

**LAPORAN KERJA PRAKTEK
DI
PT. ASTRA INTERNASIONAL AUTO 2000 CABANG MEDAN**

OLEH :

**MAULIDANI PURBA
06.815.0029**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2009**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/2/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)13/2/23

**LAPORAN KERJA PRAKTEK
DI
PT. ASTRA INTERNASIONAL AUTO 2000 CABANG MEDAN**

OLEH :

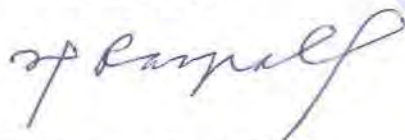
**MAULIDANI PURBA
06.815.0029**

Diketahui Oleh :

Koodinator Kerja Praktek

Ir. Kamil Mustafa, MT

Pembimbing I



(Ir. Raspal Singh, MT)

Pembimbing II



(Ir. M. Banjarnahor)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2009**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/2/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)13/2/23

**LAPORAN KERJA PRAKTEK
DI
PT. ASTRA INTERNASIONAL AUTO 2000 CABANG MEDAN**

OLEH :

MAULIDANI PURBA
06.815.0029

Diketahui Oleh :

Kepala Bengkel

Pembimbing Lapangan


Robertus Homadi


Efizar
Instruktur

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2009**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/2/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)13/2/23

ASTRA international

Astra International Tbk -Toyota

dan Branch

Sisingamangaraja No. 8

Medan Utara 20217 - Indonesia

Tel. (62 61) 7362000

Fax (62 61) 7362300

SURAT KETERANGAN

No : 076 / SRV / LTS / 2009

PT. ASTRA International, TSO – AUTO 2000 Medan cabang Sisingamangaraja dengan ini menerangkan :

Nama : Maulina Purba
NIM : 06.815.0029
Program Study : Teknik Industri
Universitas : Universitas Medan Area

Telah melaksanakan Praktek Kerja Industri (Prakerin) di Bengkel AUTO 2000 Medan Sisingamangaraja pada bagian Service dari tanggal 11 Mei s/d 18 Juli 2009.

Selama melaksanakan Prakerin, yang bersangkutan menunjukkan prestasi dan kelakuan yang Baik.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 22 Juli 2009


Eflizar
Instruktur

Cc : File

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/2/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)13/2/23

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT yang telah, memberikan kekuatan dan kesehatan kepada penulis hingga selesai melakukan tugas Laporan Kerja Praktek ini.

Dengan ini penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis memohon saran atau kritik dari Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II serta Pembimbing Lapangan pada saat penulis melakukan praktek kerja lapangan.

Demikianlah yang dapat penulis ucapkan untuk mengawali laporan kerja praktek ini, lebih dan kurang penulis ucapkan terimakasih.



Medan, Oktober 2009

Penulis

(MAULIDANI PURBA)

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-----------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Tujuan Kerja Praktek | 1 |
| 1.2. Deskripsi Kerja Praktek | 2 |
| 1.3. Manfaat Kerja Praktek | 2 |
| 1.4. Ruang Lingkup Kerja | 3 |
| 1.5. Metode Kerja | 4 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 6 |
| 2.1. Sejarah Perusahaan | 6 |
| 2.2. Kegiatan Usaha Perusahaan | 8 |
| 2.2.1. Pelayanan Perawatan | 9 |
| 2.2.2. Pelayanan Jaminan | 13 |
| 2.2.3. Pelayanan Suku Cadang | 14 |
| BAB III ORGANISASI DAN MANAJEMEN | 17 |
| 3.1. Struktur Organisasi Perusahaan | 17 |
| 3.2. Uraian Tugas dan Wewenang | 18 |
| 3.3. Tenaga Kerja | 22 |
| 3.4. Jam Kerja | 24 |
| BAB IV PROSES PRODUKSI | 26 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1. Pola Aliran Proses | 26 |
| 4.2. Alat dan Peralatan | 28 |
| 4.3. Unit- unit pendukung | 29 |
| BAB V TUGAS KHUSUS | 31 |
| 5.1. Judul Permasalahan | 31 |
| 5.2. Latar Belakang Masalah | 31 |
| 5.3. Pokok Permasalahan | 32 |
| 5.4. Pembatasan Masalah dan Asumsi | 32 |
| 5.5. Landasan Teori | 33 |
| 5.6. Pengertian Jabatan | 34 |
| 5.7. Analisa Jabatan | 34 |
| 5.8. Tujuan Analisa Jabatan | 35 |
| 5.9. Metode Pengumpulan Informasi | 36 |
| 5.10. Evaluasi Jabatan | 36 |
| 5.11. Tujuan Evaluasi Jabatan | 37 |
| 5.12. Metode Evaluasi Jabatan | 37 |
| 5.13. Langkah-langkah Evaluasi Jabatan dengan Metode Angka | 38 |
| 5.14. Penentuan Besar Gaji | 38 |
| 5.14.1. Sistem Pengupahan | 39 |
| 5.15. Data-data | 42 |
| BAB VI PENGUMPULAN DATA | 43 |
| 6.1. Pengumpulan Data | 43 |
| 6.2. Data-data yang diperlukan | 43 |

| | |
|---|----|
| 6.2.1. Persiapan | 44 |
| 6.2.2. Nama-nama Jabatan Yang Hendak Dinilai | 44 |
| 6.2.3. Faktor-faktor Pembanding | 44 |
| 6.2.4. Defenisi Derajat Faktor | 45 |
| 6.2.4.a. Pendidikan | 45 |
| 6.2.4.b. Latihan | 46 |
| 6.2.4.c. Pengalaman | 46 |
| 6.2.4.d. Usaha Fisik | 47 |
| 6.2.4.e. Usaha Mental | 47 |
| 6.2.4.f. Tanggung Jawab Atas Mesin dan Peralatan ... | 48 |
| 6.2.4.g. Tanggng Jawab Atas Operasi | 49 |
| 6.2.4 h. Lingkungan Kerja | 50 |
| 6.2.4.i. Resiko Kerja | 50 |
| 6.2.5. Uraian Jabatan dalam Persyaratan Jabatan | 51 |
| 6.2.5.1. Service Advisor | 51 |
| 6.2.5.2. Foreman | 52 |
| 6.2.5.3. Mekanik | 54 |
| 6.2.5.4. Petugas PTM | 56 |
| 6.2.5.5. Petugas F/U | 57 |
| 6.2.5.6. PDSMAN | 59 |
| 6.2.5.7. Specia' Stools | 60 |
| 6.2.5.8. Partman | 62 |
| 6.2.5.9 Vallet | 63 |

| | |
|--|-----------|
| 6.2.5.10. Lubing | 65 |
| BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN..... | 67 |
| 7.1. Kesimpulan | 67 |
| 7.2. Saran | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA | 69 |
| LAMPIRAN | |



BAB I

PENDAHULUAN

Kerja praktek merupakan bagian dari kurikulum pendidikan yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk dapat menyusun tugas akhir pada jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

Melalui kerja praktek ini, mahasiswa diharapkan mendapatkan pengetahuan tentang penerapan teori-teori ilmiah dilapangan yang diperoleh dari perkuliahan, sehingga dapat menjadi pengetahuan yang berguna dalam mewujudkan pola kerja yang akan dihadapi kelak setelah mahasiswa menyelesaikan studinya.

1.1 Tujuan Kerja Praktek

Pelaksanaan kerja praktek pada jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area bertujuan untuk :

1. Melihat dan mengenal lapangan kerja secara langsung serta aplikasi teori-teori yang telah diperoleh diperkuliahan.
2. Dapat memperoleh keterampilan dalam hal penguasaan pekerjaan.
3. Berlatih dan bertanggung jawab sebagai seorang karyawan.
4. Meneliti masalah yang timbul dilapangan dan membantu perusahaan dalam pemecahannya.
5. Sebagai landasan penyusunan laporan kerja praktek.

1.2 . Deskripsi Kerja Praktek

1. Setiap mahasiswa yang sudah memenuhi persyaratan harus melakukan kerja praktek pada suatu perusahaan atau badan/lembaga pemerintah atau swasta.
2. Kerja praktek ini harus bersifat:
 - Latihan kerja yang disiplin dan bertanggung jawab seperti para pekerja dalam perusahaan.
 - Mengajukan usul-usul perbaikan seperlunya dari system kerja atau proses lama yang dimuat dalam laporan.
3. Membuat laporan kerja praktek yang harus dilegalisasi oleh perusahaan atau badan yang bersangkutan.
4. Laporan kerja praktek terpisah dengan penyusunan tugas sarjana.

1.3. Manfaat Kerja Praktek

A. Bagi Mahasiswa

1. Dapat mengenal perusahaan secara lebih dekat.
2. Dapat memahami dan mengetahui beberapa aspek perusahaan, misalnya : Teknik, pemasaran, organisasi, ekonomi dan persediaan.
3. Membandingkan teori-teori yang diperoleh dibangku perkuliahan dengan praktek dilapangan.
4. Memperoleh suatu keterampilan dalam penguasaan pekerjaan.
5. Dapat mengumpulkan data dari lapangan guna penyusunan tugas sarjana.

B. Bagi Fakultas

1. Untuk memperluas pengenalan Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

2. Menciptakan dan mempererat hubungan kerjasama dengan perusahaan.

C. Bagi Perusahaan

1. Dapat melihat keadaan perusahaan dari sudut pandang mahasiswa kerja praktek.
2. Sumbangan perusahaan dalam memajukan pembangunan dibidang pendidikan.
3. Laporan kerja praktek dapat dijadikan sebagai masukan atau perbaikan seperlunya dalam pemecahan masalah

1.4. Ruang Lingkup Kerja Praktek

Ruang lingkup dari pelaksanaan kerja praktek adalah mempelajari perusahaan secara keseluruhan, terutama yang menyangkut dengan bidang-bidang yang dipelajari pada perusahaan seperti:

- Proses produksi
- Organisasi dan manajemen
- Ketenagakerjaan

Kerja praktek di PT. Astra Internasional – Toyota Sales Operation Cabang Sisingamaraja Medan yaitu perusahaan yang bergerak dibidang automotif.

1.5. Metode Kerja Praktek

A. Langkah-langkah Metodologi Studi

1. Tahapan persiapan yaitu:

Mempersiapkan hal-hal yang perlu untuk persiapan praktek dan riset perusahaan antara lain surat keputusan kerja praktek, proposal dan peninjauan sepintas lapangan/industri yang bersangkutan.

2. Studi Literatur

Mempelajari buku-buku karangan ilmiah dan majalah yang ada hubungan dengan permasalahan yang ada dilapangan, sehingga diperoleh teori-teori yang sesuai perumusan dan penyelesaian masalah.

3. Peninjauan lapangan

Melihat langsung cara dan metoda kerja perusahaan, sekaligus mempelajari aliran bahan, tata letak pabrik dan wawancara langsung dengan karyawan dan pimpinan perusahaan.

4. Pengumpulan data

Mengumpulkan data untuk tugas khusus dan data yang berhubungan dengan judul kerja praktek.

