

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
MOTIVASI KINERJA SDM
PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk-TSO (AUTO 2000 JOMBANG)



Oleh :
Fiqhi Nashih Ulwan Alhakim (1861137)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN STIE
PGRI DEWANTARA JOMBANG 2021

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
MOTIVASI KINERJA SDM
PT ASTRA INTERNASIONAL, TBK – TOYOTA AUTO 2000 CABANG JOMBANG



Oleh:

Fiqhi Nashih Ulwan Alhakim (1861137)

Mengetahui/Menyetujui

Jombang, 13 Desember 2021

Dosen Pembimbing Lapangan

Penulis

(Dyah Ayu Kunthi P, SE., MBA)

(Fiqhi Nashih Ulwan Alhakim)

Mengetahui/Menyetujui

Mengetahui/Menyetujui

Pendamping Lapangan

Ka.Prodi Manajemen

(Prasetyo Nugroho)

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

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul "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. Ibu Dyah Ayu Kunthi P, SE., MBA selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).
3. Bapak Jun Fellik selaku Kepala Cabang Auto 2000 Jombang
4. Bpk Prasetyo Nugroho Selaku Finance & Adm Head (FAH), sekaligus Pendamping Lapangan Kuliah Kerja Magang di PT. Astra International Tbk (Auto 2000 Jombang).
5. Dan seluruh staf karyawan PT. Astra International Tbk (Auto 2000 Jombang). Laporan Kuliah Kerja Magang mahasiswa Program Studi Manajemen

SDM dilaksanakan pada PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 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, 13 Desember 2021

Penyusun



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Kuliah KerjaMagang.....	2
1.3 Manfaat Kuliah KerjaMagang.....	4
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	5
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	5
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....	7
2.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	9
2.3 Gambaran Tugas dan Tanggung jawab.....	11
2.4 KegiatanUmum Perusahaan.....	15
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	17
3.1 PelaksanaanKerja.....	17
3.2 Hasil Pengamatan.....	19
3.3 Cara mengatasi Kendala.....	20
BAB IVPENUTUP.....	21
4.1 Kesimpulan.....	21
4.2 Saran.....	21
DAFTAR PUSTAKA.....	23
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	10
-------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kerja.....	17
-----------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Formulir kegiatan harian mahasiswa.....	24
LAMPIRAN 2 Dokumentasi.....	26



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

PT. Astra 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 berdiripada 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 unitentry 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 tenagatambahan dari perusahaan rekanan guna mendukung proses pekerjaan yang ada dibengkel.

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

Motivasi Kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja adalah karakteristik pekerjaan yang dapat dikelompokkan



menjadi dua kategori, yang satu dinamakan Dissatisfier atau hygiene factors dan yang lain dinamakan satisfier atau motivators. Satisfier atau motivators adalah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikan dengan sumber kepuasan kerja yang terdiri dari prestasi, pengakuan, wewenang dan tanggung jawab. Menurut Hasibuan (2010:141) Motivasi adalah Pemberian gaya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Dikatakan tidak adanya kondisi-kondisi ini bukan berarti membuktikan kondisi sangat tidak puas, tetapi kalau ada, akan membentuk motivasi kuat yang menghasilkan prestasi kerja yang baik. Hygiene factors adalah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber kepuasan, terdiri dari gaji, insentif, pengawasan, hubungan pribadi kondisi kerja dan status.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul laporan **“Motivasi Kinerja Sumber Daya Manusia”**.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1.2.1 Tujuan Umum:

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

1.2.2 Tujuan Khusus:

1. Melakukan berbagai kegiatan praktik kerja serta mempelajari manajemen yang terdapat pada Perusahaan.
2. Menambah Pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja di Perusahaan.
3. Meningkatkan softskill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).



4. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu manajemen di PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang).
5. Menganalisis kinerja karyawan serta kedisiplinan karyawan di PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang).

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa mampu mengenal, mengetahui, dan menganalisis kondisi lingkungan kerja.
2. Mahasiswa memiliki pemahaman tentang aplikasi ilmu manajemen dan dalam dunia kerja.
3. Mahasiswa memiliki keterampilan berkomunikasi dan memiliki rasa percaya diri dalam bersikap dan berperilaku.
4. Mahasiswa mampu menganalisis kinerja karyawan serta kedisiplinan karyawan di PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang).
5. Mahasiswa memiliki kemampuan bekerja dalam kelompok.

