

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Auto2000 merupakan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditanggung penuh oleh PT Astra International Tbk. Saat ini Auto2000 adalah main dealer Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai antara 70-80 % dari total penjualan Toyota. Selain itu Auto2000 merupakan sebagai jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan juga penyediaan suku cadang Toyota dengan nama Astra Motor Sales.

Auto2000 berdiri pada tahun 1975 namun pada 1989 mengganti nama menjadi Auto2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra International Tbk. Auto2000 merupakan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang dan pada saat ini Auto2000 memiliki website resmi yaitu Auto2000.co.id agar mempermudah para customer toyota dalam menjangkau kendaraan impian, karena di dalam website tersebut dapat membeli mobil dan juga dapat membuat jadwal service mobil baik service mobil secara langsung maupun dari rumah customer masing - masing.

Pada bulan Februari Praktikan berada di divisi Admin, pada divisi Admin Praktikan mempelajari cara untuk memasukan data surat pembelian customer ke sistem TDMS, cara untuk mencetak nama customer susah dengan BPKB dan STNK yang sudah ada dan akan diserahkan ke sales yang bertanggung jawab, melakukan opname yang artinya mengecek data fisik dengan data yang ada di sistem apakah jumlahnya sama atau tidak, dan selanjutnya Praktikan belajar tentang AR yang ada di admin yaitu tentang pemasukan dari leasing dan juga customer yang membayar cicilan pembelian kendaraan, dan mempelajari tentang umur BPKB. Pada bulan Maret Praktikan berada di divisi Service, pada divisi Service Praktikan mempelajari tentang faktur pajak dan cara penagihannya melalui sistem maupun mengirimkan datanya ke *email* masing -

masing perusahaan, mempelajari cara membuat bukti pencatatan hutang dan menuliskan di kertas nya masing - masing, mempelajari AR tentang penagihan service ke perusahaan dan juga mempelajari tentang overhand dan overdue. Pada bulan Mei Praktikan mempelajari tentang fileling laporan, register kwitansi, register bon sementara, membuat pembukuan in out, pembukuan outgoing. Pada bulan Juni Praktikan mempelajari tentang bernegoisasi dengan customer dan cara menawarkan produk berupa mobil kepada customer dan juga Praktikan mempelajari cara menghadapi *complaint* para customer dan juga menilai suara atau penilaian customer terhadap pelayanan yang ada di Auto2000 Cabang Radio Dalam.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktikan selama melakukan Kerja Profesi di Auto2000 Cabang Radio Dalam secara *Work Form Office* (WFO). Praktikan melakukan Kerja Profesi selama 6 (enam) bulan dari 1 Febuari 2023 sampai dengan 31 Juli 3 2023. Dengan jam kerja mulai hari Senin hingga Jumat Praktikan bekerja di semua divisi pada Auto2000. Praktikan diberikan kesempatan untuk mencoba berbagai divisi yang ada di Auto2000 yaitu pada divisi Admin, divisi Service, divisi Finance, divisi Sales, divisi Customer Service dan Praktikan dibimbing oleh beberapa Supervisor yang berbada pada setiap divisinya.

3.2.1 Divisi Admin

Pada divisi Admin, Praktikan melalukan beberapa pekerjaan yang dikerjakan selama 1 (satu) bulan melakukan Kerja Profesi di divisi ini, yaitu :

A. Memasukan data customer di surat pembelian kendaraan ke sistem

Praktikan melakukan pekerjaan tersebut yang dimana sistemnya adalah jika ada sales man yang berhasil menjual mobil maka akan ada surat pembelian kendaraan, dan pada saat sales man memberikan data customer yang berisikan nama, alamat, nomor nik, nomor hp, cara pembayaraannya menggunakan leasing atau cash, tipe mobil yang dibeli customer, jika yang membeli atas nama PT maka PT tersebut harus memberikan nomor NPWP nya. Jika sudah lengkap semua maka Praktikan memasukan data tersebut ke sistem TDMS yaitu sistem

Praktikan menyusun STNK sesuai dengan nomor Plant Mobil dan menaruh di dalam rak yang sudah tersedia dan disusun sesuai dengan nama sales man yang memang customer tersebut, dan jika sudah disusun maka Praktikan akan memberi tahu kepada sales man jika Plant dan juga STNK tersebut sudah jadi atau sales man yang akan datang ke tempat Praktikan dan langsung mengambil STNK dan juga Plant mobil tersebut. Setelah selesai diambil maka tugas dari sales man tersebut adalah memberi tahu ke customer jika STNK dan juga Plant mobilnya sudah ada dikantor.



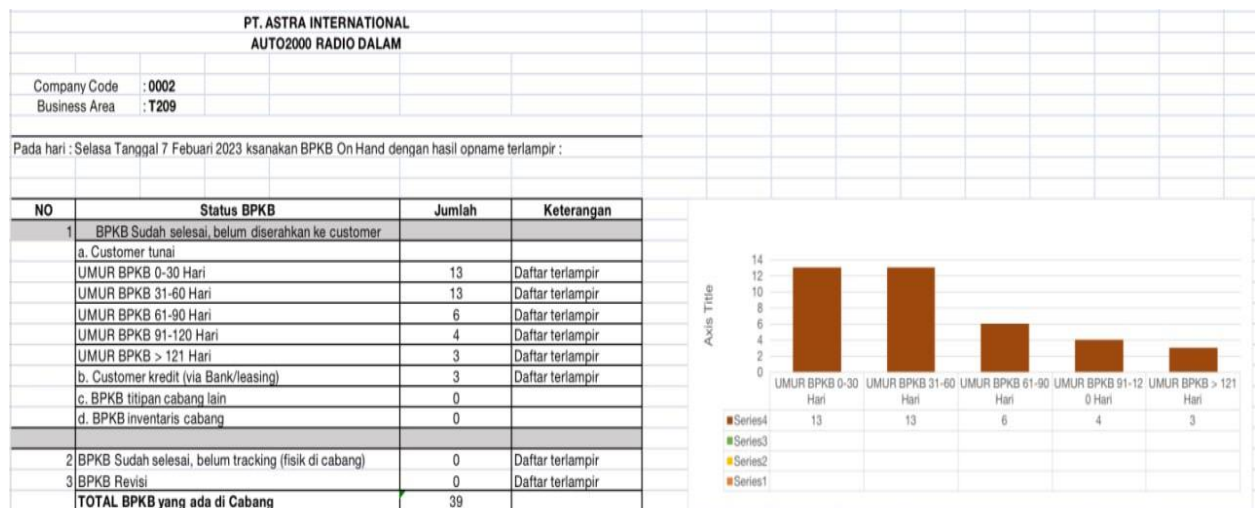
Gambar 3. 2 Rak Tempat Plant mobil dan sesuai dengan nama *salesman*

