret 2019	Membantu input diskon <i>free service</i> bulan Februari	

Maret 2019 (Libur)			
VI	4 Maret 2019	Membantu <i>follow up customer</i>	
	5 Maret 2019	Membantu <i>billing service</i> dan pembuatan faktur PKB	
	6 Maret 2019	Membantu pembuatan tagihan dealer	
	7 Maret 2019	Membantu <i>follow up customer</i>	
	8 Maret 2019	Membantu posting vendor BPH	
	9 Maret 2019	Membantu arsip data PKB <i>free service</i>	
10 Maret 2019 (Libur)			
VII	11 Maret 2019	Membantu <i>follow up customer</i>	
	12 Maret 2019	Membantu <i>billing service</i> dan pembuatan faktur PKB	
	13 Maret 2019	Membantu pembuatan tagihan dealer	
	14 Maret 2019	Membantu <i>follow up customer</i>	
	15 Maret 2019	Membantu <i>billing service</i> dan pembuatan faktur PKB	
	16 Maret 2019	Membantu posting vendor BPH	
17 Maret 2019 (Libur)			
VIII	18 Maret 2019	Ijinkeperluankeluarga	i
	19 Maret 2019	Membantu <i>billing service</i> dan pembuatan faktur PKB	
	20 Maret 2019	Membantu Arsip faktur PKB	
	21 Maret 2019	Membantu <i>follow up customer</i>	
	22 Maret 2019	Membantu <i>billing service</i> dan pembuatan faktur PKB	
	23 Maret 2019	Membantu pembuatan tagihan dealer	
24 Maret 2019 (Libur)			

IX	25 Maret 2019	Membantu <i>follow up customer</i>	
	26 Maret 2019	Membantu <i>billing service</i> dan pembuatan faktur PKB	
	27 Maret 2019	Membantu pembuatan tagihan dealer	
	28 Maret 2019	Membantu <i>follow up customer</i>	
	29 Maret 2019	Membantu posting vendor BPH	
	30 Maret 2019	Membantu Mambuat arsip PKB	
31 Maret 2019 (Libur)			

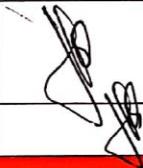
Jombang,2019

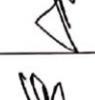
Pembimbing Lapangan


PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk
 TOYOTA SALES OPERATION
 CABANG JOMBANG
 (Prasetyo Nugroho)

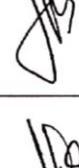
FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : NOVIA SISKAPUSPITA SARI
 Nim : 1561065
 Program Study : MANAJEMEN SDM
 Bagian/Bidang : Administrasi PGA

Minggu ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
BULAN FEBRUARI			
1	1 Feb 2019	- Mengenal lingkungan di tempat Kuliah Kerja Magang	
	2 Feb 2019	- Mengenal divisi administrasi sales	
3 Feb 2019 LIBUR			
	4 Feb 2019	- Mengarsipkan berkas Surat Pesanan Kendaraan (SPK) Bulan : Maret – Juni 2018	
5 Feb 2019 LIBUR			
	6 Feb 2019	- Mengarsipkan berkas Surat Pesanan Kendaraan (SPK) Bulan : Juli – Agustus 2018	
	7 Feb 2019	- Meregistrasi Surat Pesanan Kendaraan (SPK) baru dan batal SPK	
	8 Feb 2019	- Memisah dan memproses Laporan Kas Bank Harian (LKBH) tgl 8 Maret 2019 - Meregistrasi SPK	
	9 Feb 2019	- Input data STNK customer di system TDMS + cetak	
10 Feb 2019 LIBUR			

	11 Feb 2019	- Mengisi izin pembatalan SPK - Meregistrasi SPK DO	
	12 Feb 2019	- Memproses faktur customor - Input data jalan STNK	
	13 Feb 2019	- Memisah dan memproses Laporan Kas Bank Harian (LKBH) tgl 13 – 15 Februari 2019	
	14 Feb 2019	- Opname SPK bulan Desember 2018 - Input data STNK masuk dan cetak	
	15 Feb 2019	- Mengarsipkan berkas serah terima STNK customor - Meregistrasi SPK batal	
	16 Feb 2019	- Mengisi izin pembatalan SPK - Meregistrasi SPK	
17 Feb 2019 LIBUR			
18 Feb 2019 IZIN TIDAK MASUK SAKIT			
	19 Feb 2019	- Memisah dan memproses Laporan Kas Bank Harian (LKBH) tgl 18 – 19 Februari 2019 - Registrasi SPK	
	20 Feb 2019	- Memisah dan memproses Laporan Kas Bank Harian (LKBH) tgl 20 – 21 Februari 2019 - Input data STNK masuk dan cetak	
	21 Feb 2019	- Memproses faktur customor - Input data jalan STNK	
	22 Feb 2019	- Meregistrasi SPK DO - Input data STNK customor di system TDMS + cetak	
	23 Feb 2019	- Filing berkas PPH - Mengarsipkan SPK DO bulan Desember 2018	