1.3.2 Bagi Instansi Magang dan Instansi Pendidikan

1. Mendapatkan sharing ilmu dari mahasiswa magang.
2. Terciptanya hubungan yang baik dan adanya pertukaran informasi antara PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang) dengan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang.
3. Mampu mengetahui apa yang menjadi kekurangan yang ada dalam perusahaan dari hasil temuan mahasiswa magang.



1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan di PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang). PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang) adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa konstruksi yang memiliki kualifikasi sebagai penyedia pelaksana jasa konstruksi atau sebagai konsultan yang menangani berbagai macam proyek. PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang) berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta no.60 Kepuh Permai, Kepuh Permai, Kepuh Kembang, Peterongan Jombang Jawa Timur 61481.

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

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan pada tanggal 25 Oktober 2021 sampai 30 November 2021 bertempat di Jalan Soekarno- Hatta no.60 Kepuh Permai, Kepuh Permai, Kepuh Kembang, Peterongan Jombang Jawa Timur 61481.

Berikut adalah tahapan pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) :

1. Tahap Pelaksanaan

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan pada tanggal 25 Oktober 2021 sampai 30 November 2021. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan pada hari Senin sampai Jum'at dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB untuk hari Sabtu dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB dan waktu istirahat dari pukul 12.00 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB dan tetap menjaga protokol kesehatan dengan ketat yang selalu menerapkan 3M agar terhindar dari Covid-19.



2. Tahap Laporan Magang

Penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan sesuai kegiatan Magang berakhir dan tenggat waktu penyelesaian laporan yaitu satu minggu terhitung tanggal tanggal 25 Oktober 2021 sampai 30 November 2021



BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

PT.Astra International Tbk-Toyota Sales Operational atau lebih dikenal dengan nama Auto 2000 adalah salah satu dealer resmi Toyota di Indonesia yang melayani jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota. Auto 2000 merupakan anak perusahaan dari PT. Astra International Tbk yang merupakan perusahaan multinasional di segala bidang. Auto 2000 berdiripada 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 bekerja sama 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 unitentry 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 diarea 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 dibengkel.

Visi Dan Misi Toyota Auto 2000

Jombang What business are we in

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

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 kanposisi *Market Share* No.1 diseluruh segmen dan wilayah.
3. Menciptakan lingkungan kerja terbaik.
4. Menciptakan pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan.



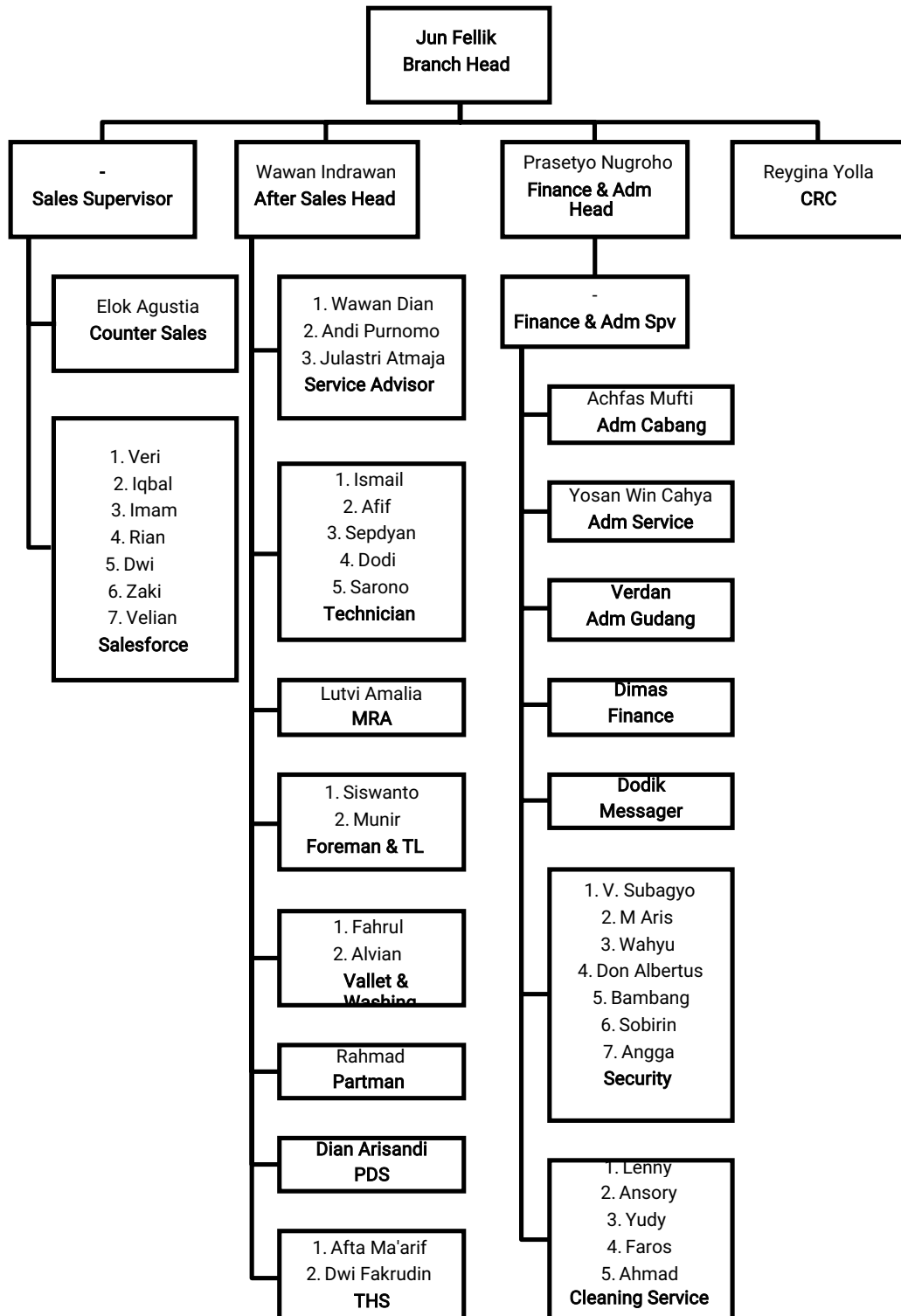
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

