BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan

2.1.1. Sejarah PT. Astra International Tbk.

PT. Astra International Incorporation (AII) pertama kali didirikan pada tanggal 20 Februari 1957 Drs. Tjia Kian Tie (Alm), William Soerjadja (Tjia Kiang Liong), dan E. Hariman (Liem Peng Hong), yang bergerak dalam bidang usaha ekspor-impor hasil bumi, inventaris alat-alat kereta api untuk PKA (sekarang PJKA), serta bahan-bahan untuk proyek pengembangan PLTA Jatiluhur.

Kemudian pada tahun 1965 PT. Astra International mendirikan bangunan baru di Jakarta dan kantor yang berada di Bandung dijadikan sebagai kantor cabang. Pada masa itu PT. Astra International bergerak dalam bidang impor alat-alat berat dan kendaraan bermotor. Berkat usaha patungan antara pemerintah Indonesia dengan yang bergerak dalam bidang perakitan kendaraan beroda empat, maka pada tanggal 25 Februari 1969 berdirilah PT. Gaya Motor. Pada tanggal 1 Juli 1969 PT. Astra International Incorporation (AII) mendapatkan pengakuan resmi dari pemerintah Republik Indonesia sebagai agen tunggal kendaraan bermotor merek "Toyota" untuk seluruh wilayah Indonesia.

Sebagai kelanjutan dari pengakuan tersebut pada pertengahan tahun 1970 PT. Astra International Incorporation (AII) membentuk "Toyota *Division*" yang menangani distributor dan pemasaran kendaraan merek Toyota. Melihat prospek pemesanan mobil merek Toyota cukup cerah, maka pada tahun 1971 didirikan

perusahaan baru yang diberi nama PT. Toyota Astra Motor (TAM) yang merupakan patungan antara Indonesia dengan Jepang. Perusahaan dari pihak Jepang adalah Toyota Motor Company LTD, dan Toyota Sales Company LTD. Sedangkan dari pihak Indonesia adalah PT. Astra International dan PT. Gaya Motor.

Setelah PT. Astra Motor berdiri, maka status agen tunggal Toyota untuk seluruh wilayah Indonesia dialihkan kepada PT. Toyota Astra Motor, sedangkan PT. Astra International berubah statusnya menjadi penyalur utama kendaraan bermotor merek Toyota. Kegiatan PT. Toyota Astra Motor adalah mengimpor mobil-mobil merek Toyota dalam keadaan *Completely Knock Down* (CKD) dari Jepang dan merakitnya di PT. Gaya Motor serta menyalurkan pada dealer-dealer utama di Indonesia. Disamping sebagai agen tunggal PT. Toyota Astra Motor juga bergerak sebagai importir suku cadang untuk mobil-mobil merek Toyota.

Dengan semakin berkembangnya pemasarannya mobil merek Toyota, dan agar pengelola pemasaran mobil Toyota di Indonesia dapat lebih efisien dan efektif, maka pada tanggal 1 Januari 1976 didirikan PT. Astra Motor Sales (AMS) berdasarkan Akta Notaris Kartini Mulyadi, SH. No. 195 tanggal 30 Juli 1975 dan No. 52 tanggal 10 Oktober 1975. Sebelumnya untuk penjualan mobil Toyota dilakukan oleh satu divisi dari PT. Astra International yaitu *Motor Vehicle Division*. Pada tahun 1989, PT. Astra Motor Sales bergabung dan menjadi divisi penjualan dari PT. Astra International. Kegiatan utama PT. Astra International adalah menjual mobil merek Toyota, menjual sahamnya pada masyarakat (*go public*) dengan nilai nominal yang tidak terlalu tinggi.

Pada saat *go public*, nama PT. Astra International diubah menjadi PT. Astra International Toyota Division. Pada tanggal 8 Agustus 1995 menurut Akte Notaris Ny. Rukmasanti Hardjasatya, SH No.2, PT. Astra International Toyota Division berubah menjadi PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation.

Dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan akan kendaraaan bemotor merek Toyota, PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation juga melakukan bantuan pengelolaan atas PT. Serasi Autoraya (Toyota Rent AUTO 2000 Car/Trac) yang menangani jasa penyewaan mobil merek Toyota dan PT. Arya Kharisma (Mobil 88) yang melayani penjualan mobil bekas merek Toyota. Kedua perusahaan ini termasuk dalam AUTO 2000 Group.

