BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek selama 4 minggu di PT. Astra International Tbk. TSO Bandung Soekarno–Hatta, yang beralamat di Jalan Soekarno–Hatta No. 145 Bandung. Penulis ditempatkan di Departemen Administrasi mulai tanggal 02 Agustus 2004 – 07 Agustus 2004 dan di Departemen Servis dari tanggal 09 Agustus 2004 – 30 Agustus 2004.

Kepala Departemen Administrasi dijabat oleh seorang Administration Head (ADH) yaitu Bapak Halomoan S.

Tugasnya menyangkut kegiatan dibidang administrasi dan keuangan, antara lain:

a. Menyusun dan menetapkan pokok-pokok di dalam masalah keuangan, anggaran, kalkulasi, personalia, pembukuan, dan kesejahteraan pegawai.
b. Menandatangani surat-surat penting yang berhubungan dengan kantor cabang.
c. Menghadiri rapat-rapat intern bersama pimpinan lainnya baik di dalam maupun di luar perusahaan.
d. Mengatur penjualan, menerima laporan penjualan dari wiraniaga baik counter maupun sales dan menyusunnya dalam suatu laporan.

Kepala Departemen Service di jabat oleh seorang Service Manager yaitu Bapak Johnny Doppert.

Tugas Departemen Service antara lain:

a. Mengatur semua kativitas yang berhubungan dengan pemeliharaan dan perbaikan kendaraan Toyota.
b. Memberikan latihan kerja kepada tenaga mekanik perusahaan dan tenaga mekanik yang dikirimoleh pihak subdealer penjualan dan bengkel resmi AUTO2000.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Teknis pelaksanaan kerja praktek dilakukan dengan:

1. Komputer (Windows XP)
   a. Menginput data BPKB yang akan dibuat.
   b. Menginput data BPKB yang telah selesai dibuat
   c. Menginput data BPKB yang sudah dikirim ke customer.
   d. Menginput data dari kwitansi penjualan.
   e. Menginput data Surat Pembelian Kendaraan (SPK).
   f. Follow up data customer.
   g. Membuat surat untuk dikirim ke customer untuk melakukan servis gratis 1000 – 5000 km.
2. Telepon yaitu menerima telepon dari customer yang akan melakukan THS (Technician Home Service).
3. Manual
   a. Menerima customer di Counter Service yang akan melakukan servis dan pembelian suku cadang.
   b. Mengirim surat ke pelanggan untuk melakukan servis gratis 1000 – 5000 km.

3.3 Hasil Kerja Praktek

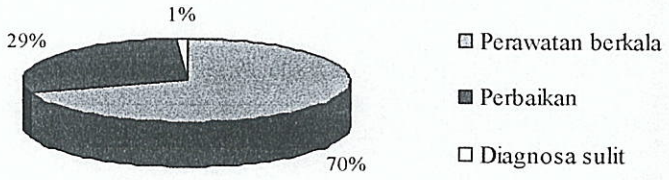
Selama penulis melaksanakan kerja praktek pada PT. Astra International Tbk. TSO Bandung Soekarno-Hatta, penulis memperoleh hasil dari kerja praktek tersebut sebagai berikut:

3.3.1 Latar Belakang Pelatihan

Toyota memiliki reputasi pelayanan purna jual istimewa yang didukung oleh teknisi-teknisi handal. Sistem pelatihan Toyota selama beberapa dekade telah sukses menghasilkan teknisi-teknisi unggul dan berkualitas tinggi. Adapun sistem pelatihan yang telah dan sedang berjalan di PT. Astra International Tbk. antara lain:

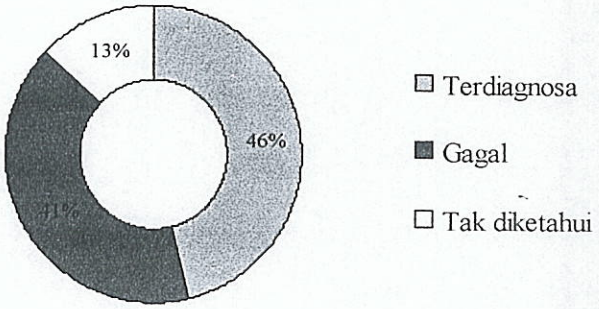
- STEP TRAINING : 1970-an
- TEAM : 1980-an
- NEW TEAM : 1990-an
- TEAM 21 : 2000-an