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

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



Adapun struktur organisasi PT. Astra international Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang) secara umum sebagai berikut;



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.3 Gambaran Tugas dan Tanggung Jawab

Penjelasan mengenai masing-masing bagian dalam struktur organisasi PT. Astra International Tbk – Toyota Auto 2000 Jombang sebagai berikut :

► *Kepala Cabang*

1. Menerima laporan dari setiap kepala departemen tentang hasil yang dicapai oleh masing-masing departemen tersebut.
2. Membuat analisa mengenai perkembangan perusahaan baik dilihat dari sisi keuangan maupun pelaksanaan operasional perusahaan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kerja.
3. Bertanggung jawab ketika ada kerugian yang dihadapi oleh perusahaan.

► *Kepala Administrasi (Finance and Administration Head)*

1. Mengambil keputusan yang berkaitan dengan pembelanjaan.
2. Mengatur dan mengontrol arus kas cabang.
3. Mengelola dana yang dimiliki cabang.

► *Kepala Bengkel*

1. Mengarahkan pekerja dalam menangani kendaraan pelanggan agar sesuai dengan standart bengkel Toyota.
2. Mengawasi aktifitas bengkel dan penjualan suku cadang.

► *Kepala Sales Supervisor*

1. Memimpin tim sales mengejar target penjualan kendaraan baru.
2. Menentukan metode-metode pendistribusian dan kebijakan penjualan.



► ***Customer Relation Coordinator (CRC)***

1. Penanggung jawab terhadap penampilan karyawan agar sesuai dengan nilai-nilai perusahaan.
2. Mengklarifikasi dalam menghadapi komplain pelanggan.

► ***Counter Sales***

1. Melayani tamu yang datang ke *showroom*.
2. Melakukan transaksi penjualan dengan pelanggan yang datang ke *showroom*.

► ***Admin Billing Unit***

1. Melakukan administrasi proses Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
2. Melakukan administrasi penerimaan dan pengiriman STNK dan BPKB.
3. Melengkapi berkas untuk melakukan *Delivery Order (DO)*.

► ***Admin Billing Service***

1. Melakukan pencetakan Faktur Servis dan Kuitansi Servis sesuai dengan order pekerjaan yang telah diselesaikan, mencakup order pekerjaan, barang dan jasa.
2. Membuat Bukti Pencatatan Hutang (BPH) dan Faktur Pajak.

► ***Admin Gudang***

1. Memenuhi kebutuhan spare parts untuk memperlancar kegiatan servis.
2. Mengatur keluar masuknya spare parts.

► ***Admin Kasir***

1. Mengeluarkan uang kas atas dasar bon permintaan yang disetujui oleh kepala cabang atau kepala administrasi.



2. Membuat laporan kas dan bank secara harian, serta membuat laporan uang masuk maupun uang keluar.
3. Menerima uang atau pembayaran pelanggan setelah melakukan service dengan bukti yang sah.

