

PERANAN AFTER SALES SERVICE PADA PELAYANAN DI BENGKEL

ISUZU CABANG CIBEUREUM BANDUNG

Laporan Kerja Praktek

Diajukan Untuk Memenuhi Mata Kuliah Kerja Praktek

Program Studi Strata 1 Pada Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Komputer Indonesia

Di Susun Oleh :

DESI SAPARLINA

NIM : 21299705



Program Strata 1

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

BANDUNG

2002

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

JUDUL : PERANAN AFTER SALES SERVICE PADA PELAYANAN
DI BENGKEL ISUZU CABANG CIBEUREUM

NAMA : Desi Saparlina

NIM : 21299705

PROG. STUDI : S-1

JURUSAN : Manajemen

FAKULTAS : Ekonomi

NILAI KP : A

Mengetahui,

Pembimbing



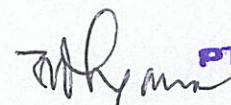
Elviy May, SE
NIP, 4127.34.02.009

Ketua Jurusan



Dra. Tutty S. Martadiredja., MSi
NIP, 131.124.775

Pembimbing Perusahaan,



Widhyana Mubien

**PT. ASTRA INTERNATIONAL
ISUZU DIVISION
CABANG BANDUNG 1**



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji dan syukur penulis panjatkan ke Hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, karena telah dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang program S-1 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

Laporan kerja praktek ini berjudul **“Peranan After Sales Service Pada Pelayanan Di Bengkel ISUZU Cabang Cibeureum Bandung”**

Dalam proses penyusunan laporan kerja praktek ini, penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc. selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia. (UNIKOM)
2. Ibu Prof. Dr.Hj Ria Ratna Ariawati, M.Si, AK. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)
3. Ibu Dra, Tutty S. Martadiredja, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)
4. Bapak Elvijn May Hasibuan, SE.,selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar mau meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan masukan-masukan yang berharga kepada Penulis dalam penyusunan laporan kerja praktek ini
5. Ibu Trustorini Handayani, SE., selaku Dosen wali Kelas Mn-1

6. Ibu Linna Ismawati, SE, selaku koordinator Kerja Praktek Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM).
7. Bapak Widhyana Mubien Selaku Pembimbing di Perusahaan Bengkel ISUZU Cabang Cibeureum Bandung
8. Seluruh Staff dan karyawan Bengkel ISUZU Cabang Cibeureum Bandung
9. Anak-anak Mn-1 & Mn-2 yang centil dan heboh-heboh juga The Door's House Family
10. Terkasih- Kedua Orang Tua serta adik-adik, terima kasih atas do'a restu, dukungan dan kasih sayang baik moril maupun materil yang telah diberikan selama ini.
11. Teristimewa- Denny (UT), Atas kasih, pengertian, dorongan semangat yang diberikan pada Penulis selama penyelesaian tugas kerja praktek ini
12. Seluruh Staff Karyawan dan Dosen Pengajar Program Strata 1 (S1)
13. Semua pihak yang telah membantu Penulis baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf bila dalam laporan kerja praktek ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karenanya penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang dapat membangun penulisan laporan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Januari 2003

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Kerja Praktek	1
1.2 Tujuan Kerja Praktek.....	2
1.3 Kegunaan Kerja Praktek.....	3
1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat	5
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	7
2.3 Deskripsi Jabatan	8
2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan.....	16
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK	
3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek.....	20
3.2 Teknik Pelaksanaan Kerja Praktek.....	20
3.2.1 Kegiatan yang dilakukan Penulis saat Kerja Praktek.....	21

3.3 Hasil Kuliah Kerja Praktek.....	21
-------------------------------------	----

3.3.1 Pelaksanaan Service Perawatan yang dilakukan oleh Bengkel ISUZU Cabang Cibeurem untuk mempertahankan dan meningkatkan konsumen.....	21
---	----

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan.....	25
---------------------	----

4.2 Saran.....	25
----------------	----

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Alur Global Prosedur Penjualan di Bengkel
Lampiran 2	Prosedur Penerimaan Order Perbaikan Kendaraan
Lampiran 3	Prosedur Penerimaan Uang Muka
Lampiran 4	Prosedur Pembagian Tugas Mekanik
Lampiran 5	Prosedur Order Pekerjaan Luar
Lampiran 6	Prosedur Pembayaran Pekerjaan Luar Jasa
Lampiran 7	Prosedur Pengambilan Suku Cadang
Lampiran 8	Prosedur Perbaikan Kendaraan
Lampiran 9	Prosedur Pemeriksaan Akhir
Lampiran 10	Prosedur Pembuatan Kwitansi Bengkel
Lampiran 11	Prosedur Pelunasan Kwitansi Bengkel
Lampiran 12	Prosedur Penyerahan Kendaraan ke Pelanggan
Lampiran 13	Prosedur Pembatalan Dokumen
Lampiran 14	Perintah Kerja Bengkel
Lampiran 15	Nota Bahan
Lampiran 16	Nota Suku Cadang
Lampiran 17	Bon Hijau
Lampiran 18	Lembar Pemeriksaan Reception Check dan Final Inspection
Lampiran 19	Faktur Jasa Bengkel
Lampiran 20	Surat Izin Keluar kendaraan
Lampiran 21 & 22	Harga Jual Jasa Kendaraan

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Stuktur Organisasi Bengkel Isuzu Cabang Cibeureum Bandung 7