5. Analisa data yang diperoleh berdasarkan teori-teori dan rumusan yang digunakan.

6. Penulisan draft laporan kerja praktek.

7. Asistensi perusahaan.

8. Asistensi dosen pembimbing.

9. Penulisan laporan kerja praktek.

B. Metode Pengumpulan Data

Untuk kelancaran kerja praktek di perusahaan diperlukan suatu metode pengumpulan data sehingga data yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan, dan kerja praktek dapat selesai tepat waktunya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Melakukan pengamatan langsung

2. Wawancara
3. Diskusi dengan pembimbing dan para karyawan perusahaan
4. Mencatat data yang ada di perusahaan dalam bentuk laporan tertulis, baik berupa data statistic, peraturan-peraturan pemerintah yang berhubungan dengan bidang usahanya maupun kebijakan perusahaan.



BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan

PT. Astra Internasional Auto 2000 Medan adalah salah satu perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang Main Dealer kendaraan bermotor merk Toyota. Tanggal 20 februari 1958, kakak beradik Drs. Tjia Kian Tie dan William soeryadjaya bersama dengan kerabat dekatnya yang bernama E. Hariman mendirikan PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan yang berkantor di jalan Sisingamangaraja No.8 Medan.

Pada mulanya perusahaan ini bergerak di bidang usaha menjual limun, mengekspor hasil bumi, minyak, sere, kenanga dan lain-lain. Dengan kerja dan rahmat tuhan Yang Maha Esa, PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan mengalihkan usahanya dari perdagangan dalam negeri dan mengekspor hasil pertanian menjadi perusahaan yang mengimport alat-alat berat dan barang-barang teknik untuk menunjang keperluan pembangunan nasional.

Semua bidang usaha ini dikelola oleh perusahaan melalui divisi-divisi yang ada dalam perusahaan. Untuk memperlancar jalannya distribusi serta meratanya partisipasi perusahaan di bidang pembangunan, maka di bentuk beberapa cabang perwakilan dan pengangkatan dealer-dealer di kota-kota yang dianggap cukup penting.

Sejalan dengan semakin berkembangnya bidang perekonomian dan pembangunan di Indonesia menuntut perusahaan untuk mengikuti perkembangan

ini. Divisi-divisi yang tadinya memasarkan beraneka ragam produk, satu demi satu melepaskan diri dan berkembang menjadi perusahaan-perusahaan baru yang juga mempunyai cabang-cabang yakni :

- PT. United Traktor
Bergerak di bidang usaha alat-alat berat mesin; Komatsu, Sumitono Link Belt dan lain-lain.
- PT. Federal
Bergerak dalam bidang usaha perakitan dan penjualan sepeda motor Honda.
- PT. Astra Grafhika
Bergerak dalam bidang usaha alat perkantoran dan perdagangan Mesin Copy Xerox.
- PT. Nasional Astra Motor
Bergerak dalam bidang usaha permobilan: Daihatsu, Isuzu, BMW, Renault dan Peugeot.
- PT. Multi Agro
Bergerak dalam bidang usaha pertanian.
- PT. Nusika
Bergerak dalam bidang usaha perkebunan karet Remiling.
- PT. Panca Surya
Bergerak dalam bidang usaha perkebunan karet.

Khususnya mengenai produk Toyota, pada tanggal 1 Juli 1969 PT. Astra Internasional Auto 2000 cabang Medan mendapat pengakuan resmi dari

pemerintah Republik Indonesia sebagai agen tunggal kendaraan bermotor merk Toyota untuk seluruh wilayah Indonesia. Sebagai kelanjutan dari pengakuan tersebut, maka PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan, pada pertengahan tahun 1970 membentuk Toyota division yang menangani distribusi dan pemasaran kendaraan merk Toyota.

Melihat kenyataan bahwa pemasaran kendaraan Toyota di Indonesia maju pesat, maka Toyota Motor Sales Com Ltd. Jepang mempunyai minat besar untuk meningkatkan pelayanan kepada peminat kendaraan bermotor dengan jalan pembinaan industri Toyota.

2.2. Kegiatan Usaha Perusahaan

Kegiatan PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Sisingamangaraja Medan mencakup ruang lingkup yang cukup luas, mulai dari mengimpor kendaraan-kendaraan Toyota dalam keadaan Completely Knocked (CKD) dari jepang kemudian merakitnya pada PT. Multi Astra sebagai suatu usaha perakitan kendaraan Toyota yang menggantikan PT. Gaya Motor. Demikian pula karena adanya peraturan pemerintah yang mengharuskan perusahaan industri untuk menggunakan komponen dalam negeri (lokal) maka PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan telah menjalin hubungan dengan beberapa local Part suppliers seperti dengan PT. Toyota Mobilindo dan lain-lain.

PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan bergerak dalam bidang usaha penjualan kendaraan bermotor merk Toyota dan penyediaan pelayanan purna jual terhadap kendaraan merk Toyota.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Astra Internasional Auto 2000

Cabang Medan, meliputi :

2.2.1. Pelayanan Perawatan

A. Pre Delivery Inspection (PDI)

Bentuk perawatan terhadap mobil Toyota yang dibeli oleh konsumen pertama kali adalah pemeriksaan sebelum penyerahan kendaraan baru kepada konsumen . Pemeriksaan dilakukan agar konsumen mendapatkan kenyamanan di saat mengendarai mobil tersebut. Sebelum kegiatan pemeriksaan ini dilakukan di depan konsumen atau pembeli.

Adapun bentuk-bentuk pemeriksaan itu adalah :

1. Pemeriksaan terhadap ruang mesin.
2. Pemeriksaan kelengkapan ruang penumpang.
3. pemeriksaan keutuhan bodi bagian dalam dan luar.
4. Test jalan untuk untuk memeriksa keadaan keseluruhan kendaraan.
5. Pemeriksaan terhadap perlengkapan-perengkapan tambahan seperti: dongkrak, kunci dan perlengkapan lainnya.

Setelah pemeriksaan selesai kepada konsumen diberikan buku service yang berisi kupon-kupon untuk service gratis, jadwal untuk service berkala dan daftar dari penggantian suku cadang.

Pemeriksaan ini merupakan langkah awal dari kegiatan perawatan yang akan diberikan perusahaan dalam pelayanan perawatan berikutnya. Melalui pemeriksaan kendaraan tersebut, pihak perusahaan terutama bagian service akan mendapat kemudahan dalam pelayanan-pelayanan berikutnya.

B. External Reguller Check (ERC)

Pelayanan perawatan berikutnya yang diberikan setelah pembelian adalah service Cuma-Cuma atau tanpa dibayar. Pemberian service gratis ini didasari oleh alasan, sekalipun masih baru pada permulaan pemakaiannya setelah berjalan beberapa waktu, kemungkinan ditentukan bagian-bagian yang kendor dan aus. Bila dibiarkan begitu saja akan menimbulkan kerusakan fatal, oleh karena itu maka pihak perusahaan menyarankan kepada setiap pemilik mobil Toyota baru untuk mendapatkan service gratis. Service gratis ini diberikan pada jarak tempuh kendaraan 1000 km dan 5000 km. Pada pelayanan service gratis, konsumen mendapatkan penggantian oli keseluruhan secara gratis tetapi tidak termasuk suku cadang (Spare part).

B. Internal Reguller Check (IRC)

Selanjutnya setelah service gratis habis, perusahaan akan memberikan pelayanan berikutnya yaitu perawatan berkala. Demi ketahanan kendaraan, pihak perusahaan mengharapkan konsumen senantiasa menghubungi bengkel resmi Toyota untuk mendapatkan perawatan berkala sesuai dengan yang terlampir dalam buku service.

Perawatan berkala ini penting untuk mencegah kesulit-kesulit atau kecelakaan-kecelakaan guna menjamin keselamatan dan kepuasan konsumen. Dalam perawatan berkala ini konsumen dapat melakukan pada setiap dealer resmi Toyota yang terdaftar dalam buku service.

Konsumen dapat memperlihatkan buku servicenya tersebut kepada teknisi, teknisi akan lebih mudah untuk melakukan perawatan dan reparasi. karena dalam

buku tersebut sudah ada jadwal atau jangka waktu service serta gambaran dari mesin mobil tersebut.

C. Toyota Home Service (THS)

Untuk mendukung kelancaran pelayanan perawatan, PT Astra Internasional Auto 2000 memberikan pelayanan service keliling dengan menggunakan mobil service yang siap dipanggil oleh konsumen yang membutuhkan bantuan mendadak atau emergency yang diberikan kepada pelanggan yang menginginkan pemeriksaan kendaraan dirumah atau diluar rumah tanpa harus membawwa kendaraan mereka kebengkel.

Untuk mendukung pelayanan perawatan dan reparasi bagi konsumen PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Sisingamangaraja Medan menyediakan sejumlah teknisi-teknisi di samping penyediaan suku cadang dan tools (alat-alat perlengkapan). Teknisi-teknisi tersebut adalah karyawan bagian service yang melakukan perawatan dan reparasi mobil-mobil konsumen di bengkel yang disediakan oleh perusahaan. Kegiatan perawatan dan reparasi merupakan tanggung jawab dan tugas bagian service yang di pimpin oleh seorang manager yaitu Service Manager.

Kualitas dari teknisi merupakan nilai dari jasa yang diberikan kepada konsumen dalam pelayanan perawatan dan reparasi yang sangat menentukan kemampuan dan kelancaran pelayanan jasa disamping jumlah teknisi yang memadai.

Dalam menentukan kualitas dari tenisi tersebut, terdapat tingkatan-tingkatan basi jajaran teknisi Toyota:

1. **Basic Mechanic**

Teknisi awal yang hanya menguasai pengetahuan dasar dari mesin-mesin mobil Toyota.

2. **Intermediate Mechanic**

Teknisi yang telah mampu menguasai teknik lanjutan mesin mobil Toyota.

3. **Advance Mechanic**

Teknisi yang telah menguasai mesin mobil Toyota secara umum dan ahli dalam penguasaan suatu tipe mobil Toyota.

4. **Senior Mechanic**

Teknisi berpengalaman yang telah menguasai body dan mesin mobil Toyota secara keseluruhan.

Tingkatan-tingkatan tersebut didasarkan kepada beberapa ketentuan yang ditetapkan oleh agen tunggal Toyota. Ketentuan-ketentuan tersebut adalah jenjang pendidikan, training dari Toyota, keahlian dan pengalaman.

Dalam penyediaan teknisi perusahaan juga memperhatikan peningkatan kualitas teknisi yang disediakan. Dalam peningkatan kualitas teknisi terdapat beberapa bentuk dan tingkatan pendidikan dan latihan bagi teknisi Toyota. Pendidikan dan latihan ini diadakan atau diselenggarakan oleh agen tunggal Toyota. Setiap dealer Toyota harus mengirim beberapa teknisinya untuk mengikuti pendidikan dan latihan tersebut.

Bentuk-bentuk pendidikan tersebut adalah:

1. **Basic/ General Training.**

Merupakan pendidikan yang mengarahkan kepada pengetahuan tentang mesin Toyota secara umum, pendidikan ini berlangsung selama satu bulan.

2. Advance Training.

Merupakan pendidikan bagi teknisi Toyota yang mengarah kepada penguasaan keahlian satu tipe produk Toyota. Pendidikan ini berlangsung selama satu atau dua minggu.

3. New Model Training.

Merupakan pendidikan bagi teknisi terutama para mekanik untuk mempelajari mesin mobil baru yang akan dipasarkan.