► **Mesengger**

1. Membeli kebutuhan kantor seperti ATK ketika stoknya habis.
2. Mengirim file ke perusahaan lain.

► **Security**

1. Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan perusahaan khususnya aset perusahaan.
2. Mengambil data SIKK (surat ijin keluar kendaraan) dicustomer ketika kendaraannya hendak mau keluar, sebagai bukti bahwa kendaraan tersebut telah selesai melakukan service dan telah diijinkan untuk keluar.

► **Cleaning Service**

1. Menjaga kebersihan semua ruangan dan semua area yang ada di dalam perusahaan supaya selalu dalam keadaan bersih.
2. Menawarkan minuman kepada customer yang baru datang, untuk dibuatkan ketika sang customer itu mau.

► **Service Advisor (SA)**

1. Menerima pelanggan dan menanyakan tentang keluhan mobilnya.
2. Memeriksa kendaraan yang telah diperbaiki apakah sesuai dengan PKB.
3. Menjelaskan kepada pelanggan pekerjaan apa saja yang telah dilakukan mekanik untuk memperbaiki kendaraannya.



4. Membuat estimasi biaya dan waktu dari pekerjaan yang telah dilakukan.
5. Mengantar pelanggan ke kasir untuk membayar semua biaya service sesuai dengan estimasinya, lalu menyerahkan kembali kendaraan kepada pelanggan dalam keadaan bersih.

► ***Teknisi atau Mekanik***

1. Mengerjakan perbaikan/perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada pada PKB.
2. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar PKB pada foreman atau kepala regu untuk ditindak lanjuti.
3. Memeriksa ulang hasil kerjanya dan menyerahkan PKB yang telah diisi kepada kepala regu atau foreman untuk diperiksa.

► ***Foreman***

1. Menganalisa PKB dari SA untuk mendistribusikan job kepada teknisi.
2. Mengawasi kerja mekanik sesuai PKB dan Memberikan saran kepada mekanik untuk membantu mekanik dalam menyelesaikan trouble.
3. Memeriksa hasil kerja mekanik sesuai dengan PKB, lalu Melakukan test drive terhadap kendaraan yang telah selesai diperbaiki.

► ***Maintenance Reminder Activity (MRA)***

1. Menerima booking service pelanggan yang akan melakukan service.
2. Menelepon pelanggan yang kendaraannya sudah waktunya service kembali.
3. Follow Up data PKB (perintah kerja bengkel) yang habis melakukan service.



► **Vallet**

1. Menerima customer pertama untuk melakukan servis, lalu mengarahkannya kepada bagian SA.

► **Partman atau Sparepart (suku cadang)**

1. Menyediakan suku cadang yang dibutuhkan oleh mekanik dan pelanggan.
2. Menerima dan memeriksa parts yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.
3. Menjaga kondisi fisik stock parts agar tidak dikomplin sama pelanggan

► **Pre Delivery Service (PDS)**

1. Menyiapkan display mobil baru yang hendak dikirim kepada pelanggan yang telah membelinya.
2. Menyiapkan display mobil baru di Showroom.

► **Toyota Home Service (THS)**

Melakukan servis dengan berkunjung langsung di tempat customer.

2.4 Kegiatan Umum Perusahaan

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

1. Scanner

Kegiatan seperti memindai suatu file kedalam Komputer, yang bentuk semulanya Handcopy (lampiran print out di atas kertas) menjadi bentuk Softcopy (bentuk yang berupa file), dengan salah satu



perangkat inputnya yang memiliki fungsi untuk menduplikat objek layaknya seperti mesin Fotocopy, dan ketika perusahaan kehilangan data-data tersebut perusahaan masih punya simpanan atau salinannya dikomputer.

2. Follow Up

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

3. Meregister

Kegiatan seperti Mencatat berkas LKBH (Laporan Kas Bank Harian) di buku catatan/buku agenda khusus register yang ditulis berdasarkan tanggal kirim, yang terdiri atas berkas Operation, Collection, BCA, Permat, khusus berkas LKBH Operation disendirikan kemudian di scan agar bisa diregister.