Disini tugas Praktikan harus mengingat nama – nama dari *salesman* tersebut, karena ada beberapa *salesman* di rak yang sama. Jadi di dalam satu rak ada 2 (dua) nama *salesman* dan disitulah kadang Praktikan sering bertanya kepada Supervisor Praktikan. Karena jika Praktikan salah menaruh plant mobil tersebut maka akan membuat *salesman* bingung dan mencari lagi.

C. Opname BPKB

Maksud dari opname ialah untuk menghitung stock fisik yang ada dan penyusunan stock opname terdiri dari pemeriksaan langsung, penataan barang, penentuan posisi barang menurut keluar masuknya, dan penyesuaian catatan

akutansinya. Praktikan melakukan Opname BPKB ini tujuannya menyemakan apakah jumlah fisik yang ada dengan di sistem sesuai. Biasanya Praktikan melakukan Opname BPKB dalam 1 (satu) bulan 2 (dua) kali yaitu pada saat awal bulan dan akhir bulan. Dari hasil Opname ini maka akan muncul umur dari BPKB tersebut, yang dimaksud umur tersebut adalah seberapa lama BPKB yang belum jadi. Maka dari itu tugas dari Praktikan selain itu mengecek fisik dari BPKB tersebut, Praktikan juga harus memperhatikan umur dari BPKB tersebut maka Supervisor Praktikan akan menelpon kantor pusat dari pembuatan BPKB tersebut dan mengingatkan agar segera dibuat BPKBnya.



Gambar 3. 3 Umur BPKB pada bulan Februari

Dari data juga bisa menjadi acuan bagi para karyawan di Auto2000 khususnya cabang Radio Dalam, dengan melihat umur BPKB yang lama maka harus adanya perbaikan. Jika customer membeli mobil secara cash maka BPKB harus segera selesai jika ingin customer membayar lunas. Namun sebaliknya, jika BPKB belum lunas maka customer tidak ingin melunasi sisah dari DP mobil tersebut.

D. Opname Surat Pembelian Kendaraan

Praktikan melakukan Opname SPK atau surat pembelian kendaraan sama dengan melakukan Opname BPKB. Praktikan akan melakukan opname tersebut selama 1 (satu) bulan dan dilakukan sebanyak 2 (dua) kali yaitu pada

saat awal bulan dan akhir bulan. Supervisor Praktikan akan memberi cetakan berupa hasil surat pembelian kendaraan yang ada di sistem maka Praktikan akan mengecek secara fisik apakah surat pembelian kendaraan tersebut masih ada atau sudah batal. Praktikan akan mencari nama customer tersebut sesuai dengan nama salesman yang ada dan jika ada maka Praktikan akan memberi tanda berupa ceklis pada data yang sudah dicetak oleh Supervisor Praktikan. Jika surat pembelian kendaraan tersebut tidak ada pada map dari salesman maka kemungkinan besar surat pembelian kendaraan tersebut batal, maka jika batal Praktikan akan memberikan tulisan batal pada data yang sudah dicetak oleh Supervisor Praktikan.

Stock On Hand (Finish Unit & Used Car)