Berdasarkan bentuk dari jenjang diatas yakni mekanik dan foreman wajib melewati pendidikan basic/ general training dan advance training. Bagi para asisten mekanik mereka diwajibkan untuk melewati pendidikan tersebut, kan tetapi apabila asisten mekanik tersebut berponsi dia akan dikirim mengikuti pendidikan tersebut. Untuk memacu motivasi kerja dan karir para teknisi maka PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan sebagai agen tunggal pemegang merk Toyota mengadakan kontes teknisi Toyota yang diikuti oleh teknisi-teknisi Toyota dari dealer seluruh Indonesia dan diadakan setiap tahun di Jakarta. Dari kontes tersebut akan diketahui teknisi terbaik dan berpotensi bagi delapan teknisi yang terbaik akan dikirim ke perusahaan induk Toyota di jepang selama satu tahun untuk belajar lebih dalam mengenai mobil Toyota.

2.2.2. Pelayanan Jaminan (Garansi)

Pelayanan jaminan yang diberikan merupakan keputusan dan ketentuan dari PT. Astra Internasional Auto 2000, selama pemakaian produk perusahaan menjamin setiap mobil baru Toyota yang dipasarkan melalui dealer resmi Toyota.

Berikut ini dapat melihat uraian-uraian mengenai jaminan yang diberikan:

1. Jangka waktu jaminan semua kendaraan atau mobil Toyota 24 bulan waktu pakai atau 20.000 km jarak tempuh, mana yang terlebih dahulu dicapai, terhitung mulai tanggal dan km penyerahan kendaraan kepada pemilik pertama.
2. penentuan pelaksanaan garansi dilakukan oleh PT. Astra Internasional Auto 2000 Medan, apakah suatu kerusakan akibat dari material, pekerjaan atau kesalahan di bengkel resmi Toyota.
3. Jaminan ini berlaku di seluruh bengkel resmi Toyota di Indonesia.
4. Pada waktu perbaikan atau penggantian kerusakan sehubungan dengan jaminan ini PT. Astra Internasional Auto 2000 Medan atau bengkel resmi Toyota akan memberikan ongkos secara Cuma-Cuma (Gratis).
5. Penggantian kerusakan sehubungan dengan jaminan ini akan dilakukan pada bagian rakitan yang paling kecil menurut pedoman suku cadang Toyota. Melalui jaminan ini konsumen akan merasa terlindung dari pemakaian produk rusak tau tidak lengkap.

2.2.3. Pelayanan Suku Cadang

Penyediaan suku cadang (spare part) dalam kegiatan pemasaran, merupakan ketentuan bagi setiap dealer Toyota. PT. Astra Internasional Auto

2000 Cabang Medan sebagai salah satu dealer Toyota, sejak berdirinya telah menyediakan suku cadang bagi konsumen dalam kegiatan pemasaran.

Pengelolaan dan penggunaan suku cadang ini merupakan tanggung jawab dari bagian spare part (suku cadang) yang dipimpin oleh seorang manager. Manager spare part bersama dengan karyawannya yang terdiri dari pergudangan, sales counter, pengadaan, mengatur kelancaran dan keberadaan jumlah dari spare part yang akan dipesan ke agen tunggal, bagian spare part ini melakukannya dengan proses sebagai berikut:

1. Meninjau pertumbuhan dari mobil merk Toyota sesuai dengan jenisnya dalam wilayah pemasaran perusahaan.
2. Setelah jumlah kebutuhan suku cadang dapat ditentukan menurut type dan jenisnya, bagian spare part memesannya ke agen tunggal Toyota yaitu Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan.

Penyediaan suku cadang yang dilakukan oleh PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan tersebut adalah untuk konsumen yang membutuhkan suku cadang asli. Untuk kelancaran pelayanan suku cadang bagi konsumen, perusahaan melakukan dengan system sebagai berikut:

1. Direct Selling

Melakukan penjualan langsung kekonsumen melalui sales counter di bagian spare part.

2. Part Shop Selling.

Penjualan suku cadang ke oko-toko yang bergerak dibidang pemasaran suku cadang.

3. Warranty and Maintenance Part.

Spare part yang digunakan untuk perawatan gratis dan jaminan bagi mobil Toyota.

Penyediaan suku cadang oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang mobil merupakan hal yang amat penting, terutama bagi dealer suatu produk. Mobil dalam pemakaiannya oleh konsumen, dalam jangka waktu tertentu akan ada bagian-bagian mesinnya yang kendor dan aus sehingga perlu untuk diganti. Kadang dalam waktu tertentu terjadi kesalahan yang tidak diinginkan dan berkaitan kerusakan dari bagian-bagian body mesin. Apabila bagian mesin atau body tersebut tidak ada suku cadang penggantinya, maka mobil sebagai produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen tidak dapat sepenuhnya memberikan kepuasan kepada konsumen.

Disamping itu mobil akan mempunyai nilai jual yang layak untuk pasar mobil bekas, apabila suku cadang mobil tersebut mudah didapat atau diperoleh. Penyediaan suku cadang yang berkualitas dapat memberikan nilai tambaha yang sangat menentukan kepuasan konsumen.

BAB III

ORGANISASI DAN MANAJEMEN

3.1. Struktur Organisasi Perusahaan

Untuk kelancaran aktivitas perusahaan dan memudahkan pimpinan serta staf melaksanakan tugas maupun tanggung jawabnya maka perusahaan perlu mempunyai struktur organisasi.

Struktur organisasi adalah merupakan satu wadah yang digunakan perusahaan dalam melaksanakan kegiatan organisasi dengan efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam struktur organisasi diatur hubungan kerjasama antara orang-orang yang terdapat dalam bagan organisasi, melalui pembagian tugas dan tanggung jawab. Dengan demikian setiap orang dalam organisasi itu dapat mengetahui dengan jelas apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan dipimpin oleh seorang Kepala Cabang yang bertanggung jawab terhadap segala kegiatan perusahaan dalam menjalankan koordinasi antar departemen.

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, Kepala Cabang dibantu oleh tiga orang Kepala Bagian yang masing-masing memimpin atau membawahi Bagian/departemen yaitu :

- 1. Bagian Administrasi**
- 2. Bagian Penjualan**
- 3. Bagian Service/Bengkel**

Ketiga Kepala Bagian tersebut di atas melaksanakan tugasnya masing-masing dan bertanggung jawab kepada Kepala Cabang. Masing-masing Kepala Bagian membawahi beberapa seksi dan tiap-tiap seksi bertanggung jawab kepada Kepala Bagian.

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan dapat dilihat pada lampiran pertama dari halaman lampiran laporan KP ini.

3.2. Uraian Tugas dan Wewenang

Adapun pembagian tugas dan tanggung jawab pada PT. Astra internasional auto 2000 Medan adalah sebagai berikut:

A. Kepala Cabang

Tugas dan kewajiban:

- Melakukan kebijaksanaan perusahaan yang telah di tetapkan.
- Mengatur, merencanakan dan memutuskan rancangan kerja masing-masing bagian(departemen).
- Mengambil keputusan dan kewajiban sehubungan dengan rencana dan tujuan perusahaan yang telah di tetapkan.
- Membawahi, mengatur dan memberikan kebijaksanaan pertimbangan pada hasil kerja masing-masing bawahan, baik secara langsung maupun tidak langsung serta mengawasi kegiatan perusahaan secara umum.
- Mengkoordinasikan tiap-tiap departemen untuk tercapainya sasaran organisasi.

B. Kepala Bagian Administrasi

Tugas dan Kewajiban:

- Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan administrasi yang mantap, tertib, cepat dan tepat.
- Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan dalam pelayanan rumah tangga perusahaan, hubungan masyarakat dan kesehatan lingkungan perusahaan.
- Melakukan pembinaan dan pengembangan personil agar berkembang sesuai dengan tuntunan kebutuhan perusahaan.
- Melaksanakan pengurusan administrasi atas usaha-usaha pekerjaan dan kegiatan untuk membantu serta melancarkan tercapainya tujuan perusahaan serta mewujudkan tercapainya stock barang.
- Menyelenggarakan pengaturan kegiatan keamanan gedung, kantor serta instalasinya.

C. Kepala Bagian Service/Bengkel

Tugas dan kewajiban:

- Mengatur kebijaksanaan perusahaan di bidang service.
- Meningkatkan mutu service.
- Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan service secara umum.
- Membawahi bagian Work Shop dan Administrasi Service.

D. Instruktur

Tugas dan Kewajiban:

- Melaksanakan training mekanik sesuai dengan program bengkel Astra.
- Mengatur dan membuat jadwal baru atau mekanisme baru.
- Membuat laporan hasil training serta penilaian prestasi dari para mekanik.
- Mempersiapkan mekanik dalam menghadapi refreasing test dan skill test serta Quiz maupun contes-contes.

E. Partsman

Tugas dan kewajiban;

- Menerima pelanggan sesuai standart pelayanan dari Astra.
- Memberikan perhitungan biaya dan waktu bagi kerusakan kendaraan pelanggan.
- Mengikuti perkembangan penyelesaian perbaikan dan menghubungi pelanggan bila ada perubahan.
- Menyerahkan kendaraan pelanggan yang telah diperbaiki sesuai dengan standart.

F. Forenman

Tugas dan kewajiban:

- Melakukan diagnosa dan final chek kendaraan pelanggan.
- Membagi tugas dan mengontrol pekerjaan mekanik yang di pimpinannya.
- Mencatat aktivitas mekanik dan membuat laporan kegiatan.
- Mengontrol dan membina keahlian(skill)mekanik.

G. Mekanik

Tugas dan kewajiban:

- Memperbaiki kerusakan mobil yang ditugaskan sesuai dengan standart Toyota.
- Melakukan kegiatan yang berhubungan dengan service kendaraan.
- Menjaga dan merawat alat-alat dan perlengkapan yang menjadi tanggung jawab.

H. Collector

Tugas dan kewajiban:

- Menagih tagihan keuangan kepada perusahaan rekan kerja.

I. Seksi Gudang dan Administrasi Part

Tugas dan kewajiban:

- Melayani Counter Part bengkel.
- Menyiapkan Order Part.
- Menerima dan melengkap barang-barang yang datang secara rapi sesuai standart Toyota.

J. Body Repair

Tugas dan kewajiban:

- Memperbaiki body/mencat kendaraan sesuai standart Toyota.

K. Lubing dan Washing

Tugas dan kewajiban:

- Mengganti oli mobil.
- Melaksanakan pemesanan oli mobil.

L. Tools Keeper dan Despartcher

Tugas dan kewajiban:

- Mencatat pemasukan dan pengeluaran barang serta melakukan penataan gedung sesuai dengan apa yang telah ditugaskan.

M. Kasir

Tugas dan kewajiban:

- Melayani pembayaran, penyetoran umum dan pengelolaan uang.
- Melakukan pembayaran gaji pegawai.