24 Feb 2019			
LIBUR			
	25 Feb 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Memisah dan memproses Laporan Kas Bank Harian (LKBH) tgl 25 – 26 Februari 2019 - Opname SPK - Meregistrasi SPK 	
	26 Feb 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput dan cetak data BPKB customor - Input data STNK customor di system TDMS + cetak 	
	27 Feb 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Mengisi izin pembatalan SPK - Meregistrasi SPK DO 	
28 Feb 2019			
IZIN LIBUR PERPISAHAN KKN			
2	1 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Opname SPK bulan Agustus - Desember 	
	2 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Input data STNK customor di system TDMS + cetak 	
	3 Mar 2019	LIBUR	
	4 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Input data STNK customor di system TDMS + cetak 	
	5 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Memisah dan memproses Laporan Kas Bank Harian (LKBH) tgl 5 – 6 Maret 2019 - Registrasi SPK 	
	6 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput dan cetak data BPKB customor - Mengoreksi data di BPKB dengan data di faktur customor 	
	7 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Mengisi izin pembatalan SPK - Meregistrasi SPK DO 	

	8 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses faktur customor - Input data jalan STNK 	
	9 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Memisah dan memproses Laporan Kas Bank Harian (LKBH) tgl 8 – 9 Maret 2019 - Registrasi SPK BATAL 	
	10 Mar 2019	LIBUR	
	11 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Memisah dan memproses Laporan Kas Bank Harian (LKBH) tgl 11 – 13 Maret 2019 - Registrasi SPK BATAL dan SPK DO 	
	12 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Opname SPK bulan Januari - Memproses faktur untuk jalan STNK 	
	13 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Rekap data SPK Bulan Agustus – Desember 2018 	
	14 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Rekap data SPK Bulan Agustus – Desember 2018 	
	15 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Rekap data SPK Bulan Januari – Februari 2019 	
	16 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Input data STNK customor di system TDMS + cetak - Update SPK 	
	17 Mar 2019	LIBUR	
	18 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari cek tagihan - Meregistrasi SPK baru - Mengikuti training sales di auto200 jombang 	
	19 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Mmpelajari <i>follow up</i> buka DO ke customor - Meregistasi SPK 	
	20 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses OKK pengiriman di system TDMS - Rekap data SPK batal - Update SPK 	

21 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses cek tagihan - Input data STNK telah diterima - Meregistrasi SPK 	
22 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Update SPK batal - Memisah dan memproses Laporan Kas Bank Harian (LKBH) tgl 22 – 23 Maret 2019 	
23 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Opname SPK bulan Februari 2019 - Input data STNK masuk dan cetak 	
24 Mar 2019	LIBUR	
25 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Update SPK - Mempelajari urutan berkas untuk cek tagihan 	
26 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Mengisi izin pembatalan SPK - Meregistrasi SPK DO 	
27 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Memisah dan memproses Laporan Kas Bank Harian (LKBH) tgl 11 – 13 Maret 2019 - Memproses faktur untuk jalan STNK 	
28 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Input data STNK customor di system TDMS + cetak - Meregistrasi SPK 	
29 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Filing berkas PPH - Update SPK 	
30 Mar 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Input data STNK customor di system TDMS + cetak - Meregistrasi SPK - Update SPK 	
24 Mar 2019	LIBUR	

Jombang,2019
Pembimbing Lapangan


PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk
TOYOTA SALES OPERATION
CARANG JOMBANG
(Prasetyo Nugroho)

Lampiran 2

Surat Keterangan Telah Melakukan 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 : AI-TSO/JOMBANG-ADM/03/IV/2019

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

Nama : Ika Putri Andriani Darmawan
NIM : 1561001
Program Studi : S1 Marketing – STIE Dewantara Jombang.

Telah menyelesaikan kegiatan Praktek Kerja Industri di Auto 2000 Jombang terhitung sejak tanggal **01 Februari 2019 – 30 Maret 2019**.

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 02 April 2019

AUTO 2000 JOMBANG

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


Prasetyo Nugroho
Kepala Administrasi

Urusan Toyota lebih mudah!

AUTO 2000
member of ASTRA



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 : AI-TSO/JOMBANG-ADM/04/IV/2019

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

Nama : Novia Siska Puspita Sari
NIM : 1561065
Program Studi : S1 Management SDM –STIE DEWANTARA

Telah menyelesaikan kegiatan Praktek Kerja Industri di Auto 2000 Jombang terhitung sejak tanggal **01 Februari 2019 – 30 Maret 2019**.

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 02 April 2019
AUTO 2000 JOMBANG

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


Prasetyo Nugroho
Kepala Administrasi

Urusan Toyota lebih mudah!

AUTO 2000
member of ASTRA

Lampiran 3

Profil Perusahaan

Auto2000 Jombang

Service
Vehicle, Service & Parts

Kepala Cabang
Rizal Hartanto

Kepala Bengkel
Wawan Indrawan

Alamat
Jl. Soekarno Hatta No.60, Kel/ds.Kepuh
Kembeng, Kec. Peterongan, Kabupaten
Jombang, Provinsi Jawa Timur, 61481

Telepon
(0321) 849 2000

Jam Buka
Senin - Jumat : 08.00 - 20.00
Sabtu : 08.00 - 19.00
Minggu : 09.00 - 19.00

[BOOKING SERVICE & THIS](#) [TEST DRIVE](#)

Halo, ada yang bisa Tasia bantu?

Urusan Toyota lebih mudah!
1 500 898

AUTO 2000 member of ASTRA
©2019 AUTO2000 | All Rights Reserved