Page 31:1
16.09.2023
17:06:56

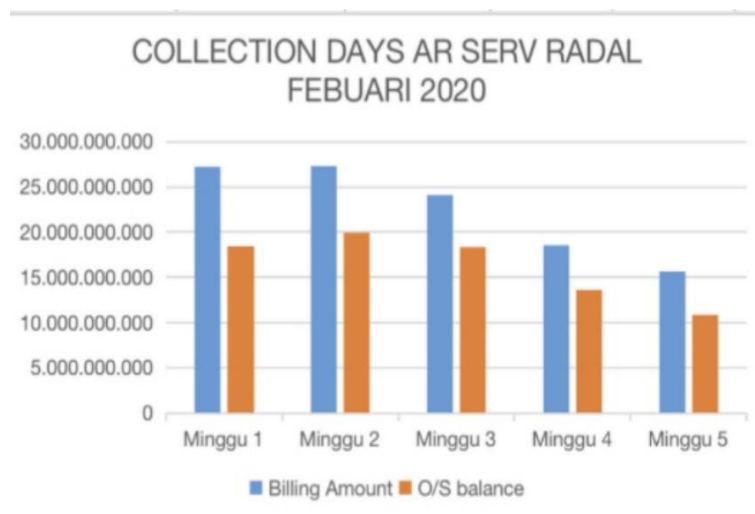
No	Material No.	Mat. Desc.	Serial No.	Customer No.	20. No.	Customer Name	Salesman	Age	Plant	Functional Location	Plant Desc	Saluran
1	AL302A/710	ALFA ROMEO 2.0 16V A/T	70902000000000000000	10000000000000000000	00000000000000000000	PT. PRATAMA BUDHANA KUMARA TIRANING	JOELI SUDARSONO	27	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
2	00014000A/721	POKTERO 2.0 V6 16V 16V 444 A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. JAYA INDIESTERO	ANDON AHAD	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
3	W100A/700	ALL NEW AVANZA 1.5 16V A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
4	00014000A/721	WILUX DOUBLE CABIN 2.4 16V 16V 444 A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
5	W100A/700	ALL NEW AVANZA 1.5 16V A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
6	00014000A/721	POKTERO 2.0 V6 16V 16V 444 A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
7	W100A/700	ALL NEW AVANZA 1.5 16V A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
8	W100A/700	ALL NEW AVANZA 1.5 16V A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
9	W100A/700	ALL NEW AVANZA 1.5 16V A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
10	00014000A/721	POKTERO 2.0 V6 16V 16V 444 A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
11	00014000A/721	POKTERO 2.0 V6 16V 16V 444 A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
12	00014000A/721	POKTERO 2.0 V6 16V 16V 444 A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
13	AL302A/710	ALFA ROMEO 2.0 16V A/T	70902000000000000000	10000000000000000000	00000000000000000000	PT. PRATAMA BUDHANA KUMARA TIRANING	JOELI SUDARSONO	27	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
14	AL302A/710	ALFA ROMEO 2.0 16V A/T	70902000000000000000	10000000000000000000	00000000000000000000	PT. PRATAMA BUDHANA KUMARA TIRANING	JOELI SUDARSONO	27	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
15	AL302A/710	ALFA ROMEO 2.0 16V A/T	70902000000000000000	10000000000000000000	00000000000000000000	PT. PRATAMA BUDHANA KUMARA TIRANING	JOELI SUDARSONO	27	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
16	W100A/700	ALL NEW AVANZA 1.5 16V A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
17	W100A/700	ALL NEW AVANZA 1.5 16V A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
18	W100A/700	ALL NEW AVANZA 1.5 16V A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
19	W100A/700	ALL NEW AVANZA 1.5 16V A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
20	W100A/700	ALL NEW AVANZA 1.5 16V A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓
21	W100A/700	ALL NEW AVANZA 1.5 16V A/T	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	PT. BINTA PRATAMA WISMA	IR KASLINA	31	1000	10000000000000000000	10000000000000000000	✓

Gambar 3. 4 Opname SPK

Gunanya Opname ini adalah, untuk memastikan bahwa surat pembelian kendaraan yang sudah terpakai atau yang ada sudah aman tidak ada yang batal secara tiba – tiba. Opname spk ini juga membantu para *salesman* untuk mencari surat pemilik kendaraan mana yang batal. Karena pastinya sering kali *salesman* bertanya mengenai surat pembelian kendaraan tersebut kepada Supervisor.

E. Membuat Augmented Reality (AR)

Praktikan membuat laporan Augmented Reality (AR) pada saat di divisi admin dan Supervisor Praktikan mengajarkan tentang Augmented Reality (AR). Praktikan membuat Augmented Reality (AR) tentang pembayaran kendaraan mobil, pada data yang ada dari hasil perhitungan untuk bulan Febuari data yang dihasilkan sangat bagus. Jika Augmented Reality (AR) itu bagus bisa dilihat pada hasil O/S Balance di data Collection Days. Praktikan juga belajar bagaimana caranya agar data Augmented Reality (AR) itu bagus, yaitu jika O/S Balancenya semakin turun tandanya Augmented Reality (AR) itu bagus. Banyak cara agar Augmented Reality (AR) menurun adalah dengan cara mengingatkan customer jika memang customer membeli mobil dengan cara kredit maka dipastikan kontrak yang ada sudah baik dan sudah di tanda tangani dan kemudian bisa melakukan penangihan ke lesing yang terlibat dan pastinya harus di cek dan juga dilakukan penangihan setiap harinya.



Gambar 3. 5 Data AR Febuari 2023

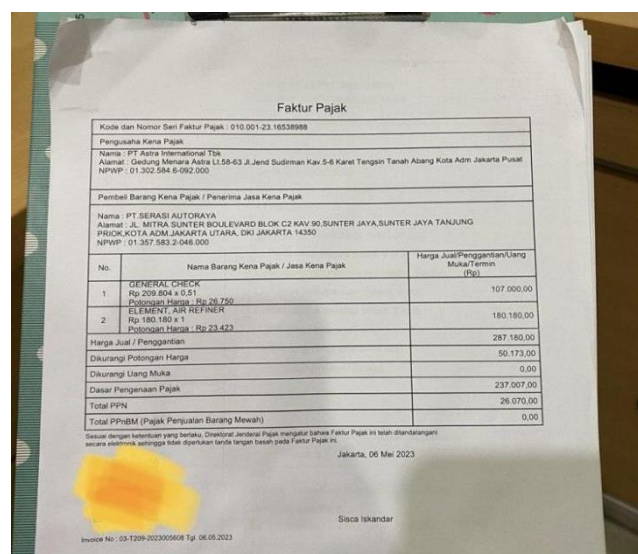
Jika customer nya membeli mobil dengan cash maka Astra akan segera menyelesaikan STNK nya agar customer bisa segera melunasi sisahnya, selain itu juga Praktikan akan sering memantau AR nya dan juga melakukan follow up setiap hari.

3.2.2 Divisi Service

Pada divisi *service*, Praktikan mempelajari banyak hal dan dalam divisi *service* ini Praktikan mengerjakan beberapa pekerjaan dalam 1 (satu) bulan, yaitu

A. Menarik dan Mengupload Faktur Pajak Melalui Sistem

Praktikan mempelajari cara tentang pajak pada divisi *service* dan cara menarik faktur pajak pada sistem di Auto2000. Pada faktur pajak ini dibuat agar dapat melakukan penagihan ke sistem TAM dan Praktikan hampir melakukan ini setiap hari pada saat di divisi *service*. Faktur pajak ini berguna bagi mobil – mobil yang masih memiliki masa *service* gratis. Tugas dari Supervisor Praktikan adalah menagih kepada TAM sesuai dengan total *service* dari mobil customer.