3.3. Tenaga Kerja

PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan Sisingamangaraja terbagi atas 3 departemen, yaitu departemen penjualan, departemen administrasi dan departemen service. Adapun jumlah karyawannya adalah sebagai berikut:

- **Departemen penjualan : 24 orang.**
- **Departemen Administrasi : 15 orang.**
- **Departemen Service : 76 orang.**

Semua karyawan pada departemen tersebut diatas adalah karyawan dengan status karyawan tetap PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan yang memiliki Nomor Registrasi Pegawai(NRP). Perusahaan juga memakai karyawan non NRP dengan status karyawan borongan, yang terdiri dari:

- **Bagian Security : 8 orang.**
- **Bagian Cleaning Service : 15 orang.**
- **Bagian Perbaikan Body : 38 orang.**

3.3.1. Rekrutmen

Setiap karyawan dalam setiap departemen memiliki beban kerja dan target kerja masing-masing yang secara keseluruhan terbentuk menjadi satu beban dan target kerja departemen. Apabila secara perhitungan target kerja telah melebihi batas beban kerja yang telah ditetapkan, maka kantor cabang akan melakukan permohonan pelaksanaan rekrutmen karyawan kepada kantor pusat. Setelah permohonan tersebut disetujui, maka kantor cabang akan melaksanakan rekrutmen dengan membuat iklan lowongan pekerjaan di surat kabar, untuk kemudian melakukan seleksi.

III.3.2. Masa Percobaan

Setelah pelaksanaan rekrutmen karyawan, kemudian perusahaan akan menetapkan karyawan baru tersebut dalam masa percobaan dengan status karyawan kontrak baru tersebut dalam masa percobaan dengan status karyawan kontrak dengan masa percobaan maksimal 2 tahun. Pada masa percobaan ini karyawan yang dimaksud mendapat hak tunjangan pengobatan dan pembayaran upah lembur setelah masa percobaan 1 (satu) Tahun. Pengangkatan karyawan tetap didasarkan atas rekomendasi kepala departemen kepada kantor pusat setelah meninjau prestasi kerja selama masa percobaan.

3.3.3. Promosi

Perusahaan akan memberikan prioritas kepada karyawan yang memenuhi persyaratan untuk pengisian jabatan lebih tinggi berdasarkan kepada:

- Penilaian karya yaitu penilaian terhadap hasil prestasi kerja karyawan dalam jangka waktu tertentu.
 - a. Potensi karyawan

b. Kebutuhan bisnis

3.3.4. Mutasi

Perusahaan dapat memutasikan karyawan untuk suatu jabatan dalam lingkungan perusahaan, dalam rangka pendayagunaan tenaga kerja dan tercapainya tujuan perusahaan.

3.3.5. Demosi

Perusahaan akan mengambil tindakan berupa pencabutan jabatan dari karyawan yang melakukan perbuatan yang melanggar disiplin, peraturan tata tertib dan prestasi kerja yang buruk.

3.4. Jam Kerja

Perusahaan menetapkan waktu kerja sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan perusahaan dengan mengindahkan ketetapan dan peraturan pemerintah yang berlaku. Berdasarkan ketentuan diatas, peraturan kerja dalam perusahaan diatur sebagai berikut:

A. Waktu Kerja Normal

- Tujuh jam kerja perhari dan 40 jam kerja seminggu (6 hari kerja seminggu)
- Delapan jam kerja per hari dan 40 jam kerja per-minggu (5 hari kerja seminggu)
- Waktu istirahat tidak diperhitungkan sebagai waktu kerja.

B. Waktu Kerja Khusus

Untuk jenis pekerjaan tertentu atau giliran shift. Dalam hal ini berlaku untuk karyawan departemen service, dengan demikian jadwal kerja shift:

- Shift I : 08.00 s/d 16.00
- Shift : 09.00 s/d 17.00

C. Waktu Kerja Lembur

Untuk menyelesaikan pekerjaan yang tertunda dan mendesak, perusahaan berhak untuk memberlakukan jam kerja lembur dengan tetap mengacu pada peraturan dan perundang undangan yang berlaku.



BAB IV

PROSES PRODUKSI

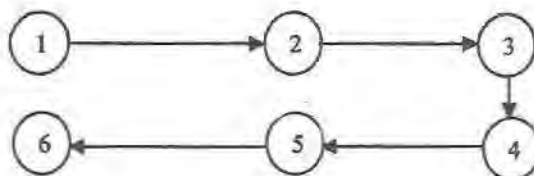
Pada bagian ini dibahas mengenai proses produk jasa yang mana, bentuk produk jasa yang dimaksudkan adalah jasa pelayanan dan perawatan kendaraan.

4. 1. Pola Aliran Proses

Meskipun produk yang dihasilkan adalah dalam bentuk jasa pelayanan, Pola Aliran Proses(Flow Process Chart) juga sangat berdampak pada hasil yang diperoleh. Jika kita berbicara tentang Flow process Chart, maka kita akan berbicara mengenai Tata Letak(Lay out) dari satu rangkaian kegiatan produksi. Beberapa alternative sebagai pertimbangan dalam menentukan pola yang tepat misalnya kebutuhan akan alat dan peralatan, proses, bahan atau urutan operasi yang menjadi dasar penetapan pola aliran proses yang tepat, efektif dan efisien.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai pola aliran proses pada departemen service PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Sisingamangaraja Medan dengan produk yang dihasilkan adalah jasa pelayanan dan perawatan kendaraan. Pola aliran umum yang digunakan adalah Pola U, hal ini didasarkan atas pertimbangan bahwa diharapkan kendaraan sebagai objek kerja melalui tahapan proses pengerjaan yang diawali dan diakhiri pada tempat yang sama.

Bentuk umum pola U yang dimaksud adalah seperti terlihat pada gambar dibawah ini :



Kegiatan-kegiatan dalam keseluruhan proses pengerjaan sebuah kendaraan adalah sebagai berikut :

1. Penerimaan Kendaraan

Pelanggan datang ke bengkel dengan membawa kendaraannya untuk kemudian mendaftarkan kendaraannya untuk dikerjakan pada petugas Service Advisor (SA). Pada bagian ini seorang SA berperan aktif, melakukan wawancara dengan pelanggan mengenai keluhan pelanggan, melakukan pemeriksaan dan diagnosa awal, membuat perencanaan (estimasi) waktu pengerjaan dan biaya, untuk kemudian membuat dokumen Perintah Kerja Bengkel (PKB).

2. Distribusi PKB (Perintah Kerja Bengkel)

Setelah PKB selesai dibuat, SA kemudian menyerahkan PKB tersebut kepada petugas pembagi Tugas Mekanik (PTM). Petugas PTM memasukkan data kendaraan, daftar pekerjaan, waktu mulai dan lamanya proses pengerjaan untuk kemudian menyerahkannya kepada Foreman. Foreman melakukan diagnosa spesifik mengenai kerusakan kendaraan dan memberikan penjelasan mengenai teknis pengerjaan kepada mekanik.

3. Proses Pengerjaan Kendaraan

Pada bagian ini mekaniklah yang paling berperan penting, mekanik mengerjakan item-item pekerjaan sesuai perintah dan penjelasan foreman. Pada proses pengerjaan ini juga dibutuhkan dukungan dari ketersediaan spare part, bahan, serta alat dan peralatan.

4. Pemeriksaan Akhir

Setelah mekanik selesai melaksanakan proses pengerjaan kendaraan, kendaraan tersebut kemudian diperiksa dengan melakukan pengetesan di jalan (road test).

5. Service Plus

Setelah kendaraan selesai dikerjakan dan diperiksa kembali, kendaraan tersebut kemudian dibersihkan dan dipersiapkan kembali seperti pada kondisi awal.

6. Penyerahan Kendaraan

Kendaraan yang telah selesai dikerjakan kemudian diserahkan kepada SA untuk kembali diperiksa bersama-sama pelanggan apakah pekerjaan yang telah dikerjakan sesuai dengan keluhan pelanggan. Pada bagian ini SA menjelaskan kepada pelanggan pekerjaan yang dikerjakan, penggantian spare part, penggunaan bahan tambahan dan menunjukkan spare part bekas yang telah diganti. Apabila semua telah dikerjakan, SA kemudian memberitahukan total biaya yang harus dibayarkan dan mengantarkan pelanggan ke kasir untuk kemudian menyerahkan kendaraan kepada pelanggan.

4.2. Alat dan Peralatan

Alat dan Peralatan yang digunakan pada Bengkel Auto 2000 adalah Peralatan yang sesuai dengan standart yang ditetapkan Toyota Astra Motor. Hal ini bertujuan untuk menjamin kualitas dari para mekaniknya. Adapun peralatan tersebut dibagi atas beberapa bagian yaitu :

1. Peralatan kerja umum yang digunakan oleh mekanik seperti: Kunci-kunci, obeng dan peralatan ringan lainnya yang diserahkan dan dijaga oleh mekanik.
2. Peralatan khusus meliputi peralatan-peralatan kerja yang spesifik, untuk jenis pekerjaan yang lebih spesifik pula. Peralatan-peralatan ini diserahkan dan dijaga oleh seorang Tools Keeper. Tools Keeper merawat semua peralatan khusus, memeriksa kelengkapan, kebersihan dan kerusakan alat.
3. Peralatan berat yang termasuk dalam kategori peralatan berat ini seperti: Hidrolik Lift, Dongkrak dan Peralatan-peralatan angkat lainnya

4.3. Unit-unit Pendukung

Demi kelancaran operasional perusahaan didukung oleh unit-unit pendukung seperti :

1. PT. PLN, dalam hal penyediaan listrik.
2. PT. PDAM, dalam hal penyediaan air bersih.
3. UD. Century Mas, sebagai supplier spare parts.
4. UD. Saga Motor, sebagai supplier spare parts.
5. UD. Cemerlang, sebagai supplier aksesoris kendaraan.
6. PT. Sehat Motor, dalam hal perawatan dan perbaikan peralatan bengkel.
7. CV. Sejuk Segar Nusantara, dalam hal perawatan dan perbaikan AC.

8. CV. Cipta Indah Nusantara, sebagai perusahaan penyediaan tenaga kerja Cleaning Service.



BAB V

TUGAS KHUSUS

5.1. Judul Permasalahan

Adapun judul permasalahan yang akan dibahas adalah:

Pendataan dan Evaluasi Jabatan Dengan Metode Poin system Pada Departemen Service PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan.

5.2. Latar Belakang Masalah

Tenaga kerja merupakan salah satu factor penting dari system produksi. Pada tenaga kerjalah terletak ujung tombak jaminan kelangsungan hidup perusahaan. Demikian pula pada perusahaan swasta nasional yang bergerak dibidang main dealer kendaraan bermotor merk Toyota, misalnya pada PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan. Sesuai dengan tuntutan konsumen dalam negeri yakni kepuasan konsumen akan pelayanan perusahaan, karyawan merupakan salah satu factor penentu hasil produksi jasa yang diharapkan. Sebagai salah satu penentu agar dapat dihasilkannya kepuasan konsumen yang baik mutunya, maka kesejahteraan karyawan harus diperhatikan oleh perusahaan. Peningkatan kesejahteraan karyawan ini salah satunya adalah dengan cara penentuan gaji yang tepat bagi karyawan tersebut, berdasarkan jabatan atau kerja yang dilakukannya. Sebagai akibatnya perlu diadakan pembenahan system penggolongan jabatan. Proses ini memerlukan suatu landasan yang jelas, mantap dan bertanggung jawab.