Sebagai dealer utama wilayah perusahaan PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation mencakup Sumetra (kecuali Jambi, Riau, dan Bengkulu), Jawa (kecuali Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta), Bali, NTB, dan NTT. Kantor cabang Pasteur merupakan cabang ketiga untuk wilayah Bandung dan sekitarnya. Masing-masing cabang berdiri sendiri dan dalam kegiatan opoerasionalnya bertanggung jawab langsung ke kantor pusat PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation yang beralamat di Jl. Gaya Motor III No. 3 Sunter II Jakarta Utara.

2.1.2. Sejarah AUTO 2000

Auto2000 berdiri pada tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi Auto 2000**.** Auto 2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT. Astra International Tbk. Saat ini Auto 2000 adalah *main dealer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai antara 70-80 % dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto 2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor yang menjadi Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota. Auto 2000 adalah dealer resmi Toyota bersama 4 dealer resmi Toyota yang lain.

Auto 2000 memiliki cabang yang tersebar di seluruh Indonesia (kecuali Sulawesi, Maluku, Irian Jaya, Jambi, Riau, Bengkulu, Jawa Tengah dan D.I.Y). Selain cabang-cabang Auto 2000 (disebut *Direct*) yang berjumlah 63 cabang , Auto 2000 juga memiliki dealer yang tersebar di seluruh Indonesia (disebut *Indirect*), yang totalnya berjumlah 67 outlet. Dengan demikian, terdapat 130 cabang (*Direct* Sub cabang dan *Indirect*) yang mewakili penjualan Auto 2000 di seluruh Indonesia. 48 Bengkel milik Auto 2000 merupakan yang terbesar dan terlengkap di Asia Tenggara. Disamping itu Auto 2000 juga memiliki 407 *Partshop* yang menjamin keaslian suku cadang produk Toyota.

Visi PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation menjadi *Main Dealer* Otomotif no. 1 di Indonesia adalah :

1. Perusahaan beserta seluruh jajarannya mampu beradaptasi dengan pesatnya perubahan teknologi.

2. Karyawan memiliki keterampilan yang tinggi untuk melayani beragam keinginan pelanggan secara cepat, tepat, dan dapat diterapkan.
3. Adanya jaminan kepuasan pelanggan.
4. Karyawan yang berkualitas dan mandiri.

Misi PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation adalah menjadi mitra usaha yang terpercaya bagi seluruh *stakeholder* (Pelanggan Toyota, Karyawan, *Supplier*, Pemegang saham, Pemerintah, dan Masyarakat). PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation akan mampu menjadi mitra terpercaya dengan adanya kemampuan untuk :