Faktur Pajak		
Kode dan Nomor Seri Faktur Pajak : 010.001-23.16538988		
PENGUSAHA KENA PAJAK		
Nama : PT Astra International Tbk		
Alamat : Gedung Memara Adira L155-53 J. Jend. Sudirman Kav. 5-6 Karet Tengan Tanah Abang Kota Adm. Jakarta Pusat		
NPWP : 01.302.584.6-092.000		
PEMBELI BARANG KENA PAJAK / PENERIMA JASA KENA PAJAK		
Nama : PT SERASI AUTOKAYA		
Alamat : J. MITRA SUNTER BOULEVARD BLOK C2 KAV.90, SUNTER JAYA, SUNTER JAYA TANJUNG		
PRIB. KOTA ADM. JAKARTA UTARA, DKI JAKARTA 14350		
NPWP : 01.357.583.2-048.000		
No.	Nama Barang Kena Pajak / Jasa Kena Pajak	Harga Jual/Pengantian/Uang Muka/Termin (Rp)
1	GENERAL CHECK Rp 209.804 x 0.51 Pengisian Harga - Rp 26.750 ELEMENT AIR FILTER Rp 180.180 x 1 23050881.1434 - Rp 23.423	107.000,00
2		180.180,00
Harga Jual / Pengantian		287.180,00
Dikurangi Potongan Harga		50.173,00
Dikurangi Uang Muka		0,00
Dasar Pengenaan Pajak		237.007,00
Total PPN		26.070,00
Total PPhBM (Pajak Penjualan Barang Mewah)		0,00

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Direktorat Jenderal Pajak mengantar bahwa Faktur Pajak ini telah diandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan basah pada Faktur Pajak ini.

Jakarta, 06 Mei 2023

Succa Iskandar

Invoice No: 03-T209-2023000008 Tgl: 06.05.2023

Gambar 3. 6 Faktur pajak yang sudah di print

Jika ingin menarik faktur pajak tersebut ada beberapa hal yang perlu dikerjakan sampai jadi seperti yang di gambar. Bagian *service* mobil akan memberikan tagihan – tagihan mobil sesuai dengan jumlahnya dan akan memberikan kepada Supervisor Praktikan. Setelah itu, Supervisor Praktikan akan menarik dari sistem TDMS secara di download terlebih dahulu faktur pajaknya lalu akan dikirimkan ke sistem TAM yang sudah ada. Begitu selanjutnya sampai selesai.

B. Mengscan dan Mengirimkan Faktur Pajak Ke email

Praktikan setelah mengupload faktur pajak dan sudah selesai, maka tugas selanjutnya dari Praktikan adalah mengscan data yang sudah di download dari sistem TDMS dan sudah di print maka data tersebut sudah siap di scan. Kegunaan untuk di scan adalah menjadi bukti dan juga sebagai data simpanan untuk di folder yang sudah ada

Gambar 3. 7 Faktur pajak yang siap di scan

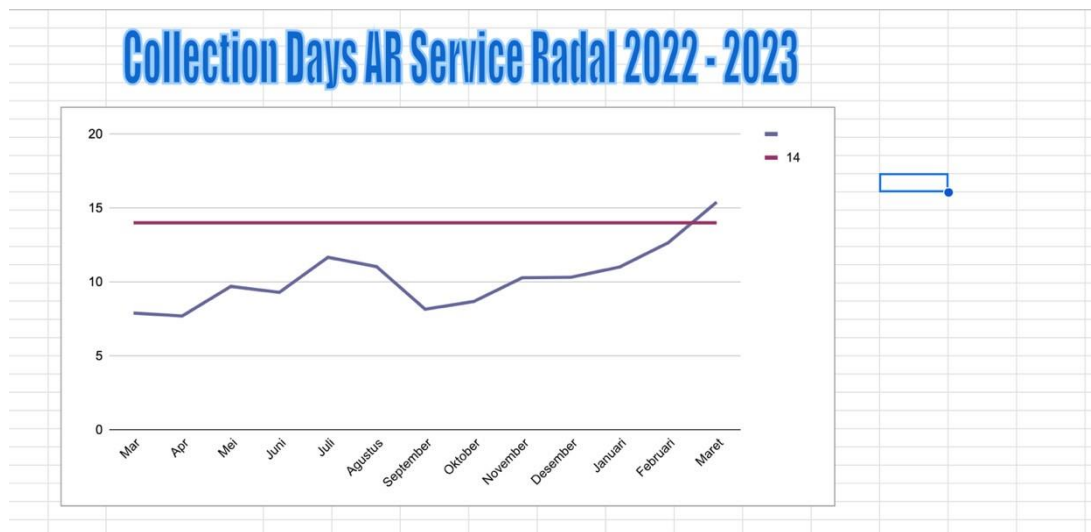


Gambar 3. 8 Praktikan saat scan faktur pajak

Praktikan biasanya men scan semua faktur pajak dalam satu hari sehingga faktur pajaknya tidak menumpuk dan tidak menunda - nunda pekerjaan, sehingga Praktikan dapat mengerjakan tugas yang lain. Faktur pajak ini yang



Selain bagian unit, bagian service juga Praktikan belajar mengenai AR service. Namun berbeda dengan unit, AR service ini sebagai laporan mengenai pembayaran customer pada saat service. Praktikan membuat AR pastinya dalam pengawasan Supervisor Praktikan\



Gambar 3. 10 AR Service

Di dalam sebuah perusahaan pastinya ada target yang harus di capai dan ada juga yang perlu dihindari yaitu penurunan. Begitu juga di Auto2000 Cabang Radio Dalam memiliki target yang harus di capai. Pada saat Praktikan melakukan magang atau Kerja Profesi di sinilah Praktikan mengetahui tentang target tersebut. Semakin tinggi garisnya akan semakin bagus untuk melewati target yang ada.