Saat ini para pemegang jabatan belum memiliki suatu pegangan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara terperinci. Keadaan ini sangat mempengaruhi keefektifan dan efisiensi kerja para pemegang jabatan, secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap pengembangan perusahaan pada masa yang akan datang. Berdasarkan kenyataan yang ada, maka perlu disusun suatu system penggolongan pada setiap jabatan, khususnya pada jabatan-jabatan pelaksana di departemen service. Sehingga setiap jenis tugas dan tanggung jawabnya dapat diketahui dengan jelas. Sehubungan dengan itu maka atas persetujuan perusahaan, penulis akan melakukan suatu penilaian jabatan dengan Metode Point System (Metode Angka) untuk menyusun system penggolongan jabatan-jabatan pelaksana di Departemen Service PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan.

5.3. Pokok Permasalahan

Untuk mencapai produksi jasa yang efektif dan efisien seluruh sumber daya yang ada harus dapat bekerja secara optimal, untuk mencapai hal ini maka perusahaan hendaknya harus mampu melakukan sebuah peninjauan kembali system yang sudah ada, dalam hal ini penentuan golongan dan gaji yang tepat bagi karyawan, sehingga tercapai produksi jasa yang efektif dan efisien.

Karena permasalahan di atas, maka penulis melakukan pendataan dan evaluasi jabatan sebagai bahan untuk pemecahan permasalahan di atas.

5.4. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, maka perlu dibuat batasan-batasan dan asumsi. Pembatasan masalah dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

Saat ini para pemegang jabatan belum memiliki suatu pegangan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara terperinci. Keadaan ini sangat mempengaruhi keefektifan dan efisiensi kerja para pemegang jabatan, secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap pengembangan perusahaan pada masa yang akan datang. Berdasarkan kenyataan yang ada, maka perlu disusun suatu system penggolongan pada setiap jabatan, khususnya pada jabatan-jabatan pelaksana di departemen service. Sehingga setiap jenis tugas dan tanggung jawabnya dapat diketahui dengan jelas. Sehubungan dengan itu maka atas persetujuan perusahaan, penulis akan melakukan suatu penilaian jabatan dengan Metode Point System (Metode Angka) untuk menyusun system penggolongan jabatan-jabatan pelaksana di Departemen Service PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan.

5.3. Pokok Permasalahan

Untuk mencapai produksi jasa yang efektif dan efisien seluruh sumber daya yang ada harus dapat bekerja secara optimal, untuk mencapai hal ini maka perusahaan hendaknya harus mampu melakukan sebuah peninjauan kembali system yang sudah ada, dalam hal ini penentuan golongan dan gaji yang tepat bagi karyawan, sehingga tercapai produksi jasa yang efektif dan efisien.

Karena permasalahan di atas, maka penulis melakukan pendataan dan evaluasi jabatan sebagai bahan untuk pemecahan permasalahan di atas.

5.4. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, maka perlu dibuat batasan-batasan dan asumsi. Pembatasan masalah dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

1. Penilaian jabatan hanya dilakukan pada kelompok pelaksana di Departemen Service sebagai objek penelitian yang dipilih.
2. Hasil penilaian jabatan digunakan untuk menentukan tingkat upah pegawai.
3. Penilaian jabatan dilakukan tidak bertujuan untuk membandingkan jabatan-jabatan yang sama pada kelompok yang lain pada perusahaan.

Asumsi yang diambil terhadap pemecahan masalah adalah :

1. Proses produksi dianggap cukup baik dan tidak berubah-ubah.
2. Kegiatan pengolahan dianggap lancar dan stabil.
3. Kondisi fisik dan mental pada pemegang jabatan dianggap cukup baik.
4. Data yang diperoleh dianggap cukup dan dapat dipertanggung jawabkan.
5. Kondisi mesin, peralatan dan bahan dianggap memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.
6. Jabatan yang akan dinilai dianggap sudah mapan dimana struktur organisasi, tata cara kerja dan prosedur kerja dianggap cukup baik.
7. Perusahaan dianggap dapat memenuhi ketentuan-ketentuan yang dipersyaratkan untuk keberhasilan studi ini.

5.5. Landasan Teori

Sebagai landasan untuk pemecahan masalah didalam proses dan analisa jabatan, perlu dilakkan studi kepustakaan sebagai landasan teori. Pada Bab ini akan diuraikan tentang teori-teori yang mendukung dalam analisa dan evaluasi jabatan.

5.6. Pengertian Jabatan

Istilah jabatan sering diartikan sebagai suatu tugas atau jenis-jenis pekerjaan, tetapi pengertian job atau jabatan sebenarnya adalah sekelompok tugas-tugas, kewajiban-kewajiban dan tanggung jawab yang merupakan satu kesatuan dan lazimnya diberikan pada seorang pegawai.

Suatu jabatan banyak mengandung banyak posisi, karena suatu jabatan adalah serangkaian tugas-tugas yang dilakukan seorang pegawai. Dengan demikian seorang pegawai mempunyai suatu posisi tetapi banyak sekali persamaannya sehingga membentuk suatu jabatan tersendiri.

Dalam perusahaan industry terdapat 3 (tiga) kelompok jabatan yaitu:

1. **Kelompok Pimpinan.**
2. **Kelompok Pelaksana Kantor.**
3. **Kelompok Pelaksana Pabrik.**

5.7. Analisa Jabatan

Analisa jabatan menurut Lawrence E. Lovejoy adalah proses pengumpulan dan penuntun serta penyusunan secara tercatat akan informasi tentang suatu jabatan yang spesifik, meliputi identitas jabatan, tugas-tugas jabatan, bahan dan peralatan yang digunakan, wewenang, hubungan kerja, kualifikasi pekerjaan, pelaksanaannya dan kondisi kerja ditempat pelaksanaan pekerjaan.

Langkah-langkah dalam analisa jabatan ada 6 (enam), Yaitu :

1. Menentukan informasi analisa jabatan yang akan digunakan untuk mengidentifikasi. Penggunaan informasi terlebih dahulu dilakukan karena

hal ini akan menentukan jenis data yang akan dikumpulkan dan teknik pengumpulannya.

2. Mengumpulkan informasi yang menjadi latar belakang, meninjau latar belakang struktur organisasi dan peraturan kepegawaian serta uraian jabatan yang sedang diterapkan.
3. Menetapkan jabatan-jabatan yang akan dianalisa dan menyertakan nama-nama jabatan.
4. Mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk analisa jabatan. Pengumpulan informasi yang dibutuhkan dilakukan dengan penyebaran angket, wawancara dan pengamatan langsung, lalu menghimpun aktivitas jabatan-jabatan tersebut.
5. Mengumpulkan informasi dari pihak yang bersangkutan. Analisa jabatan menyediakan informasi-informasi tentang fungsi jabatan.
6. Menyusun uraian jabatan dan persyaratan jabatan merupakan hasil nyata dari analisa jabatan.

5.8. Tujuan Analisa Jabatan

Keterangan (Informasi) yang dihasilkan oleh analisa jabatan dapat dipergunakan:

- Untuk mendapatkan macam pegawai yang tepat dan diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.
- Untuk menyusun program Pelatihan.
- Untuk mengadakan penilaian atau evaluasi jabatan.
- Sebagai dasar untuk mengadakan kenaikan pangkat dan mutasi.

- Sebagai dasar pemberian gaji dan upah.
- Untuk memperbaiki kondisi-kondisi kerja.
- Untuk mengatasi rasa tidak puas pegawai.
- Untuk mempertinggi produktivitas pegawai yaitu dengan melakukan penyederhanaan kerja dan perbaikan metode-metode yang didasarkan atas penyelidikan jabatan.
- Untuk mempermudah perencanaan organisasi.

5.8. Metode Pengumpulan Informasi

Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam analisa jabatan sering dilakukan dengan cara :

1. Penyebaran angket
2. Wawancara
3. Pengamatan

5.9. Evaluasi jabatan

Evaluasi jabatan adalah usaha untuk membandingkan dan menentukan nilai-nilai dari suatu jabatan tertentu dengan nilai dari jabatan-jabatan lain yang ada dalam suatu organisasi.

Evaluasi jabatan menentukan antara upah-upah diberbagai pekerjaan dalam perusahaan. Penelitian upah dan avaluasi jabatan secara bersama-sama menentukan dasar up minimum untuk tiap pekerja.

Dalam hubungan administrasi upah dan gaji, avaluasi jabatan merupakan suatu prosedur yang dengan cara seksama menilai masing-masing jabatan secara kuantitatif.

5.10. Tujuan Evaluasi Jabatan

Tujuan yang paling penting dari evaluasi jabatan adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi jabatan merupakan alat yang paling efektif untuk menentukan hubungan pembayaran intern dari bermacam-macam jabatan.
2. Evaluasi jabatan dapat digunakan sebagai alat untuk menentukan kebijaksanaan pembayaran.
3. Hubungan dengan gaji pokok yang adil dapat digunakan sebagai dasar untuk rencana pemberian intensif.
4. Evaluasi jabatan memberikan dasar yang adil untuk kenaikan pangkat, pemindahan dan penurunan pangkat.
5. Evaluasi jabatan dapat membantu pengawasan terhadap biaya-biaya gaji dan upah.
6. Evaluasi jabatan memberikan dasar untuk menghubungkan skala pembayaran dari perusahaan itu sendiri dengan skala pembayaran dari perusahaan asing.
7. Evaluasi jabatan membantu para pimpinan dalam mengatasi masalah.

5.11. Metode Evaluasi jabatan

Pada dasarnya Evaluasi jabatan dapat dilakukan dengan menggunakan metode:

a. Metode non Kwantitatif, terdiri dari:

1. Sistem pengurutan (rangking system).

2. Sistem penggolongan (Job Grading System).

a. Metode kuantitatif, terdiri dari:

1. Sistem perbandingan factor (The Factor Comparisson).

2. Sistem angka (Poin System).

5.12. Langkah-langkah Evaluasi Jabatan dengan Metode Angka

Proses evaluasi jabatan dengan metode angka dapat dilakukan dengan cara :

1. Menentukan type jabatan yang akan dinilai.
 2. Menentukan factor-faktor pembanding.
 3. Defenisi factor-faktor jabatan.
 4. Menentukan dan mendefenisikan derajat factor.
 5. Menentukan nilai-nilai relative dari faktor-faktor jabatan.
 6. Menentukan nilai dari setiap derajat factor.
 7. pedoman penilaian jabatan.
-
1. Menyusun uraian jabatan dan persyaratan jabatan.
 2. Penilaian akhir dari jabatan-jabatan.

5.13. Penentuan Besarnya Gaji

Evaluasi jabatan menentukan hubungan antara gaji diberbagai pekerjaan pada suatu perusahaan. Pendataan dan evaluasi jabatan bersama-sama menentukan dasar gaji minimum untuk tiap pekerja.

Upah adalah harga untuk jasa-jasa yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Hubungan antara nilai suatu jabatan dengan besarnya upah yang disarankan

5.13.1. Sistem Pengupahan

Dalam hal ini perusahaan melakukan perhitungan, penyetoran dan melaporkan pajak penghasilan seluruh karyawan sebagaimana di maksud oleh pemerintah dalam peraturan perundangan yang berlaku. Penggolongan system kompensasi ditetapkan perusahaan berdasarkan tingkat/ golongan kepegawaian karyawan di perusahaan. Adapun criteria penetapan golongan karyawan adalah berdasarkan lama masa kerja, training-training dan program pelatihan yang pernah diikuti dan atas dasar rekomendasi dari kepala departemen. Keseluruhan kriteria tersebut tersebut dituangkan dalam satu ketetapan peraturan yang berlaku pada perusahaan.