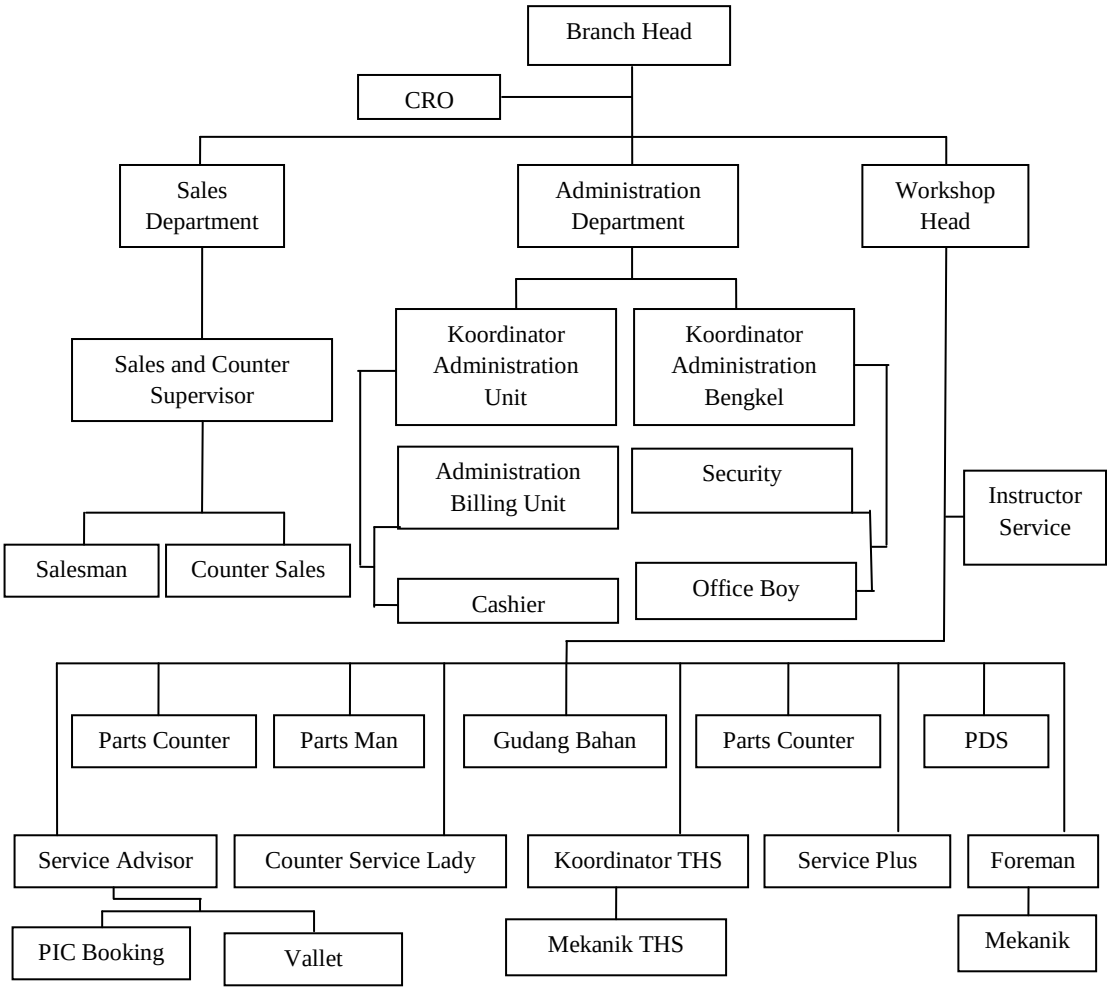
1. Menjunjung tinggi kualitas pelayanan terhadap Pelanggan dan Karyawan.
2. Menjalankan praktek bisnis secara handal dan penuh integritas.
3. Memelihara komitmen jangka panjang dalam mengembangkan usaha.
4. Berpartisipasi secara aktif dalam pengembangan ekonomi nasional.

2.2. Struktur organisasi PT. Astra International Toyota Sales Operation cabang Rancaekek Bandung

PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation cabang Rancaekek Bandung, menggunakan sistem organisasi garis dan staff yaitu pelimpahan wewenang berlangsung secara vertikal sepenuhnya dari pimpinan kepada bawahannya. Pembagian tugas dan wewenang mengalir dalam satu garis lurus dari puncak ke bagian bawah dan setiap individu bertanggung jawab hanya kepada satu orang yang lebih tinggi tingkatannya.

Struktur organisasi PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation cabang Rancaekek Bandung secara lengkap dapat dilihat pada gambar 2.1.

Struktur organisasi PT. Astra International Tbk.



Gambar 2.1

2.3. Deskripsi Jabatan

Berikut ini akan penulis uraikan tugas dan tanggung jawab, serta wewenang bagian-bagian penting dalam struktur organisasi PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation cabang Rancaekek Bandung :

a. Kepala Cabang *(Branch Head)*

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Melakukan kegiatan pengelolaan cabang dibidang penjualan, administrasi, servis serta mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target.
2. Meningkatkan produktivitas/*performance* cabang serta kepuasan pelanggan.
3. Membuat perencanaan strategis, *policy*, arah dan target cabang sesuai dengan *guide line* dari Pusat.

Wewenang :

1. Memberikan diskon dan komisi sesuai dengan regulasi yang ada.
2. Melakukan pembatalan SPK (Surat Pemesanan Kendaraan).
3. Menetapkan kebijakan tata tertib cabang yang sesuai dengan kondisi cabang.
4. Menegur, mengarahkan, memberikan *reward and punishment* kepada karyawan bawahannya.
5. Mengusulkan promosi, transfer, demosi, training atau PHK karyawan bawahannya.