Namun sebaliknya, jika mengalami penurunan maka itu tidak bagus.

3.2.2 Divisi Finance

Pada divisi Finance, Praktikan melakukan beberapa pekerjaan yang dikerjakan selama 1 (satu) bulan melakukan Kerja Profesi di divisi ini, yaitu :

A. Register Bon Sementara

Praktikan menulis bon sementara sesuai dengan keterangan pada bon sementara yang dipakai oleh karyawan Auto2000 Cabang Radio Dalam. Praktikan akan menulis pada buku bon sementara yang sudah ada, dan Praktikan menulis sesuai keterangan yang ada.

The image shows a handwritten receipt and a ledger. The receipt on the left is titled 'BON SEMENTARA' and 'AUTO 2000'. It contains the following information:

- Item: Vinu
- Amount: 950.000
- Date: 17/05/2023
- Total: 950.000

The ledger on the right has the following columns: No, Kode, Nama, Jumlah, and Total. It contains several entries, including:

- No: 1, Kode: Vinu, Nama: Vinu, Jumlah: 950.000, Total: 950.000
- No: 2, Kode: Vinu, Nama: Vinu, Jumlah: 950.000, Total: 950.000
- No: 3, Kode: Vinu, Nama: Vinu, Jumlah: 950.000, Total: 950.000

Gambar 3. 11 Register Bon Sementara

Penulisan bon sementara ini berguna sebagai catatan dalam keuangan di Auto2000 Cabang Radio Dalam dan juga sebagai bukti bahwa ada pengeluaran dan atas nama siapa dalam bon sementara tersebut.

B. Register Kwitansi

Praktikan menulis kwitansi sesuai dengan nomor kwitansi yang ada dan harus berurutan mulai dari yang terkecil hingga yang besar. Praktikan biasanya akan menulis sesuai dengan kwitansi yang ada. Kwitansi ini merupakan bukti pembelian customer karena di dalam kwitansi tersebut terdapat nama customer,

tanggal pembelian customer, nama *sales*, uang yang diberikan oleh customer, dan juga keterangan mobil yang dibeli oleh customer.



Gambar 3. 12 Register Kwitansi

Praktikan akan menulis jika ada kwitansi dan sudah lumayan banyak, karena biasanya Praktikan dapat menulis kwitansi tersebut 3 (tiga) kali dalam sehari, maka dari itu biasanya Praktikan akan mengumpulkan tersebut dahulu baru dan jika sudah lumayan banyak maka Praktikan akan menulis di buku register kwitansi sesuai dengan nomor urut kwitansi.

C. Fileling incoming dan outcoming

Incoming dan outcoming ini merupakan data keuangan dari customer dimana jika incoming adalah uang masuk dan outcoming adalah uang keluar. Praktikan biasanya akan fileling setiap hari karena pastinya ada arus uang yang terus berjalan. Fileling ini dilakukan dengan memisahkan bukti pencatatan hutang

(BPH) dan juga bukti pencatatan uang muka. Untuk bukti pencatatan hutang (BPH) untuk uang keluar atau outcoming dan untuk bukti pencatatan uang muka untuk uang masuk atau incoming.



Gambar 3. 13 BPH dan Bukti Pencatatan Uang Muka

Cara kerjanya adalah Praktikan akan menempelkan incoming dan juga outcomingnya sesuai dengan bukti pencatatan hutang dan juga bukti pencatatan uang muka, selain itu Praktikan pastinya menyesuaikan nominal uang dan juga nama customernya yang sudah diprint, dan Praktikan pastinya akan melakukan pekerjaan ini setiap hari.



Gambar 3. 14 Praktikan saat memisahkan BTU dan BKU

Pada saat fileling laporan seperti ini, Supervisor Praktikan akan membimbing Praktikan dalam fileling laporan ini dan setelah selesai, Praktikan akan memberi tahu kepada Supervisor Praktikan agar dicek supaya tidak terjadi kesalahan. Karena sering kali ada catatan kecil yang memang harus di perhatikan. Cont ohnya seperti, tanda tangan, kekurangan kwitansi pembelian dan masih banyak lagi. Jika terjadi kekurangan, biasanya ada catatan kecil di depan dokumen yang kurang tersebut.

D. Menyusun semua laporan di dalam rak

Praktikan setelah selesai fileling laporan maka tugas Praktikan adalah menyusun kembali sesuai dengan nama yang ada di dalam rak yang sudah disediakan dan juga mengecek apakah bindexnya sudah penuh dan jika sudah penuh maka Praktikan akan memberitahu kepada Supervisor Praktikan agar di ganti dengan bindex yang baru.