Jenis-jenis kompensasi yang diberikan perusahaan adalah:

3. Gaji pokok, ditetapkan berdasarkan tingkatan golongan karyawan, sesuai dengan buku peraturan perusahaan.
4. Lembur, dibayar hanya kepada karyawan golongan I sampai dengan III sebagai kompensasi kerja di luar waktu kerja normal. Dasar perhitungan upah lembur berdasarkan peraturan pemerintah sebagai berikut:
 - a. Tarif upah lembur (TUL) per jam, $1/173 \times$ Gaji pokok dalam sebulan.

- b. Apabila lembur dilakukan pada hari biasa, untuk jam kerja lembur pertama sebesar 1,5 x TUL per jam. Untuk setiap jam kerja lembur berikutnya sebesar 2 x TUL per jam.
5. Tunjangan transport, diberikan oleh perusahaan kepada karyawan berdasarkan kehadiran, untuk perjalanan pulang pergi karyawan dan tidak diberikan kepada karyawan yang telah mendapat fasilitas kendaraan atau pun fasilitas antar jemput.
 6. Tunjangan makanan, diberikan setiap hari kerja karyawan masuk kerja, karyawan yang sedang melaksanakan dinas luar besarnya di atur berdasarkan surat keputusan tersendiri dan karyawan yang bekerja lembur pada hari kerja biasa sekurang-kurangnya selama 3 jam.
 7. Tunjangan pengobatan, diberikan hanya kepada karyawan dan keluarga karyawan dengan status karyawan tetap dan telah melewati masa percobaan. Berdasarkan tunjangan pengobatan adalah 2 x Gaji pokok dalam setahun.
 8. Tunjangan hari raya keagamaan, diberikan kepada karyawan dengan status karyawan tetap sebesar 1 x Gaji pokok.
 9. Bonus, berdasarkan kemampuan dan kinerja perusahaan pada tahun berjalan, diberikan pada bulan desember dengan ketentuan bahwa pemberian bonus selalu dikaitkan dengan hasil penilaian karya setiap karyawan.

| NAMA JABATAN | BESARAN GAJI SAAT INI (Rp) |
|-----------------|-------------------------------|
| SERVICE ADVISOR | 1.800.000,00 |
| FOREMAN | 1.500.000,00 |
| TEKNISI/MEKANIK | 1.200.000,00 |
| PETUGAS PTM | 1.200.000,00 |
| PETUGAS F/U | 1.200.000,00 |
| PART MAN | 1.200.000,00 |
| PDSMAN | 1.200.000,00 |
| SPECIAL TOOLS | 1.020.000,00 |
| VALLET | 1.020.000,00 |
| LUBING | 1.020.000,00 |

Tabel. Tabel Besaran gaji saat ini

Keterangan :

1. Gaji golongan I diberikan berdasarkan UMP (upah minimum provinsi).
2. Gaji golongan II s/d V berdasarkan golongan.
3. Pembagian gaji berdasarkan golongan dimulai dari golongan II yakni 1.200.000,00.

5.15. Data-data

Data-data yang dapat kami kumpulkan selama masa kerja Praktek di perusahaan

adalah sebagai berikut :

1. Struktur Organisasi Perusahaan
2. Prosedur Penerimaan Barang
3. Prosedur Klaim Kendaraan ke TAM
4. Prosedur Klaim Kendaraan ke Ekspedisi
5. Prosedur Penjualan kendaraan
6. Lay out Perusahaan

Data-data tersebut akan kami tempatkan pada halaman lampiran dari Laporan Kerja Praktek ini.



BAB VI

PENGUMPULAN DATA

6.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah untuk mempersiapkan apa-apa yang dibutuhkan sebagai bahan untuk pemecahan masalah, terutama bagian kelompok pelaksana didepartemen service tempat terdapatnya jabatan yang hendak dinilai.

Sebelum dilakukan pengumpulan data atau informasi, terlebih dahulu dilakukan persiapan kerja penganalisaan jabatan yang berisi batasan-batasan data yang hendak dikumpulkan. Kemudian dilakukan pengamatan pendahuluan mengenai hal yang menyangkut jabatan yang hendak dinilai untuk memperoleh informasi guna menyusun angket atau daftar pertanyaan.

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket berisi daftar pertanyaan yang dibagikan kepada setiap pemangku jabatan yang diteliti. Kemudian dilakukan wawancara dengan pemangku jabatan serta atasannya. Dengan wawancara ini akan diperoleh informasi lebih lengkap dan memperbaiki informasi yang kurang jelas dari penyebaran angket. Bersamaan dengan wawancara dilakukan pengamatan secara langsung untuk meneliti kebenaran data-data yang diperoleh.

Kemudian hasil dari pengumpulan data tersebut dianalisis dalam pengolahan data untuk pemecahan masalah.

6.2. Data-data yang Diperlukan

Analisa data evaluasi jabatan dilakukan dengan metode angka mengingat kelebihan metode ini dari metode lainnya.

Langkah-langkah yang dilakukan adalah:

6.2.1. Persiapan

Pada langkah ini terlebih dahulu ditentukan anggota-anggota team penilai jabatan.

Team penilai ada 2 (dua) orang, yaitu penulis sendiri dan 1 (satu) orang pembimbing lapangan dari perusahaan.

VI.2.2. Nama-Nama Jabatan Yang Hendak Dinilai

Jabatan-jabatan yang hendak dinilai adalah kelompok pelaksana didepartemen service yaitu:

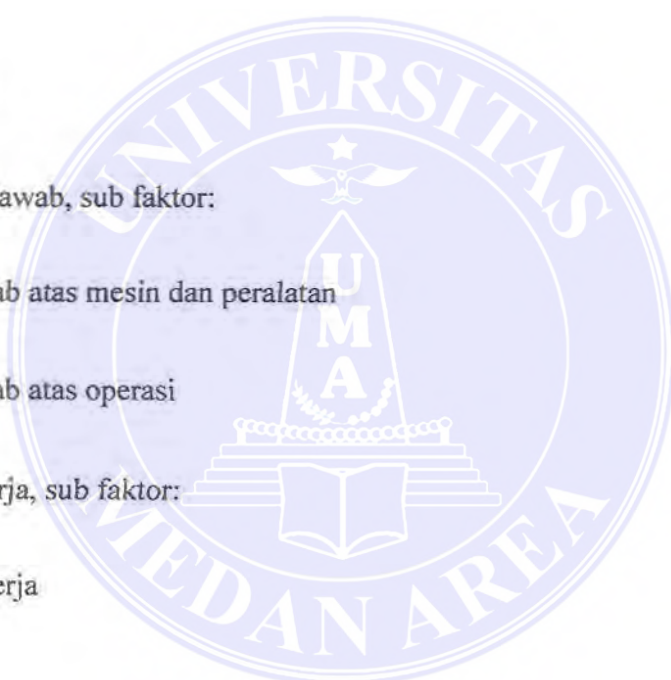
- SERVICE ADVISOR
- FOREMAN
- TEKNISI/MEKANIK
- PETUGAS PTM
- PETUGAS F/U
- PART MAN
- PDS MAN
- SPECIAL TOOLS
- VALLET
- LUBING



6.2.3. Faktor-faktor Pembanding

Faktor jabatan dan sub faktor yang ditentukan adalah sebagai berikut:

- Faktor Keterampilan, sub faktor:
 1. Pendidikan
 2. Latihan
 3. Pengalaman
- Faktor Usaha, sub faktor:
 1. Usaha Fisik
 2. Usaha Mental
- Faktor Tanggung jawab, sub faktor:
 1. Tanggung jawab atas mesin dan peralatan
 2. Tanggung jawab atas operasi
- Faktor Kondisi Kerja, sub faktor:
 1. Lingkungan Kerja
 2. Resiko Kerja



6.2.4. Defenisi faktor-faktor dan derajat faktor

Faktor-faktor yang telah dipilih dibuat defenisinya secara jelas oleh team penilai, faktor-faktor selanjutnya dibagi kedalam beberapa faktor untuk memberikan gambaran perbedaan jabatan-jabatan yang akan dinilai.

Defenisi faktor dan derajat faktor diuraikan sebagai berikut:

1. Pendidikan

Faktor ini merupakan alat pengukur untuk pengetahuan umum atau setara dengan pendidikan formal yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik;

| Derajat | Defenisi |
|----------|---------------------------|
| I | Tamatan SLTP/Sderajat |
| II & III | Tamatan STM/Sederajat |
| IV | Tamatan DIII/Sederajat |
| V | Tamatan Sarjana/Sederajat |

Tabe 6.1. Derajat pendidikan

2. Latihan

Latihan ini menunjukkan waktu rata-rata yang dibutuhkan seseorang untuk latihan sehingga menguasai tugas-tugas pekerjaannya dengan baik.

| Derajat | Defenisi |
|----------|----------------------------|
| I | Tidak perlu latihan |
| II & III | Diperlukan latihan 3 bulan |
| IV | Diperlukan latihan 1 tahun |
| V | Diperlukan Latihan 2 tahun |

Tabel 6.2. Derajat latihan.

3. Pengalaman

Faktor ini menunjukkan waktu minimum yang telah dilaksanakan oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaan tertentu untuk melaksanakan kerjaannya sekarang.

| Derajat | Defenisi |
|----------|--|
| I | Pengalaman tidak perlu |
| II & III | Pengalaman minimal 3 tahun sebagai mekanik |
| IV | Pengalaman minimal 5 tahun sebagai mekanik |
| V | Pengalaman minimal 5 tahun sebagai mekanik |

Tabel 6.3. Derajat pengalaman

4. Usaha Fisik

Faktor ini mengukur kebutuhan penggunaan tenaga fisik atau energi gerakan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan secara wajar dan normal.

| Derajat | Defenisi |
|----------|---|
| I | Mebutuhkan energi untuk mengangkat benda 1-5 kg serta gerakan-gerakan ringan |
| II & III | Mebutuhkan energi untuk mengangkat benda 2-5 kg serta gerakan-gerakan ringan. |
| IV | Tidak ada |
| V | Tidak ada |

Tabel 6.4. Derajat Usaha Fisik

5. Usaha Mental

| | |
|----------|---|
| II & III | peralatan yang sederhana. |
| IV | Tanggung jawab pemakaian alat dan peralatan yang termasuk kelas ringan. |
| V | Tanggung jawab pemakaian alat dan peralatan kelas menengah dan berat. |
| | Tanggung jawab pemakaian/pengawasan mesin dan peralatan secara keseluruhan. |

Tabel 6.6. derajat tanggung jawab mesin dan peralatan.