b. Kepala Bengkel *(Workshop Head)*

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku serta menginformasikan kompetensi jajaran personel bengkel dalam usaha pencapaian target untuk meningkatkan produktibitas dan pencapaian performance bengkel serta kepuasan pelanggan.
2. Membuat perencanaan dan memastikan pencapaian revenue workshop, *Unit Entry and Car Return* sesuai standar yg ditetapkan.
3. Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan bengkel (dan *performance* jajaran personel bengkel).
4. Mengontrol stock gudang bengkel (*parts*) sesuai dengan target *service rate*.
5. Pembinaan dan pengembangan personel bengkel.
6. Mengevaluasi pelaksanaan sistem dan prosedur bengkel.
7. Memantau pengelolaan limbah padat, cair, & gas di bengkel

Wewenang :

1. Memutuskan pemberian/penolakan diskon untuk customer/Perjanjian Kerja Sama sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP).
2. Menentukan penggunaan kendaraan operasional servis cabang (*Home Service*).

3. Menegur, mengarahkan dan memberikan *reward and punishment* kepada karyawan bawahannya.
4. Mengusulkan promosi, transfer, demosi, training atau melakukan PHK karyawan bawahannya.

c. Instruktur Servis *(Service Instructor)*

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Mengembangkan *technical skill* dari mekanik, *foreman* dan *Service Advisor* melalui pelaksanaan training di bengkel sesuai dengan perencanaan dan kebutuhan yang ada untuk meningkatkan mutu pelayanan bengkel.
2. Menganalisa dan Mengontrol kebutuhan *equipment*, *tools*, dan SST
3. Membantu personel bengkel dalam menangani masalah di bengkel
4. Menganalisa pekerjaan *Job Return*
5. Membantu kepala bengkel dalam hal EHS
6. Menghitung insentif *man power* bengkel

Wewenang :

1. Membuat jadwal dan mengadakan training di Bengkel
2. Merencanakan dan mengirim Mekanik, Foreman dan SA untuk *training* ke kantor pusat / TAM berdasarkan koordinasi dengan kantor pusat
3. Mengusulkan penambahan, perbaikan peralatan bengkel

d. Service Advisor

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat PKB dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan.
2. Melayani pelanggan, yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan pada pelanggan.
3. Memasukkan data keluhan pelanggan mengenai kondisi kendaraan pelanggan ke komputer.
4. Membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB).
5. Membuat penawaran dari pekerjaan perbaikan kendaraan atau estimasi biaya dan waktu perbaikan pada pelanggan.
6. Menginformasikan pekerjaan tambahan (bila ada) kepada pelanggan beserta estimasi biaya dan waktu tambahan yang diperlukan.
7. Memeriksa kendaraan yang telah diperbaiki, apakah sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel (PKB).
8. Melakukan test drive dan memeriksa keberadaan parts bekas di dalam kendaraan.
9. Menyerahkan kembali kendaraan pada pelanggan dalam keadaan bersih berikut parts bekas sesuai dengan Form Pemeriksaan Kendaraan (FPK).
10. Melakukan *follow up* ke pelanggan setelah 2-3 hari kendaraan diperbaiki di bengkel.

11. Mengingatkan pelanggan untuk melakukan perawatan berkala berikutnya pada saat selesai perawatan / perbaikan.
12. Mengisi data '*account number*' untuk setiap perawatan yang telah selesai dikerjakan yang dipakai sebagai dasar perhitungan biaya perawatan.

Wewenang :

1. Melakukan estimasi biaya perbaikan dan waktu perbaikan.
2. Menentukan harga dan memberikan diskon pada customer untuk perbaikan kendaraan sesuai standar yang ditetapkan.
3. Memutuskan kendaraan boleh keluar atau tidak setelah diperbaiki.

e. Koordinator THS *(THS Coordinator)*

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Menerima telepon atau panggilan dari Pelanggan untuk melakukan servis kendaraan.
2. Melakukan pencatatan data Pelanggan dan keluhan yang ada pada SAP.
3. Mendistribusikan pekerjaan kepada mekanik THS melalui radio panggil/alat komunikasi.
4. Membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi mekanik THS, dengan menjelaskan cara " *Trouble Shooting* ".
5. Mendukung mekanik THS dalam penyedian suku cadang dan penyediaan *tools*.
6. Membuat laporan berkala mengenai *job return*, problem yang dihadapi, untuk diserahkan pada atasan.

