

BAB II

HASIL SURVEY

2.1 Gambaran Umum PT. Toyota-Astra Motor

PT. Toyota-Astra Motor yang didirikan pada tahun 1971 merupakan perusahaan joint venture antara PT. Astra International Tbk (saham 51%) dengan Toyota Motor Corporation (saham 49%), Jepang. Selama 30 tahun, PT. Toyota-Astra Motor telah memainkan peranan penting dalam pengembangan industri otomotif di Indonesia serta membuka lapangan pekerjaan termasuk dalam industri pendukungnya. Saat ini, PT. Toyota-Astra Motor telah memiliki pabrik produksi seperti Stamping, Casting, Engine dan Assembly di area industri Sunter Jakarta.

Auto2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani 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. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto2000 berhubungan dengan PT Toyota Astra Motor yang menjadi Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota.

Setiap perusahaan pasti memiliki visi dan misi. Pada konteks visi dan misi tersebut terdapat suatu harapan masa depan, bahwa perusahaan akan dapat terus berkembang seiring dengan majunya jaman dan perkembangan teknologi. Sehingga nantinya diharapkan dapat membentuk sumber daya manusia yang bermutu tinggi. Dengan komitmen untuk selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, PT Toyota-Astra Motor (TAM), sebagai perusahaan pelopor industri otomotif Indonesia, senantiasa terus menerus menciptakan inovasi terbaiknya. Hal

ini selaras dengan visi TAM untuk menjadi perusahaan industri otomotif berkelas international.

2.1.1 Visi

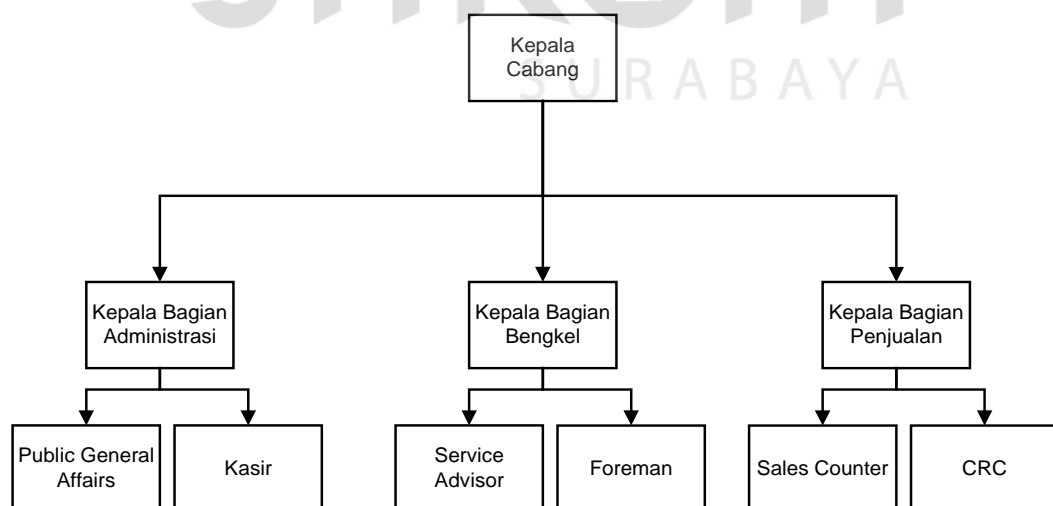
Menjadi main dealer terbaik di Indonesia dengan praktek proses dan pelayanan berkelas dunia

2.1.2 Misi

Memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, mencapai pangsa pasar nomer satu, menyediakan lingkungan kerja aman dan nyaman bagi karyawan, menciptakan nilai tambah kepada pelanggan yaitu dengan kemudahan, kehandalan, dan menciptakan nilai tambah ekonomis bagi pemegang saham.

2.2 Struktur Organisasi PT. Toyota-Astra Motor

Dari hasil survey yang telah dilakukan terdapat struktur organisasi beserta deskripsi tugas yang dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagan Struktur Organisasi PT. Toyota Astra Motor

2.3 Deskripsi Tugas

Berdasarkan struktur organisasi ada Gambar 2.1 dapat dideskripsikan masing-masing tugas yang dimiliki oleh tiap bagian yang bersangkutan sebagai berikut:

1. Kepala Cabang

Berwenang untuk mengelola dan mengkoordinir masing – masing bagian yang ada di bawahnya dalam setiap pengambilan kebijakan yang strategis.

2. Wakil Kepala Cabang

Berwenang untuk mengelola dan mengkoordinir masing – masing bagian yang ada di bawahnya dalam setiap pengambilan kebijakan.

3. Kabag. Administrasi

Bertugas mengelola dan mengatur proses administrasi.

4. Kabag. Bengkel

Bertugas mengelola dan mengatur proses layanan mobil pelanggan.

5. Kabag. Penjualan

Bertugas mengelola dan mengatur proses penjualan mobil.

6. Kasir

Bertugas melakukan transaksi keuangan.

7. Service Advisor

Bertugas sebagai penasihat terhadap layanan mobil pelanggan.

8. Personalia

Bertugas mengelola dan mengatur karyawan.

9. *Foreman* (Mekanik)

Bertugas melakukan layanan mobil pelanggan.

10. *Salesman* (wiraniaga)

Bertugas melakukan penjualan mobil.