Menurut tren terbaru, sebesar sembilan puluh sembilan persen (99%) merupakan pekerjaan aktual di bengkel yang terdiri atas tujuh puluh persen (70%) perawatan berkala dan dua puluh sembilan persen (29%) perbaikan yang kadang-kadang memerlukan diagnos sederhana, dan satu persen (1%) tipe pekerjaan di bengkel merupakan diagnosa sulit. Melihat kondisi tersebut maka perusahaan sejak dini perlu melakukan pelatihan praktis untuk perawatan dan perbaikan dengan tujuan guna mencapai efisiensi tinggi dalam *frequent service job*.



Gambar 3.1 : Tipe Pekerjaan di Bengkel

Dalam tipe pekerjaan di bengkel, ada diagnosa problem-problem yang sangat sulit. Seperti halnya yang terjadi di Amerika Serikat yang memiliki *Master Technician* paling banyak, namun problem-problem sangat sulit yang telah diselesaikan melalui diagnosis hanya sekitar empat puluh enam persen (46%). Oleh karena itu perusahaan perlu melakukan program pelatihan teknisi yang mutakhir untuk mendiagnosa problem-problem yang sangat sulit ini.



Gambar 3.2 : Diagnosa Problem Yang Sangat Sulit

Sekarang ini Toyota banyak mengeluarkan kendaraan dengan model-model baru dengan teknologi-teknologi yang lebih mutakhir, seperti sistem kelistrikan, mekanisme, material, dan *hybrid system* baru. Hal itu dilakukan agar bisa memenuhi tuntutan sosial akan efisiensi bahan bakar, keamanan kendaraan, dan perlindungan lingkungan.

Untuk menjaga tingkat keterampilan dan mendapatkan pengetahuan tentang model-model baru tersebut, maka diperlukan program pelatihan teknis terbaru, dan Toyota menyebutnya **TEAM 21.**

3.3.2 Sistem Pelatihan Teknisi TEAM 21

TEAM 21 dirancang agar bisa memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelatihan di masa depan dan sesuai dengan situasi dan kondisi di Indonesia. Pencapaian kesuksesan program baru ini menuntut proses yang berkesinambungan.

TEAM 21 (*Technical Education for Automotive Mastery 21*) merupakan suatu program pelatihan yang memiliki tiga area pelatihan, yaitu dua komponen utama dan satu komponen tambahan.

1. **Frequent Service Job Training**

Komponen ini dirancang untuk pelatihan keterampilan dan teknis praktis di tahapan awal. Pelatihan ini akan membuat teknisi bisa melakukan perawatan berkala yang efisien dan perbaikan umum yang merupakan bagian mayoritas dari jenis pekerjaan aktual di bengkel. Adapun penjelasan dari kategori pelatihan ini antara lain:

a) **Maintenance Training (Toyota Technician Training)**

Pelatihan ini dilakukan dengan tujuan agar teknisi mampu melakukan perawatan berkala sesuai waktu *flat rate* (standar waktu perbaikan). Adapun isi dari pelatihan ini antara lain:

1) Pengetahuan dasar mengenai staf servis.
2) Pelatihan untuk perawatan berkala.

Pelatihan dilakukan dalam waktu 42 jam dengan periode pelatihan 6 bulan sampai 1 tahun. Bagi teknisi yang telah lulus pada kategori pelatihan ini akan mendapatkan sebuah sertifikat yaitu **Certified Pro Technician**. Dengan mendapatkan sertifikat ini, teknisi berhak untuk melanjutkan pelatihan ke tahap berikutnya.

b) Frequent Repair Training (Pro Technician Training)

Pelatihan ini dilakukan dengan tujuan agar teknisi mampu melakukan *frequent repair* (perbaikan berkala) sesuai waktu *flat rate* (standar waktu perbaikan).

Adapun isi dari pelatihan ini antara lain :

1) Dasar-dasar kendaraan
2) Pelatihan untuk *frequen servis jobs / overhand* (langkah pasang mesin)

Pelatihan dilakukan dalam waktu 85 jam, dengan periode pelatihan 6 bulan sampai 1 tahun. Bagi teknisi yang telah lulus pada kategori pelatihan ini akan mendapatkan sertifikat yaitu **Certified Pro Technician**. Dengan mendapatkan sertifikat ini, teknisi berhak untuk melanjutkan pelatihannya ke tahap selanjutnya.