7. Memeriksa hasil kerja mekanik sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel (PKB) via *follow up* ke Pelanggan.
8. Mengecek ulang notifikasi untuk memastikan pekerjaan.
9. Memperbaharui notifikasi untuk memonitor pekerjaan.
10. Mengecek ulang *Service Order.*
11. Melakukan pencatatan Penagihan Dan Pembayaran pada SAP.
12. Mencetak Faktur yang akan dikirim oleh mekanik.
13. Melakukan pengumpulan kepada pelanggan lewat telepon dan "*follow up"*
14. Mengatur mekanik THS.
15. Monitoring performance THS yang dikelola (*Unit Entry*, *Revenue*, Jumlah Mekanik THS).
16. Menerima pembayaran dari mekanik THS sesuai dengan laporan.
17. Menyerahkan hasil pembayaran ke kasir.

Wewenang :

1. Mendistribusikan pekerjaan pada mekanik THS.
2. Mengusulkan *training* bagi mekanik THS.

f. Partman

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Melakukan *order parts* ke Sub Depo atau TAM, baik untuk keperluan gudang *parts* maupun *parts* pesanan *Indirect.*
2. Melakukan *follow-up* atas *order* yang telah dibuat sehingga dapat memberikan informasi yang akurat terhadap parts pesanan *next internal customer*.

3. Mencatat *order* atau permintaan yang tidak dapat dipenuhi, dan melakukan *follow-up* kepada *next internal customer* atas kondisi order tersebut.
4. Menerima dan memeriksa parts yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.
5. Menginformasikan kepada *next internal customer* apabila *parts* yang dipesan telah tersedia.
6. Menyimpan *parts* untuk stock sesuai dengan lokasi yang telah ditetapkan, membuat lokasi baru untuk parts baru dan menyimpan *parts* pesanan *indirect* di *intransit area*.
7. Memelihara dan menjaga kondisi fisik *stock parts* dan menjaga kebersihan lokasi dan ruang yang ada di gudang.
8. Mengatur *lay out* gudang agar menjadi efektif dan efisien.
9. Melakukan evaluasi terhadap lokasi dan penempatan *parts* di gudang, evaluasi parameter-parameter dan *update* terhadap data-data *inventory* yang berhubungan dengan standar pengelolaan *Toyota parts*.
10. Mengelola *stock* sesuai standar-standar dan target *inventory* yang telah ditetapkan.
11. Memberikan informasi-informasi yang diperlukan oleh *next internal customer* dalam bidang parts, seperti informasi harga, *stock*, kondisi *order* dan kedatangan parts pesanan.
12. Membuat, melakukan *register*, *filing* dan menyimpan dokumen-dokumen *order*, penerimaan, pengeluaran, *claim, transfer*, berita acara dan laporan-laporan yang berhubungan dengan bidang kerjanya.

13. Memberikan saran, usulan dan berkonsultasi dengan kepala bengkel dalam mencari solusi terhadap masalah *parts*.
14. Melakukan sampling *stock opname* secara rutin.
15. Membuat *retur* dan *claim* bagi parts yang rusak atau kurang dalam penerimaan dari TAM atau Sub Depo.
16. Melakukan *transfer parts* antar cabang apabila dibutuhkan.

Wewenang :

1. Melakukan order ke TAM atau Sub Depo sesuai permintaan.
2. Melakukan pemesanan untuk item-item stock baru, berdasarkan analisa *demand*.
3. Mengusulkan pembelian *parts* lokal, jika tidak tersedia di gudang/Depo.

g. Gudang Bahan

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Menjaga ketersediaan bahan, material dan oli yang dibutuhkan mekanik.
2. Memberikan bahan, material dan lain-lain kepada mekanik sesuai dengan permintaan yang tertulis di Perintah Kerja Bengkel (PKB).
3. Membuat permintaan pembelian bahan dan lain-lain yang dibutuhkan bengkel.
4. Menerima kiriman bahan dan lain-lain dari supplier dan menyimpannya di gudang bahan.
5. Memproses Order Pembelian Bahan (OPB), Surat Penerimaan Gudang (SPG) dan Bukti Pencatatan Hutang (BPH).
6. Membuat Memo *Expenses* untuk bahan yang dipakai bengkel.