4. BRM (Brand Relationship Management)

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



BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja

Kegiatan Kuliah Kerja Magang yang dilaksanakan pada tanggal 25 Oktober 2021 sampai 30 November 2021 ini bertempat di PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang). Perusahaan ini bergerak dibidang jasa kontruksi. Dalam praktik magang ini kami menempati posisi masing - masing yang berhubungan satu sama lain. Yakni Fiqhi Nashih Ulwan Alhakim (1861137), dan menempati posisi staff kantor. Kami bertanggung jawab pada tugas masing-masing. Berikut adalah jadwal kerja di PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang):

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

Tabel 3.1 Jadwal Kerja

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



3.2 Hasil Pengamatan

Berdasarkan hasil pengamatan kuliah kerja magang (KKM) PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang) 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.

Faktor-faktor atau situasi yang dibuktikan dengan sumber kepuasan kerja yang terdiri dari prestasi, pengakuan, wewenang, tanggung jawab gaji, insentif, pengawasan, hubungan pribadi, kondisi kerja dan status. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan selalu mencoba melakukan yang terbaik serta bersedia meluangkan waktu dan upaya ekstra untuk melakukan pekerjaannya sehingga akan meningkatkan kinerjanya. Sebaliknya jika karyawan memiliki 15 motivasi yang rendah, maka karyawan tersebut tidak mau mencoba melakukan yang terbaik dan jarang meluangkan waktu untuk melakukan pekerjaannya sehingga kinerjanya akan mengalami penurunan.

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

3.3 Cara mengatasi Kendala

Motivasi kerja dapat menjadi solusi untuk menghadapi kendala yang sedang terjadi. Tujuan dari motivasi ini adalah untuk meningkatkan kinerja para pegawai di lingkup PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang) .

Motivasi Kinerja Sumber Daya Manusia dapat dilakukan dengan berbagai cara anatara lain :

1. Memberikan Pembinaan staf

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

2. Memberikan insentif/ bonus



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

Secara umum tujuan motivasi kinerja :

- Meningkatkan produktifitas kerja karyawan,
- Mempertahankan kestabilan karyawan
- Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik,
- Meningkatkan loyalitas, kreatifitas, dan partisipasi karyawan,
- Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan,
- Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.

3.4 Hasil Pengamatan

Berdasarkan hasil pengamatan kuliah kerja magang (KKM) PT.Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang) 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.

Faktor-faktor atau situasi yang dibuktikan dengan sumber kepuasan kerja yang terdiri dari prestasi, pengakuan, wewenang, tanggung jawab gaji, insentif, pengawasan, hubungan pribadi, kondisi kerja dan status. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan selalu mencoba melakukan yang terbaik serta bersedia meluangkan waktu dan upaya ekstra untuk melakukan pekerjaannya sehingga akan meningkatkan kinerjanya. Sebaliknya jika karyawan memiliki motivasi yang rendah, maka karyawan tersebut tidak mau mencoba melakukan yang terbaik dan jarang meluangkan waktu untuk melakukan pekerjaannya sehingga kinerjanya akan mengalami penurunan.

Menurut Vroom (dalam Kreitner & Kinicki, 2007:247) motivasi kerja merupakan seberapa besar upaya untuk mengarahkan usaha untuk



mencapai hasil/usaha tertentu. Karyawan akan menunjukkan motivasi yang tinggi jika harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi.

3.5 Cara mengatasi Kendala

Motivasi kerja dapat menjadi solusi untuk menghadapi kendala yang sedang terjadi. Tujuan dari motivasi ini adalah untuk meningkatkan kinerja para pegawai di lingkup PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang).

Motivasi Kinerja Sumber Daya Manusia dapat dilakukan dengan berbagai cara anantara lain :

1. Memberikan Pembinaan staf

Karyawan diberikan pembinaan agar mampu melaksanakan tugasnya dengan sangat baik dan memenuhi target yang telah di tetapkan.

2. Memberikan insentif/ bonus

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

Secara umum tujuan motivasi kinerja :

- Meningkatkan produktifitas kerja karyawan,
- Mempertahankan kestabilan karyawan
- Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik,
- Meningkatkan loyalitas, kreatifitas, dan partisipasi karyawan,
- Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan,
- Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan kuliah kerja magang (KKM) yang dilakukan penulis di PT.Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang) penulis telah menjalankan Kuliah Kerja Magang dengan baik, selain itu dalam masa Kuliah Kerja magang penulis mendapat pengetahuan serta wawasan tentang manajemen yang ada dalam perusahaan. Dari permasalahan diatasi dapat disimpulkan bahwa, motivasi kerja memberikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dari hasil Kuliah Kerja Magang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara motivasi kerjaterhadap kinerja pegawai, maka pemimpin harus meningkatkan kesadaran akan melakukan pembinaan pegawai secara terus menerus sehingga prestasi kerja pegawai merasa di hargai. Dalam hal motif pegawai harus di dorong agar lebih meningkat motif berprestasinya sehingga secara otomatis akan berdampak peningkatan kinerja organisasi. Dengan terciptanya karyawan yang handal akan dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga tujuan organisasi pun dapat tercapai.