2. Refresher Training

Komponen ini dirancang bagi karyawan teknisi yang telah bersertifikat. Dalam komponen ini ada satu kategori pelatihan yaitu **New Model Training**. New Model Training merupakan suatu kategori pelatihan yang dilakukan untuk

meningkatkan keterampilan para teknisi agar lebih tinggi lagi dan sesuai dengan teknologi.

3. Diagnosis Training

Komponen ini dirancang untuk pelatihan diagnosa dan penyelesaian problem-problem sangat sulit yang sangat diperlukan untuk "Fit it Right". Diagnosa Training memiliki dua kategori pelatihan antara lain :

a) Diagnosis Training (Diagnosis Technician Training)

Pelatihan ini dilakukan dengan tujuan agar teknisi mampu melakukan prosedur diagnosa dasar untuk problem-problem sistem individual. Isi dari pelatihan ini adalah berupa pengetahuan mekanisme dan cara kerja komponen dan problem sistem mesin, transmisi, TCCS, ABS, VSC, MPX *(Multiplex Communication System)*, dan lain-lain.

Pelatihan dilakukan selama 190 jam dalam periode 1 – 2 tahun dan ini berlaku disemua kategori antara lain *engine* (mesin), *chasis* (body, suspensi, dan transmisi), dan *electrical* (kelistrikan) yang merupakan syarat untuk bisa melanjutkan ke tahap **Advanced Diagnosis Training** bagi yang ingin menjadi **Diagnosis Master Technician**. Apabila semua syarat sudah terpenuhi secara otomatis teknisi memeperoleh sertifikat kelulusan, yaitu **Certified Diagnosis Technician**, dan berhak melanjutkan pelatihan ketahap berikutnya.

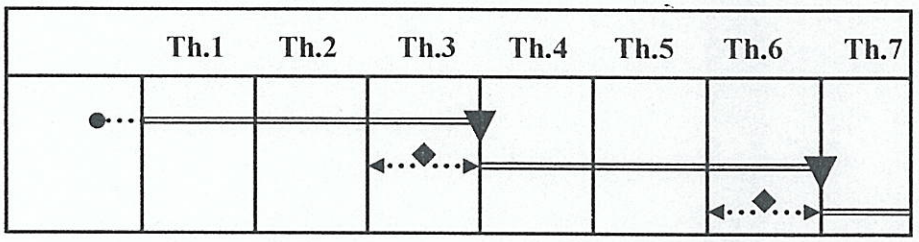
b) Advanced Diagnosis Training (Diagnosis Master Technician Training)

Pelatihan ini dilakukan dengan tujuan agar karyawan mampu melakukan prosedur diagnosa tingkat lanjut bagi problem antar sistem. Isi dari

pelatihan ini yaitu berupa diagnosa tingkat lanjut dan *troobleshooting* dari masalah sulit yang melibatkan beberapa sistem, seperti : *Power train management*, MPX *(Multiplex Communication System)*, NVH, dll. Pelatihan dilakukan selama 140 jam dalam periode 1 – 2 tahun.

Bagi teknisi yang telah lulus kategori pelatihan ini akan mendapatkan sertifikat yaitu **Certified Diagnosis Master Technician.** Sertifikat ini akan diperlukan saat *Renewal Exam* (ujian pembaharuan sertifikasi) secara berkala.

Bagi para teknisi yang telah memiliki sertifikat **Certified Diagnosis Master Technician** akan terus melakukan pelatihan secara berkala setiap tiga tahun sekali. Program pelatihan ini disebut juga **Lates Diagnosis Training**. Isi dari pelatihan ini yaitu berupa *Renewal Exam* (ujian pembaharuan sertifikat), dan apabila teknisi yang bersangkutan belum lulus dalam ujian maka akan terus diulang hingga berhasil.



Keterangan: ● Tanggal penerbitan
= Masa berlaku
▼ Tanggal kadaluarsa; setelah tiga tahun
◆ Renewal Exam

Gambar 3.3 : Lates Diagnosis Training