7. Memelihara dan menjaga kebersihan tempat dan area kerja (5R).

h. Administrasi Servis *(Service Administration)*

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Mencetak kontrak kerja untuk Perjanjian Kerja Sama (PKS) sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui *Workshop Head*.
2. Memonitor batas waktu pembayaran dan dokumen-dokumen pendukungnya.
3. Melakukan administrasi *Account Receivables* (AR).
4. Melakukan kegiatan administrasi masalah perpajakan.
5. Membantu melengkapi data yang dibutuhkan untuk pengiriman unit.

i. *Administration Billing Unit*

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Menerima PKB yang telah selesai diproses oleh bengkel.
2. Melakukan pekerjaan *Billing* dan *Invoice* dari PKB yang telah dinyatakan selesai oleh *Service Advisor*.
3. Membuat registrasi Kuitansi Manual THS.
4. Mendistribusikan Kuitansi THS yang selesai (asli/sistem) kepada pelanggan sebagai pengganti Kuitansi Manual THS.
5. Melakukan monitoring terhadap PKB yang belum selesai (WIP).
6. Membuat dan mengembangkan *Filing System* dan regristrasi copy kuitansi, OPL, dan lain-lain.

7. Membuat laporan mingguan dan bulanan WIP, Faktur Pajak, Memo Pembebanan dan lain-lain.
8. Memelihara dan menjaga kebersihan tempat dan area kerja (5R).

j. Mekanik THS

1. Menjaga dan merawat kebersihan kendaraan THS beserta perlengkapannya (*Part*, *Equipment*, PKB manual, *Hand tool set*).
2. Memahami dan melaksanakan tugas pengerjaan kendaraan dirumah pelanggan sesuai perintah dari Koordinator THS.
3. Menemui pelanggan dengan ramah, sopan, dan kekeluargaan.
4. Mendengarkan keluhan pelanggan dengan melakukan pertanyaan 5W2H.
5. Melakukan diagnosa pada kendaraan pelanggan.
6. Menyarankan pelanggan untuk melaksanakan perbaikan kendaraan sesuai keluhan, dan mendapat persetujuan pelanggan bila mungkin melaksanakan perawatan berkala.
7. Melakukan pekerjaan yang telah disetujui pelanggan.
8. Menjaga kualitas pekerjaan dan pelayanan
9. Melaksanakan BST.
10. Menjaga kebersihan dan keamanan kendaraan pelanggan.
11. Mencatat semua pengeluaran *Spare part* dan Bahan yang telah digunakan dan dikeluarkan dari Gudang THS beserta nomor *Part* dan nomor Bahan.
12. Memberikan Angket THS kepada pelanggan untuk penilaian Kualitas kerja yang telah dilakukan .
13. Melaksanakan *final check* pada kendaraan yang telah selesai dikerjakan.

14. Membuat Kuitansi Manual sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan.
15. Menjelaskan secara rinci tentang pekerjaan dan kaitannya dengan keluhan, serta komponen yang diganti.
16. Menerima pembayaran dari Pelanggan, dan mengambil Angket THS.
17. Menyampaikan rasa terima kasih dan memastikan kepada pelanggan bahwa kendaraannya telah selesai dikerjakan.
18. Memberikan kartu nama dan meminta ijin untuk pamit.
19. Memberikan laporan singkat kepada Koordinator THS.
20. Menyerahkan Uang beserta copy Kuitansi manual ke kasir.
21. Menyerahkan PKB manual, Kuitansi manual, kepada koordinator THS.
22. Memproses pengambilan *Spare part* dan Bahan yang telah digunakan untuk dikembalikan ke mobil THS.
23. Mengecek ulang kelengkapan kendaraan THS.

k. Kepala Regu *(Foreman)*

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Mengembangkan Menganalisa PKB dari *Service Advisor* untuk mendistribusikan job kepada mekanik.
2. Mengawasi kerja mekanik sesuai PKB dan *flate rate* yang ditetapkan.
3. Membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi mekanik, dengan menjelaskan cara “ *Trouble Shooting* “.
4. Mendukung mekanik dalam penyedian suku cadang dan penyediaan *tools*.
5. Membuat laporan berkala mengenai *job return, problem* yang dihadapi untuk diserahkan pada atasan.

6. Memeriksa hasil kerja mekanik sesuai dengan PKB.
7. Menjelaskan pada pelanggan tentang kondisi kendaraan yang sedang diperbaiki.
8. Melakukan test drive terhadap kendaran yang telah selesai diperbaiki.