Gambar 3. 15 File - file yang ada

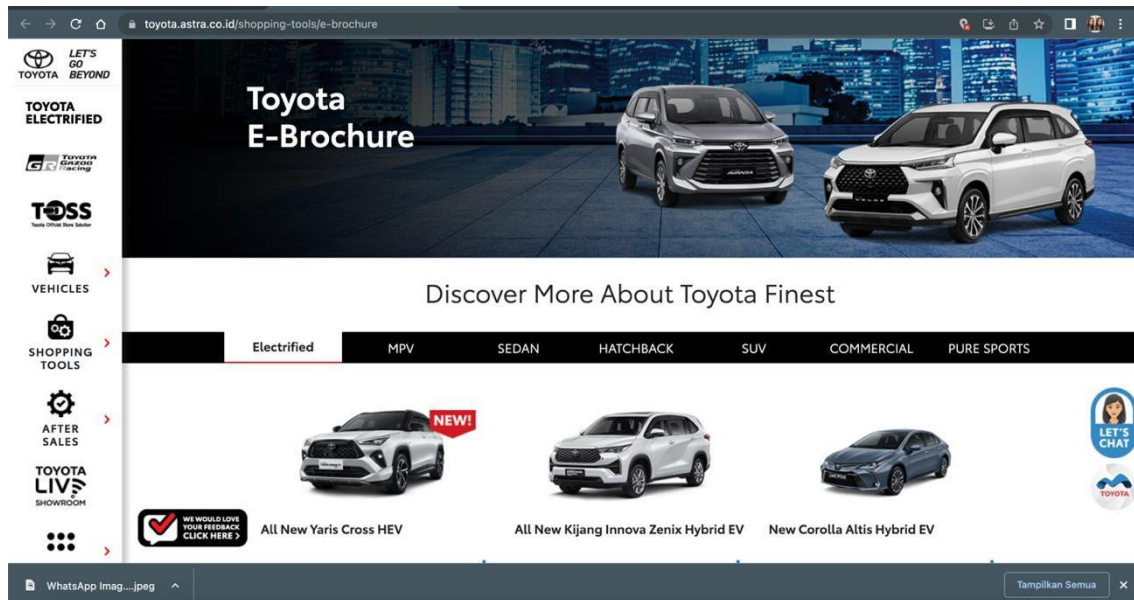
Semua file akan disimpan di satu rak yang sudah disiapkan dan diurut sesuai dengan namanya dan juga nomor yang sesuai dengan file yang ada dan yang menjadi poin utamanya adalah, di dalam lemari tersebut masih terdapat tahun – tahun sebelumnya, seperti tahun 2020 dan 2021. Selain tahun, ada juga bulan – bulannya mulai dari bulan Januari hingga Desember. Di dalam lemari tersebut masih lengkap sehingga tidak susah untuk mencari jika ada data yang diperlukan.

3.2.3 Divisi Sales

Pada divisi Sales, Praktikan melakukan beberapa pekerjaan yang dikerjakan selama 1 (satu) bulan melakukan Kerja Profesi di divisi ini, yaitu :

A. Mengenal tipe – tipe mobil

Praktikan pada divisi ini diajarkan mengenai tipe – tipe mobil yang ada di Toyota. Banyak yang Praktikan pelajari untuk tipe – tipe mobil, dalam Toyota ada beberapa tipe kendaraan yaitu



Gambar 3. 16 E-brosur Toyota

Sumber :

Google

- Electrified
- MPV
- Sedan
- Hatchback
- SUV
- Commercial

Maka dari itu, Praktikan banyak mengenal tipe – tipe mobil, untuk mobil electrified adalah untuk tipe mobil *Hybrid EV* dan *Battery EV*. Supervisor Praktikan mengajarkan untuk lebih mengenal apa yang dimaksud oleh mobil tipe *Hybrid EV* dan *Battery EV*. Untuk mobil *Hybrid EV* yang Praktikan pelajari adalah tipe mobil yang berbakar minyak namun dibantu oleh mesin atau battery, hingga bahan bakar dari mobil tersebut sangat irit karena adanya bantuan dari battery tersebut. Namun untuk tipe mobil *Battery EV* adalah mobil yang menggunakan listrik tanpa menggunakan bahan bakar sama sekali, jadi hanya menggunakan

battery saja. Contoh dari mobil Electrified adalah Yaris Cross HEV, Kijang Innove Zenix HEV, dan Corolla Altis HEV.

Untuk mobil tipe MPV atau multi purpose vehicle adalah tipe kendaraan yang memang dikhususkan untuk mengangkut penumpang dan juga barang. Mobil jenis ini memiliki *body* yang besar. Contoh dari mobil ini adalah Kijang Innova Zenix, Avanza, Veloz, Sienta, Voxy.

Untuk mobil tipe Sedan ini adalah mobil khusus penumpang dan memiliki bagasi yang terpisah, mobil ini memiliki *body* yang cukup kecil sehingga cocok untuk di perkotaan. Contoh dari mobil ini adalah Camry, Corolla Altis, Vios.

Untuk mobil tipe Hatchback ini adalah mobil untuk penumpang namun hampir sama dengan mobil Sedan jika dilihat dari *body*, namun bedanya dengan mobil Sedan adalah mobil tipe Hatchback ini memiliki bagasi yang menyatu dengan mobil penumpang dan lebih tinggi dari mobil tipe Sedan. Contoh dari mobil ini adalah Agya GR Sport dan Yaris GR Sport.

Untuk mobil tipe SUV atau *Sport Utility Vehicle* merupakan mobil utilitas *sport*. Mobil tipe ini adalah mobil tipe penumpang tapi bisa juga untuk *off-road*. Mobil tipe bisa untuk jalan biasa dan juga mobil dengan medan yang terjal seperti jalan batuan dan lumpur. Contoh dari mobil ini adalah Raize, Fortuner, Rush, dan Land Cruiser.

Untuk mobil tipe Commercial adalah mobil untuk berniaga, karena di *design* untuk membawa barang dan memiliki bagasi yang besar. Selain bagasi yang besar, mobil ini juga miliki *body* yang besar sehingga muat untuk penumpang dan barang. Contoh dari mobil ini adalah Hilux, Hiace, dan Dyna.

B. Bernegoisasi dengan customer

Praktikan juga banyak bertemu dengan customer, baik di *showroom* maupun diluar area Toyota. Sebelum bertemu, Supervisor Praktikan sudah membuat dengan customer dengan cara menelpon. Jika sudah *deal* dengan waktu dan tempat maka barulah bisa berangkat ke tempat yang dituju. Ini dilakukan baik bertemu dengan customer di *showroom* atau ditempat customer

tinggal. Pada saat bertemu dengan customer, Praktikan melihat banyak sekali yang disampaikan oleh Supervisor Praktikan, mulai dari pengenalan diri sampai bernegosiasi dengan customer.