7. Tanggung jawab atas operasi

Faktor ini mengukur tingkat tanggung jawab yang diperlukan atas pelaksanaan/pemenuhan tugas seseorang yang diukur dari segi pengaruhnya terhadap kelancaran operasi.

| Derajat | Defenisi |
|----------|--|
| I | Pelaksanaan pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kelancaran operasi. |
| II & III | Pelaksanaan dalam pekerjaan sedikit berpengaruh terhadap kelancaran operasi. |
| IV | Pelaksanaan dalam pekerjaan berpengaruh besar terhadap kelancaran operasi. |
| V | Pelaksanaan pekerjaan sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasi. |

Tabel 6.7. derajat taggung jawab operasi

8. Lingkungan kerja

Faktor ini menilai keadaan situasi serta kondisi daerah kerja dimana pekerjaan dilaksanakan.

| Derajat | Defenisi |
|----------|--|
| I | Kondisi lingkungan kerja cukup tenang, bersih, temperatur cukup, cahaya cukup. |
| II & III | Kondisi lingkungan kerja sedikit terganggu, misalnya sedikit bising. |
| IV | Kondisi lingkungan kerja kurang baik, misalnya bising, kotor, dan bergetar. |
| V | Kondisi lingkungan kerja baik ,tenang, bersih, temperature cukup dan nyaman. |

Tabel 6.8. derajat lingkungan kerja

9. Resiko kerja

Faktor ini menyatakan tingkat kemungkinan terjadinya bahaya yang menimpa pekerja selama operasi berlangsung.

| Derajat | Defenisi |
|----------|--------------------------|
| I | Hampir tidak ada bahaya. |
| II & III | Hampir tidak ada bahaya |
| IV | Hampir tidak ada bahaya |

| | |
|---|--------------------------|
| V | Hampir tidak ada bahaya. |
|---|--------------------------|

Tabel 6.9. derajat resiko kerja

Uraian Jabatan dan Persyaratan Jabatan

1. SERVICE ADVISOR

A. Uraian Jabatan

1. Identitas jabatan

Nama Jabatan : **SERVICE ADVISOR**

2. Iktisar Jabatan

Memberikan pelayanan informasi tentang kendaraan yang ingin diperbaiki.

3. Perincian Tugas

- Mendengarkan keluhan pelanggan dan mendiagnosa kerusakan kendaraan berdasarkan pemeriksaan dan car history.
- Memberikan estimasi biaya dan waktu perbaikan yang diperlukan.
- Memberikan penjelasan secara teknis kepada pelanggan mengenai perbaikan yang dilakukan dan waktu yang diperlukan.

4. Hubungan Kerja

- Bertanggung jawab langsung kepada service manager.
- Menginformasikan kerusakan kendaraan kepada Foreman.

B. Persyaratan Jabatan

1. Pendidikan Dasar : Minimal STM/Sederajat
2. Latihan : Mengenai kecakapan SA selama 1 tahun.
3. Pengalaman : Pengalaman minimal 5 tahun Sebagai Mekanik
4. Usaha Fisik : Tidak ada
5. Usaha Mental : Membutuhkan konsentrasi yang tinggi untuk pekerjaan yang rumit dan perhatian terus-menerus.
6. Tanggung jawab atas pelanggan : Bertanggung jawab penuh kepada pelanggan dalam memberikan penjelasan teknis perbaikan dan waktu yang diperlukan.
7. Tanggung jawab atas operasi : Pelaksanaan pekerjaan berpengaruh besar terhadap kelancaran operasi.
8. Lingkungan kerja : Kondisi kerja baik karena didalam ruangan.
9. Resiko kerja : Hampir tidak ada bahaya.

2. FOREMAN

A. Uraian Jabatan

1. Identitas jabatan

Nama Jabatan : **FOREMAN**

3. Iktisar Jabatan

Mengkoordinir, mengawasi dan memeriksa hasil kerja mekanik.

4. Perincian Tugas

- Menganalisa problem yang kurang jelas atau kesalahan analisa untuk didiskusikan kembali kepada TA/Whorshop Controller.
- Melakukan diagnosa dan final chek kendaraan pelanggan.
- Membagi tugas dan mengontrol pekerjaan mekanik yang di pimpinannya.
- Mencatat aktivitas mekanik dan membuat laporan kegiatan.
- Mengontrol dan membina keahlian(skill)mekanik.

5. Hubungan Kerja

- Bertanggung jawab langsung kepada service manager.
- Memimpin semua karyawan bagian mekanik.
- Berhubungan dengan lapangan.

B. Persyaratan Jabatan

1. Pendidikan Dasar : Minimal STM/Sederajat
2. Latihan : Training kecakapan Foreman selama 3 bulan.
3. Pengalaman : Minimal 5 Tahun sebagai mekanik.
- 4.Usaha Fisik : Membutuhkan energi sederhana untuk mengawasi kerja mekanik.

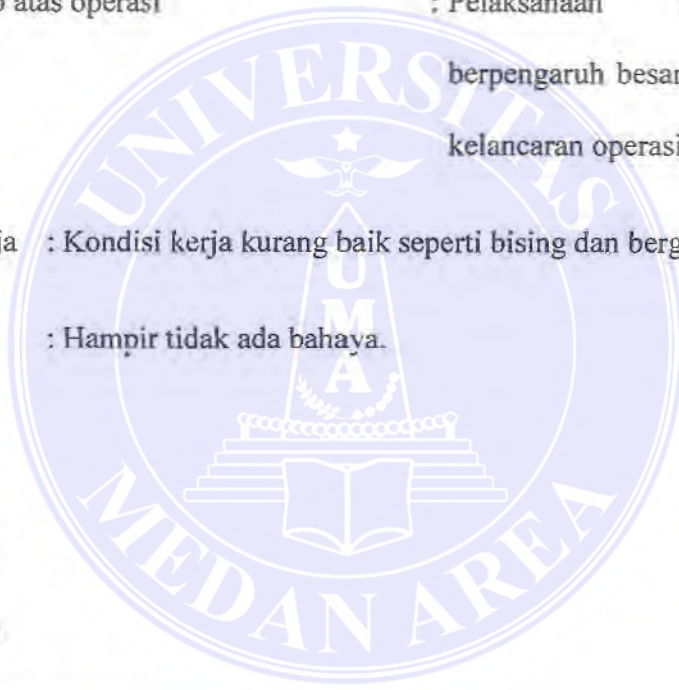
5. Usaha Mental : Membutuhkan konsentrasi yang tinggi tetapi tidak terus-menerus.

6. Tanggung jawab atas mesin dan peralatan : Tanggung jawab penuh atas pemakaian/pengawasan peralatan secara keseluruhan.

7. Tanggung jawab atas operasi : Pelaksanaan pekerjaan berpengaruh besar terhadap kelancaran operasi.

8. Lingkungan kerja : Kondisi kerja kurang baik seperti bising dan bergetar.

9. Resiko kerja : Hampir tidak ada bahaya.



3. MEKANIK

A. Uraian Jabatan

1. Identitas jabatan

Nama Jabatan : **MEKANIK**

2. Iktisar Jabatan

Memperbaiki kerusakan mobil yang ditugaskan sesuai dengan perintah perbaikan.

3. Perincian Tugas

- Melakukan kegiatan yang berhubungan dengan service kendaraan.
- Menjaga dan merawat alat-alat dan perlengkapan yang menjadi tanggung jawab.

4. Hubungan Kerja

- Bertanggung jawab langsung kepada Foreman.
- Berhubungan dengan lapangan dan teknisi.

B. Persyaratan Jabatan

1. Pendidikan Dasar : Minimal STM/Sederajat
2. Latihan :
 - Basic/general training selama 1 bulan.
 - Advance training selama 2 minggu.
 - New model training sesuai kebutuhan.
3. Pengalaman : Minimal 3 tahun sebagai asisten mekanik
4. Usaha Fisik : Membutuhkan energi untuk mengangkat dan memperbaiki benda-benda kerja.
5. Usaha Mental : Membutuhkan konsentrasi tinggi secara terus-menerus.
6. Tanggung jawab atas mesin dan peralatan : bertanggung jawab penuh atas pemakaian/pengawasan mesin dan peralatan.

7. Tanggung jawab atas operasi : pelaksanaan pekerjaan berpengaruh besar terhadap kelancaran operasi.

8. Lingkungan kerja : Kondisi kerja kurang baik seperti bising dan bergetar.

9. Resiko kerja : Hampir tidak ada bahaya

4. PETUGAS PTM

A. Uraian Jabatan

1. Identitas jabatan

Nama Jabatan : PETUGAS PTM

2. Iktisar Jabatan

Membagi tugas mekanik dan jam kerja mekanik.

3. Perincian Tugas

- Menyusun jadwal kerja mekanik dan tugas-tugasnya.
- Membuat laporan kerja mekanik.

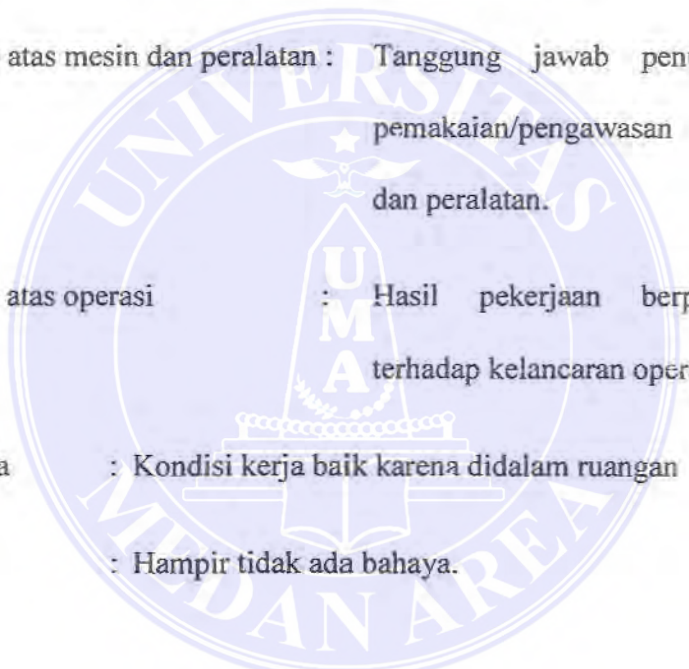
4. Hubungan Kerja

- Bertanggung jawab langsung kepada service advisor.
- Berhubungan dengan lapangan

B. Persyaratan Jabatan

1. Pendidikan Dasar : Minimal STM/ sederajat

2. Latihan : Training kecakapan PTM sesuai kebutuhan.
3. Pengalaman : Minimal 5 Tahun sebagai mekanik.
4. Usaha Fisik : Memerlukan ketahanan fisik berjalan mondar-mandir.
5. Usaha Mental : Membutuhkan konsentrasi yang tinggi tetapi tidak terus menerus.
6. Tanggung jawab atas mesin dan peralatan : Tanggung jawab penuh atas pemakaian/pengawasan mesin dan peralatan.
7. Tanggung jawab atas operasi : Hasil pekerjaan berpengaruh terhadap kelancaran operasi
8. Lingkungan kerja : Kondisi kerja baik karena didalam ruangan
9. Resiko kerja : Hampir tidak ada bahaya.



5. PETUGAS F/U

A. Uraian Jabatan

1. Identitas jabatan

Nama Jabatan : **PETUGAS F/U**

2. Iktisar Jabatan

Memperhatikan kepuasan pelanggan

3. Perincian Tugas

- Meninjau keluhan pelanggan dengan cara menanyakan pelanggan sesudah 3 hari selesai service
- Membuat laporan tentang kurang memuaskannya pelayanan service.