Wewenang :

1. Membuat Mendistribusikan pekerjaan pada mekanik.
2. Menolak / menerima usulan penggantian *parts* setelah dikonfirmasikan ke *Service Advisor*.
3. Mengusulkan *training* bagi mekanik.
4. Memberhentikan untuk sementara unit yang sedang ditangani mekanik, jika terjadi kerusakan lain yang tidak ada dalam PKB, dimana memerlukan *parts* yang tidak tersedia di gudang.

l. Mekanik

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Mengerjakan perbaikan / perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada pada PKB, sesuai dengan standar pengerjaan dan standar K3 yang berlaku.
2. Mencatat pekerjaan yang dilakukan di kolom PKB dan mencatat waktu kerja (waktu mulai dan waktu penyelesaian pekerjaan) pada kertas kerja atau *Check sheet* yang berlaku untuk menentukan *flate rate*.
3. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar PKB pada *Foreman* / Karu untuk ditindak lanjuti.
4. Memeriksa ulang hasil kerjanya dan menyerahkan PKB yang telah diisi kepada Kepala Regu / *Foreman* untuk diperiksa.

5. Memelihara (menjaga kebersihan dan kelengkapan) peralatan kerja, menjaga kerapian dan kebersihan tempat kerjanya.

2.4. Aspek Kegiatan Perusahaan

PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation cabang Rancaekek (AUTO 2000) adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT. Astra International Tbk.

2.4.1. Produk / Barang

a. Mobil

   Nama-nama mobil yang di jual di PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation cabang Rancaekek (AUTO 2000) diantaranya adalah : New Avanza, Yaris, Kijang Innova, Rush, Hilux, Corolla Altis, Crown, Camry, New Vios, New Dyna, Fortuner.

b. Suku cadang & Bahan

   Spare part (suku cadang): komponen-kompone kelistrikan, mesin, chasis dan bodi untuk semua tipe dan jenis kendaraan Toyota.

   Bahan (material) : oli mesin, oli transmisi dan gardan, minyak rem, super engine, *long life coolant* (Cairan radiator pendingin),dll.

2.4.2. Jasa

a. Perawatan Berkala Cepat *(Express Maintenance)*

   Layanan *Express maintenance*, yaitu layanan servis cepat hanya 1 Jam, khusus untuk perawatan berkala. Layanan ini merupakan salah satu

terobosan untuk memberikan servis berkualitas dengan waktu yang lebih singkat.Dengan fasilitas stall khusus dan peralatan yang lebih lengkap dan dikerjakan oleh 2 orang teknisi, maka anda akan menemukan pengalaman baru service kendaraan berkualitas dengan waktu yang lebih singkat, dan harga tetap.

b. Perawatan Berkala *(Reguler Check)*

Layanan *External Reguler Check (ERC),* yaitu layanan service berkala sama seperti *Express Maintenance* namun pada ERC ini lebih ditekankan pada keluhan-keluhan customer pada perawatan servis berkala dan perawatan untuk 5000 km seperti cek roda, tune up, dll. Disamping itu estimasi dari *ERC* ini berkisar antara 1 sampai dengan 2,5 jam.

c. Perbaikan Umum *(General Repair)*

Layanan *General Repair*, yaitu layanan perbaikan kendaraan secara umum, layanan ini diberikan karena part kendaraan mengalamai kerusakan atau jika pelanggan ingin mengecek kendaraan diluar service berkala contohnya pengecekan kendaraan (cek temperatur, alarm, bensin/oli boros, suara mesin kasar, dll) sedangkan untuk part kendaraan yang rusak maka customer harus melakukan reparasi atau penggantian part contohnya ganti (timing belt, tali kipas, baterai, lampu, dll). Untuk estimasi waktu pengerjaan dari general repair ini tergantung dari lamanya kerusakan atau pengecekan kendaraan untuk estimasi waktu minimal $\pm$ 1 jam sedangakan estimasi waktu maksimal $\pm$ 6 jam.

d. *Toyota Warranty Claim* (TWC)

Dengan melakukan perawatan berkala secara rutin di bengkel resmi Toyota, maka Anda akan mendapatkan jaminan kendaraan langsung dari Toyota selama 3 tahun atau 100.000km *(Toyota Warranty Claim)*. Untuk mendapatkan jaminan tersebut bisa dengan melakukan perawatan kendaraan di bengkel Auto 2000 dan melakukan klaim atas kerusakan komponen kendaraan yang tercakup dalam *Toyota Warranty claim* di bengkel Auto 2000.

e. *Toyota Home Servis* (THS).