Gambar 3. 17 Saat dilokasi daerah Tanah Abang

Pada saat melakukan negosiasi dengan customer di daerah Tanah Abang, Praktikan banyak mempelajari hal baru yaitu bagaimana mempertahankan mobil yang sudah di pesan oleh customer. Berbagai cara dilakukan oleh Supervisor Praktikan agar customer memberi kepercayaan kepada Supervisor Praktikan dan memastikan bahwa kendaraan yang sudah di pesan oleh customer sudah ada di tempat dan juga dalam keadaan aman.

C. Cara menawarkan produk berupa mobil kepada customer

Praktikan juga melihat bagaimana cara Toyota menawarkan produk atau kendaraan yang mereka punya dengan cara melakukan pameran diberbagai tempat, terlebih di mall.

Praktikan melihat dan juga mendengar sering kali Toyota khususnya cabang Radio Dalam ini membuat pameran mobil sehingga banyak customer

yang diluar daerah Radio Dalam pun mengetahui bahwa Toyota cabang Radio Dalam memiliki tipe mobil yang diinginkan oleh customer. Pameran ini berguna untuk meningkatkan penjualan mobil dan memperkenalkan mobil dengan tipe yang terbaru dengan memberikan brousur kepada customer.



Gambar 3. 18 Brouse Toyota

Pada saat pameran, sering kali melihat banyaknya para *salesman* memberikan brouser kepada customer. Maka dari itu juga, Praktikan diajari oleh Supervisor Praktikan bagaimana memberikan brouser yang benar kepada customer, walaupun Praktikan belum merasakan pameran Toyota di mall ataupun tempat pameran terkenal seperti di bali dan tempat lainnya.

3.2.3 Divisi Customer Service

Pada divisi Sales, Praktikan melakukan beberapa pekerjaan yang dikerjakan selama 1 (satu) bulan melakukan Kerja Profesi di divisi ini, yaitu :

A. Cara menghadapi *complaint* yang disampaikan oleh customer

Untuk menghadapi *complaint* oleh customer, Praktikan mempelajari untuk mengenal apa yang menjadi masalahnya terlebih dahulu dan

memperhatikan apa yang menjadi diinginkan oleh para customer setelah itu mencari solusi sama - sama dengan customer yang menyampaikan *complaint* tersebut, sehingga customer bisa merasakan bahwa Toyota tidak melepas tanggung jawab terhadap customer.

Pada saat Praktikan berada di divisi ini, Praktikan melihat secara langsung bagaimana cara menghadapi customer, terlebih customer yang sudah lanjut usia maka pelayanan yang akan diberikan Toyota akan berbeda. Contoh dalam memberikan arahan ataupun penjelasan, maka dengan customer yang sudah lanjut usia akan lebih perlahan untuk menjelaskan dan juga lebih mendengarkan apa yang menjadi tujuannya. Namun pastinya customer yang lebih ingin didengarkan apa yang menjadi kebutuhannya dan tidak perduli dengan apa yang menjadi peraturan di Toyota.

Maka dari itu perlu adanya customer service yang menjelaskan apa yang menjadi solusi bagi customer, customer service berguna untuk menjelaskan apa yang bisa dilakukan oleh Toyota untuk customer dan yang tidak bisa dilakukan Toyota pada customer.

B. Melayani customer yang datang ke showroom

Melayani customer yang ingin melihat mobil itu juga merupakan tugas dari customer service. Dimana terkadang customer sudah membuat janji dengan *salesman* yang ada. Maka dari itu, tugas dari customer service adalah memanggil *salesman* yang sudah membuat janji dengan customer. Namun sebelum itu, customer service akan menyapa terlebih dahulu dan bertanya apakah sudah ada janji dengan *sales* di Toyota. Jika customer belum ada janji dengan pihak marketing Toyota, maka customer service akan meminta bantuan kepada pihak marketing Toyota dan memberi tahu jika ada customer yang datang ke showroom.

C. Menilai suara customer yang diberikan

Pada saat Praktikan berada di divisi customer service, Praktikan belajar menilai suara yang diberikan oleh customer kepada Toyota. Dari skala 0-8 dan 9-10. jika ada customer yang memberikan penilaian 7/8 maka customer service akan langsung menghubungi customer untuk mempertanyakan dengan penilaian yang diberikan agar memperkuat nilai bahwa customer memberi nilai karena mungkin customer tidak mengetahui jika standar bagus di Toyota adalah 9-10,

dan jika memang diberikan nilai 7/8 oleh customer karena mungkin tidak tepat waktu penyelesaian servicenya, maka tugas dari customer service adalah menyampaikan penilaian tersebut kepada kepala bengkel. Jika customer memberikan penilaian bagus, maka akan di catat oleh atasan.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Setelah Praktikan menjalankan Kerja Profesi di Auto2000 Cabang Radio Dalam sebagai *Admin* dan *Service* selama kurang lebih 3 (tiga) bulan atau lebih dari 400 (empat ratus) jam. Terdapat beberapa kendala yang dialami Praktikan pada saat menjalankan Kerja Profesi ini, antara lain

1. Seringkali Sistem Tidak Mendukung

Terkadang pada saat Praktikan mengerjakan pekerjaan terhalang oleh sistem yang kurang mendukung. Contoh pada saat Praktikan mengerjakan faktur pajak seringkali sistem tidak *error* sehingga Praktikan sering mengerjakan berulang - ulang hingga faktur pajak tersebut diterima oleh pihak TAM. Maka dari itu, Praktikan berulang mengerjakan hal yang sama.

2. Sistem yang Tidak Digunakan Secara Bersamaan Atau Tidak Bisa *Sharing*

Karena Sistem TDMS tidak digunakan secara bersamaan atau tidak bisa *sharing*, maka Praktikan harus menunggu Supervisor Praktikan istirahat dahulu baru bisa mengerjakan melalui sistem. Maka itu sangat menghambat pekerjaan Praktikan.