4.2 Saran

Setelah penulis melaksanakan praktek kerja lapangan pada PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang) penulis memberikan saran-saran yang mungkin dapat menjadi bahan masukan. Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut :

1. Penulis berharap agar PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang) tetap mempertahankan dan meningkatkan kedisiplinan dan juga kinerja karyawan yang telah ada agar sesuai yang diharapkan oleh perusahaan.



2. Karyawan PT. Astra International Tbk-TSO (Auto 2000 Jombang) sudah bekerja keras, melakukan yang terbaik untuk memberikan kinerja yang baik. Pemberian reward dirasa dapat menciptakan persaingan sehat serta menumbuhkan semangat bekerja



DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu S.P. (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Brantas(2009), *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Alfabeta
- Wahyuningsih, (2003), *Kinerja Karyawan*, Jakarta : Ghalia Indonesia

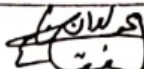


LAMPIRAN 1

Formulir kegiatan harian mahasiswa

Nama : Fiqhi Nashih Ulwan Alhakim
 NIM : 1861137
 Program Studi : Manajemen Ks2 SDM 2018
 Tempat KKM : PT. Astra Internasional Tbk (Auto 2000 Jombang)
 Bidang : Kasir dan Administrasi Bengkel

	Tanggal	Jam Kegiatan	Tanda Tangan
I	25 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> Pengenalan lingkungan di tempat Kuliah Kerja Magang. Beradaptasi di bidang Adm. Booking Service. 	
	26 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi kwitansi unit. Registrasi kwitansi bengkel 	
	27 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi bon sementara. Registrasi kwitansi unit. 	
	28 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi kwitansi bengkel. Registrasi kwitansi unit. Registrasi bon sementara. 	
	29 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi kwitansi bengkel. Registrasi kwitansi unit 	
	30 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi kwitansi unit. Registrasi kwitansi bengkel. 	
	31 Oktober 2021	Libur	
II	01 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi kwitansi bengkel. Registrasi kwitansi unit. Mengisi laporan opname. Registrasi bon sementara. 	
	02 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi kwitansi unit. Follow up booking Service. 	
	03 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi kwitansi unit. Memasukkan faktur pajak. 	
	04 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi kwitansi unit. Registrasi kwitansi bengkel. 	
	05 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi kwitansi unit. Merekap data bukti pencatatan hutang bengkel. 	
	06 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi kwitansi unit. Registrasi kwitansi 	
	07 November 2021	Libur	
III	08 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi kwitansi unit. Follow up booking Service. 	
	09 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi kwitansi unit. Registrasi kwitansi bengkel. 	
	10 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> Registrasi kwitansi unit. 	

	Tanggal	Jam Kegiatan	Tanda Tangan
		<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan lingkungan di tempat Kuliah Kerja Magang. • Beradaptasi di bidang Adm. Booking Service. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi bon sementara. 	
	11 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Registrasi kwitansi bengkel. 	
	12 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • kwitansi bengkel. 	
	13 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Registrasi kwitansi bengkel. 	
	14 November 2021	Libur	
IV	15 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Registrasi kwitansi bengkel. • Merekap data faktur pajak. 	
	16 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Registrasi kwitansi bengkel. 	
	17 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Foto copy PKB THS. 	
	18 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Follow up booking Service. 	
	19 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Merekap data TWC. 	
	20 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Registrasi kwitansi bengkel. 	
	21 November 2021	Libur	
V	22 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Mengisi laporan opname. 	
	23 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Registrasi kwitansi bengkel. 	
	24 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Memasukkan data faktur pajak. 	
	25 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Registrasi bon sementara. 	
	26 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Registrasi kwitansi bengkel. 	
	27 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Mengisi stok opname gudang bahan. 	
	28 November 2021	Libur	
VI	29 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Mengisi stok opname gudang bahan 	
	30 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi kwitansi unit. • Mengisi laporan opname. 	

LAMPIRAN 2

Dokumentasi