Toyota Home Service adalah salah satu fasilitas pelayanan yang dapat melakukan servis kunjungan ditempat anda (dikantor/dirumah) dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemilik kendaraan Toyota yang tidak sempat datang ke bengkel. Selain itu fasilitas pelayanan lainnya yang bisa didapatkan oleh pelanggan adalah Pusat Layanan Dyna (PLD). Pusat Layanan Dyna merupakan fasilitas pelayanan khusus untuk unit Dyna yang dapat melakukan servis kunjungan ditempat pelanggan (dirumah/ditempat kerja), dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemilik kendaraan Dyna yang tidak sempat ke bengkel.

f. *Booking Service.*

Booking service adalah solusi dari problem harus antri saat akan service kendaraan, dengan melakukan *booking service* minimal 2 hari sebelumnya, maka pelanggan mendapatkan keuntungan :

1. Waktu servis anda yang tentukan. Anda bisa menyesuaikan dengan jadwal kegiatan anda
2. Tidak perlu antri. Dengan membuat janji dan datang sesuai jam yang telah disepakati, Toyota anda akan langsung dikerjakan tanpa mengikuti antrian untuk dilayani
3. Suku cadang dan teknisi telah siap. Dengan konfirmasi kedatangan 1 hari sebelumnya, dapatkan kemudahan berupa terhindar dari suku cadang tidak tersedia.
4. Dapatkan potongan harga jasa dan suku cadang, dimana besarnya Potongan sesuai dengan syarat dan ketentuan berlaku.

g. *Emergency Road Assistance* (ERA)

Hanya di Auto 2000, untuk setiap pembelian Toyota, Anda mendapat kartu keanggotaan AstraWorld. Dengan kartu Astra World Anda mendapat Layanan Bantuan Darurat di Jalan/*Emergency Roadside Assistance(*ERA*)* yang siap 24 jam sehari, 7 hari seminggu, sepanjang tahun. Layanan ERA diberikan secara gratis selama 5 tahun dari tanggal pembelian untuk kendaraan (mobil) merek Astra yang memiliki *Vehicle Card*. Bantuan darurat ini mencakup: panduan teknis, pengaktifan aki lemah, penggantian ban kempes, membuka kendaraan terkunci, serta bantuan jasa derek (*towing*) dan mobil gendong (*car carrier*) AstraWorld. Jasa derek (*towing*) dan mobil gendong (*car carrier*) adalah layanan pengangkutan kendaraan pelanggan dari lokasi keadaan darurat ke bengkel Astra International terdekat.

h. Kontrak Servis

Kontrak Servis adalah perawatan kendaraan selama periode atau jarak tertentu yang ditawarkan oleh bengkel Auto 2000. Paket perawatan ini dibayarkan secara penuh oleh pelanggan pada saat pertama kali mengikuti program ini dan selanjutnya pelanggan dapat melakukan perbaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Buku Kontrak Servis yang telah disepakati bersama.

Keuntungan Kontrak Servis dari Auto 2000 :

1. Memberikan kemudahan perawatan dan perbaikan terencana.
2. Biaya tetap untuk perawatan berkala dengan jangka waktu 1 tahun (30.000 km), 2 tahun (60.000 km) dan 3 tahun (90.000 km).
3. Kemudahan proses administrasi.
4. Jaminan keaslian.
5. suku cadang (Toyota Genuine Parts).

i. Layanan Auto 2000 One Stop Services**.**

Anda tidak perlu lagi pergi ke bengkel lain untuk mendapatkan layanan perbaikan khusus untuk Toyota Anda, karena Auto 2000 telah menyiapkan One Stop Service untuk totalitas layanan perbaikan Toyota Anda. Dengan mengunjungi Auto 2000, maka Anda akan bisa mendapatkan layanan perbaikan yang lengkap. Adapun layanan tersebut meliputi :

1. Layanan Spooring and Balancing.
2. Layanan penjualan ban dan aksesoris kendaraan.
3. Layanan Perawatan interior dan eksterior kendaraan (Salon).

4. Layanan Perbaikan Sistem pendingin (A/C).
5. Layanan Perawatan Prima untuk Mesin dan Komponen kendaraan Anda.