3. Kendala dalam Mengatur Jadwal Kerja Profesi dan Jadwal Konsultasi dengan Dosen Pembimbing

Pada saat Praktikan menjalankan Kerja Profesi, Praktikan juga harus membuat laporan Kerja Profesi sehingga seringkali, Praktikan harus izin ke kampus untuk menemui dosen pembimbing Praktikan dan juga mengatur jadwal untuk menemui dosen pembimbing Praktikan. Dari tempat Praktikan magang memang terbilang cukup jauh sehingga tidak bisa selalu bertemu dengan dosen pembimbing Praktikan.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Pada saat Praktikan mengalami kendala, Praktikan juga mencari solusi yang bisa Praktikan pakai untuk mengatasi kendala yang dihadapi Praktikan pada saat menjalankan Kerja Profesi. Berikut ini cara Praktikan untuk mengatasi kendala yang Praktikan hadapi sebagai *Admin*, *Service*, dan *Finance*. Berikut ini cara mengatasi kendala yang Praktikan hadapai sebagai *Admin*, *Service*, dan *Finance* di Auto2000 Cabang Radio Dalam :

1. Seringkali Sistem Tidak Mendukung

Cara Praktikan mengatasi kendala pada poin pertama yaitu dengan memberitahu kepada Supervisor Praktikan agar sistem segera diperbaiki, karena Supervisor Praktikan dapat memberi masukan melalui email kantor dan sistem yang terkendala tersebut bisa langsung diperbaiki dan mulai berkembang sedikit demi sedikit melalui saran ataupun masukan yang diberikan oleh Supervisor Praktikan.

2. Sistem yang Tidak Digunakan Secara Bersamaan Atau Tidak Bisa *Sharing*

Cara Praktikan mengatasi kendala pada poin kedua yaitu dengan memberitahu kepada petugas IT yang bertugas di Auto2000 Cabang Radio agar petugas IT tersebut memberi jalan keluar untuk masalah tersebut. Pada saat pertama kali Praktikan masuk ke tempat Kerja Profesi sistem tersebut masih bisa di *sharing* dan bisa digunakan bersama - sama, namun setelah 3 (tiga) bulan di tempat Kerja Profesi sistem tidak bisa digunakan bersama - sama atau tidak *sharing*, jadi tim IT nya membuat jalan keluar untuk sistem tersebut.

3. Kendala dalam Mengatur Jadwal Kerja Profesi dan Jadwal Konsultasi dengan Dosen Pembimbing

Cara Praktikan mengatasi kendala pada poin ketiga yaitu dengan memberitahu kepada pihak di tempat Praktikan Kerja Profesi atau magang, dan di tempat Praktikan melakukan Kerja Profesi memberikan keringan sehingga Praktikan bisa melakukan magang setengah hari dan bertemu dengan dosen pembimbing Praktikan.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

1. Mengetahui secara langsung tentang dunia kerja

Pada saat Praktikan melakukan kerja profesi, secara tidak langsung Praktikan mendapatkan satu pelajaran yang sangat berharga tentang dunia kerja, bagaimana dengan dunia kerja yang asli, menjaga kedisiplinan, menjaga etika kepada customer. Pada tempat Praktikan melakukan kerja profesi memang lebih terlibat pada customer, jadi Praktikan menyaksikan bagaimana para karyawan di tempat Praktikan melakukan kerja profesi ini menyambut customer dan melayani customer dengan tulus walaupun pastinya sering adanya kendala.

2. Mengetahui bagaimana cara kerja pada tiap - tiap divisi

Praktikan mendapat kesempatan untuk belajar di tiap divisi, jadi Praktikan melihat bagaimana proses yang berbeda - beda pada tiap divisi dan Praktikan juga mengetahui bagaimana tiap divisi memiliki kendalanya masing - masing dan kesulitannya masing - masing. Namun walaupun adanya kendala yang terjadi ada juga solusi yang sudah disiapkan oleh karyawan ditempat Praktikan melakukan kerja profesi ini. Praktikan banyak belajar tentang divisi - divisi di tempat Praktikan melakukan kerja profesi yang di dalam kampus Praktikan tidak mendapat pelajaran tersebut.

3. Adanya tanggung jawab untuk beradaptasi di dunia kerja

Pada saat Praktikan melakukan kerja profesi, Praktikan memiliki tanggung jawab yang harus Praktikan menyelesaikan perpindahan divisi yang sudah ditetapkan oleh pemimpin tempat Praktikan melakukan kerja profesi. Praktikan juga beradaptasi pada tiap - tiap divisi yang Praktikan pelajari karena Supervisor yang Praktikan hadapi pun berbeda - beda sehingga Praktikan bertemu dengan berbeda - beda sifat dan juga karakter. Selain itu juga, Praktikan banyak belajar pada tiap - tiap divisi sehingga banyak yang Praktikan pelajari pada saat melakukan kerja profesi yang sedang berlangsung.

4. Menambah relasi dengan perusahaan saat melakukan Kerja Profesi

Dalam melakukan kerja profesi, Praktikan bertemu dengan banyak orang - orang baru sehingga Praktikan bisa menambah relasi dengan karyawan yang ada di Auto2000 Cabang Radio Dalam. Dengan melakukan kerja profesi ini, Praktikan mendapatkan banyak pengalaman baru tentang dunia kerja dan juga mengenal bagaimana menjadi karyawan yang baik dan juga bertanggung jawab. Dengan adanya Kerja Profesi benar - benar membuat Praktikan sangat beruntung apalagi pada saat Praktikan lulus pastinya akan melakukan kerja tetapi Praktikan sudah mengetahui bagaimana cara menghadapi dunia kerja dan sudah memiliki banyak pengalaman baik dengan dunia kerja.