4. Hubungan Kerja

- Memberi laporan langsung kepada service meneger.
- Berhubungan dengan petugas PTM

B. Persyaratan Jabatan

1. Pendidikan Dasar : Minimal STM/Sederajat
2. Latihan : Training Kecakapapan komunikasi sesuai kebutuhan
3. Pengalaman : Minimal 5 tahun sebagai mekanik
4. Usaha Fisik : Mampu meyakinkan pelanggan.
5. Usaha Mental : Memutuhkan konsentrasi yang tinggi tetapi tidak terus-menerus.
6. Tanggung jawab atas mesin dan peralatan : Tidak ada
7. Tanggung jawab atas operasi : Cukup berpengaruh

8. Lingkungan kerja : Kondisi kerja baik karena berada didalam ruangan.

9. Resiko kerja : Hampir tidak ada bahaya

6. PDS MAN

A. Uraian Jabatan

1. Identitas jabatan

Nama Jabatan : PDS MAN

2. Iktisar Jabatan

Menerima pelanggan sesuai standart pelayanan dari Astra.

3. Perincian Tugas

- Memberikan perhitungan biaya dan waktu bagi kerusakan kendaraan pelanggan.
- Mengikuti perkembangan penyelesaian perbaikan dan menghubungi pelanggan bila ada perubahan.
- Menyerahkan kendaraan pelanggan yang telah diperbaiki sesuai dengan standart.

5. Hubungan Kerja

- Bertanggung jawab langsung kepada Partman
- Berhubungan dengan suku cadang mobil.

B. Persyaratan Jabatan

1. Pendidikan Dasar : Minimal STM/Sederajat
2. Latihan : Training tentang alat-alat suku cadang sesuai kebutuhan
3. Pengalaman : Minimal 3 Tahun sebagai asisten mekanik
4. Usaha Fisik : Membutuhkan energi untuk mengangkat energi sedikit dan kadang mengangkat benda 5 kg
5. Usaha Mental : Membutuhkan konsentrasi tetapi tidak terus-menerus.
6. Tanggung jawab atas mesin dan peralatan : Bertanggung jawab atas pengawasan peralatan
7. Tanggung jawab atas operasi : Hasil pekerjaan cukup mempengaruhi terhadap kelancaran operasi
8. Lingkungan kerja : Berada didalam ruangan berhawa normal
9. Resiko kerja : Bisa terjadi bahaya besar misalnya tertimpa benda dan lecet.

7. SPECIAL TOOLS

A. Uraian Jabatan

1. Identitas jabatan

Nama Jabatan : **SPECIAL TOOLS**

2. Iktisar Jabatan

Mencatat pemasukan dan pengeluaran barang serta melakukan penataan gedung sesuai dengan apa yang telah ditugaskan.

3. Perincian Tugas

- Mengimpentaris semua peralatan bengkel
- Menjaga kebersihan dan kelengkapan peralatan.
- Melaporkan bila ada peralatan yang rusak.

4. Hubungan Kerja

- Bertanggung jawab kepada PDS MAN.
- Berhubungan dengan peralatan kerja.

B. Persyaratan Jabatan

1. Pendidikan Dasar : Minimal STM/Sederajat
2. Latihan : Training kecakapan peralatan selama 1 bulan.
3. Pengalaman : Minimal 2 Tahun menjadi asisiten mekanik.
4. Usaha Fisik : Menyusun dan menata peralatan dengan baik.
5. Usaha Mental : Melakukan pengawasan peralatan dengan serius.

6. Tanggung jawab atas Mesin dan peralatan : Bertanggung jawab penuh penjagaan mesin dan peralatan dari pencurian.
7. Tanggung jawab atas operasi : Tidak berpengaruh.
8. Lingkungan kerja : Kondisi baik karena didalam ruangan bersuhu normal.
9. Resiko kerja : Bila kehilangan peralatan maka akan terkena ganti rugi.

8. Partman

A. Uraian Jabatan

1. Identitas jabatan

Nama Jabatan : **Partman**

2. Iktisar Jabatan

Menyiapkan suku cadang kendaraan.

3. Perincian Tugas

- Membuat laporan pemakaian suku cadang.
- Melaksanakan pemesanan suku cadang.

4. Hubungan Kerja

- Berhubungan dengan suku cadang kendaraan.

B. Persyaratan Jabatan

1. Pendidikan Dasar : Minimal STM/Sederajat
2. Latihan : Training kecakapan Partman selama 3 bulan.
3. Pengalaman : Minimal 5 Tahun
4. Usaha Fisik : Menjaga dan merawat suku cadang.
5. Usaha Mental : Membutuhkan konsentrasi yang sedang dalam bekerja.
6. Tanggung jawab atas mesin dan peralatan : Bertanggung jawab atas suku cadang
7. Tanggung jawab atas operasi : Sangat berpengaruh terhadap operasi
8. Lingkungan kerja : Didalam ruangan ber AC.
9. Resiko kerja : Hampir tidak ada bahaya

9. VALLET

A. Uraian Jabatan

1. Identitas jabatan

Nama Jabatan : VALLET

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/2/23

2. Iktisar Jabatan.

Mengatur mobil yang ingin diservice agar tidak terjadi kemacetan diareal perusahaan.

3. Perincian Tugas

- Membawa kendaraan yang ingin disservice menuju service area.

4. Hubungan Kerja

- Bertanggung jawab langsung kepada Partman
- Berhubungan dengan lapangan

B. Persyaratan Jabatan

1. Pendidikan Dasar : Minimal STM/Sederajat
2. Latihan : Tidak ada
3. Pengalaman : Tidak perlu akan tetapi harus bisa mengendarai mobil,
4. Usaha Fisik : Memegang setir mobil
5. Usaha Mental : Membutuhkan konsentrasi tetapi tidak terus-menerus.
6. Tanggung jawab atas mesin dan peralatan : Tidak ada

7. Tanggung jawab atas operasi : Pelaksanaan pekerjaan berpengaruh terhadap kelancaran operasi.

8. Lingkungan kerja : Diluar ruangan bersuhu sedang.

9. Resiko kerja : Hampir tidak ada.

10. LUBING

A. Uraian Jabatan

1. Identitas jabatan

Nama Jabatan : **LUBING**

2. Iktisar Jabatan

Menyiapkan oli mobil

3. Perincian Tugas

- Mengganti oli mobil
 - Melaksanakan pemesanan oli mobil.
-
- #### 6. Hubungan Kerja
- Bertanggung jawab terhadap persediaan oli mobil.

B. Persyaratan Jabatan

1. Pendidikan Dasar : Minimal SMP/Sederajat

2. Latihan : Tidak ada
3. Pengalangan : Tidak perlu pengalaman
4. Usaha Fisik : Mampu mengangkat oli mobil
5. Usaha Mental : Membutuhkan konsentrasi tetapi tidak terus menerus.
6. Tanggung jawab atas mesin dan peralatan : Tidak ada
7. Tanggung jawab atas operasi : Cukup berpengaruh
8. Lingkungan kerja : Didalam ruangan ber AC
9. Resiko kerja : Hampir tidak berbahaya.



BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan

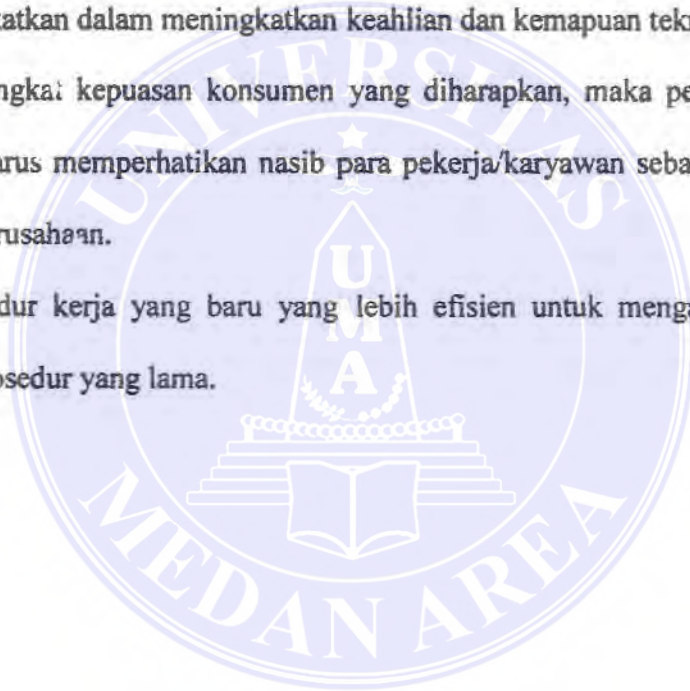
Dari hasil kerja praktek yang telah dilakukan pada PT. Astra Internasional auto 2000 Cabang medan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan adalah perusahaan yang bergerak dibidang Main dealer Kendaraan Bermotor Merk Toyota.
2. PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan di Jl. Sisingamangaraja No. 8 Medan.
3. Struktur organisasi yang dimiliki oleh perusahaan ini adalah bentuk struktur organisasi fungsional dan staf. Pada struktur organisasi fungsional dan staf pembagian unit-unit organisasi didasarkan pada spesialisasi tugas. Selain itu ada pelimpahan wewenang langsung dari pimpinan kepada unit-unit organisasi dibawahnya dalam bidang tertentu.
4. PT. Astra Internasional auto 2000 Cabang Medan mencakup ruang lingkup yang sangat luas, mulai dari mengimpor kendaraan-kendaraan Toyota dalam keadaan Completely Knocked (CKD) dari jepang kemudian merakitnya pada PT. Multi Astra sebagai suatu usaha perakitan kendaraan Toyota.

7.2.Saran

Dari pengamatan langsung dilapangan ada beberapa saran yang diajukan untuk menjadi perhatian pada PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan yaitu sebagai berikut :

1. Agar tingkat kepuasan konsumen dapat dicapai dalam pelayanan dan perawatan kendaraan, maka jumlah dan kualitas tenaga kerja harus ditingkatkan. Disamping penambahan jumlah teknisi yang memadai, pendidikan dan peralatan yang diberikan kepada teknisi ditingkatkan dalam meningkatkan keahlian dan kemampuan teknisi.
2. Untuk tercapainya tingkat kepuasan konsumen yang diharapkan, maka perusahaan dalam hal ini juga harus memperhatikan nasib para pekerja/karyawan sebagai salah satu ujung tombak perusahaan.
3. Dibuat sebuah prosedur kerja yang baru yang lebih efisien untuk mengantisipasi kurang efesiennya prosedur yang lama.



DAFTAR PUSTAKA

1. Ruky, Drs.A.S. MBA, 1990, Sistem & Administrasi Penggajian Untuk perusahaan Diindonesia, Bandung : Penerbit Angkasa.
2. Moekijat , Drs, 1985, Analisa Jabatan. Bandung: Penerbit Alumni.
3. Fuad M, dkk., Pengantar bisnis, Edisi Revisi, Cetakan Pertama: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2000.
4. Handoko, T Hani, MBA, Ph.D. Dasar- dasar Manajemen Industri, Cetakan X, Yogyakarta: BPFE, 1996.
5. Sritomo, Wingjosuebrotto, Pengantar teknik dan Manajemen Industri. Surabaya: ITS, 2003.