11. Counter Sales

Bertugas melakukan penjualan mobil.

12. CRC

Bertugas melakukan hubungan dengan pelanggan.

2.4 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Analisis sistem yang sedang berjalan meliputi pembahasan tentang aliran dokumen yang ada pada perusahaan dan hasil analisis terhadap aliran dokumen tersebut. Secara detail, analisis sistem yang sedang berjalan berikut ini akan dijelaskan secara detail.

2.4.1 *Document Flow*

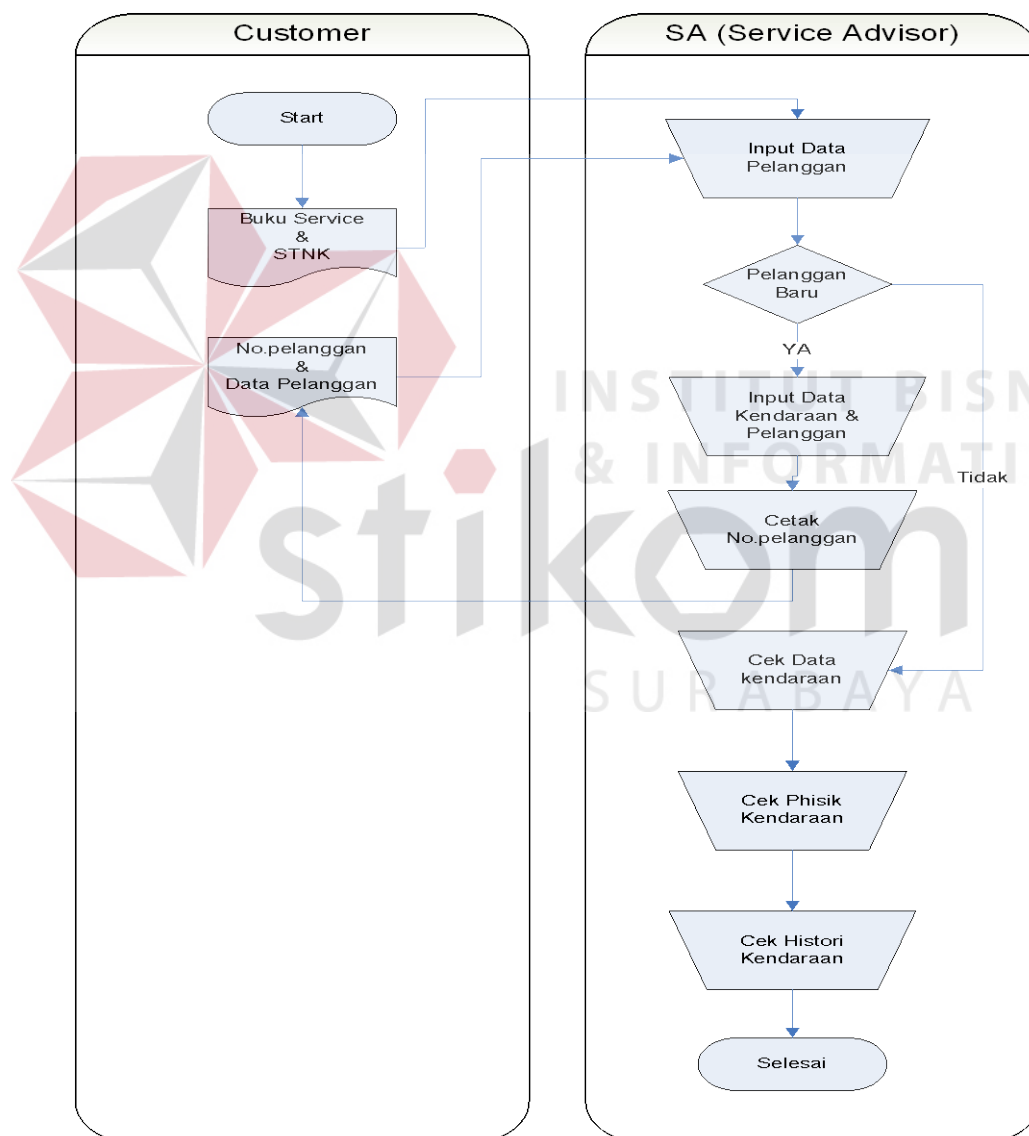
Aliran dokumen yang saat ini digunakan yaitu aliran dokumen yang berhubungan dengan transaksi layanan menentukan service berkala, membuat perintah kerja bengkel (PKB), dan membuat tagihan pelanggan atas jasa perbaikan kendaraannya.

A. *Document Flow* Proses Menentukan Service Berkala

Proses layanan menentukan *service* berkala yang dilakukan pada PT. TOYOTA-ASTRA MOTOR pada saat ini masih kurang efektif dan efisien. Kegiatan ini berawal dari konsumen datang dengan membawa buku garansi service atau tidak tapi membawa permasalahan dengan mobil pelanggan tersebut. Pelanggan datang dengan membawa STNK mobil, lalu bagian SA menerima dengan memasukkan data pelanggan dan mobil pelanggan apabila mobil dan data

pelanggan belum tercantum dalam *record* pada divisi SA maka SA akan menginputkan dan menyimpan pada *record* yang ada pada divisi SA.

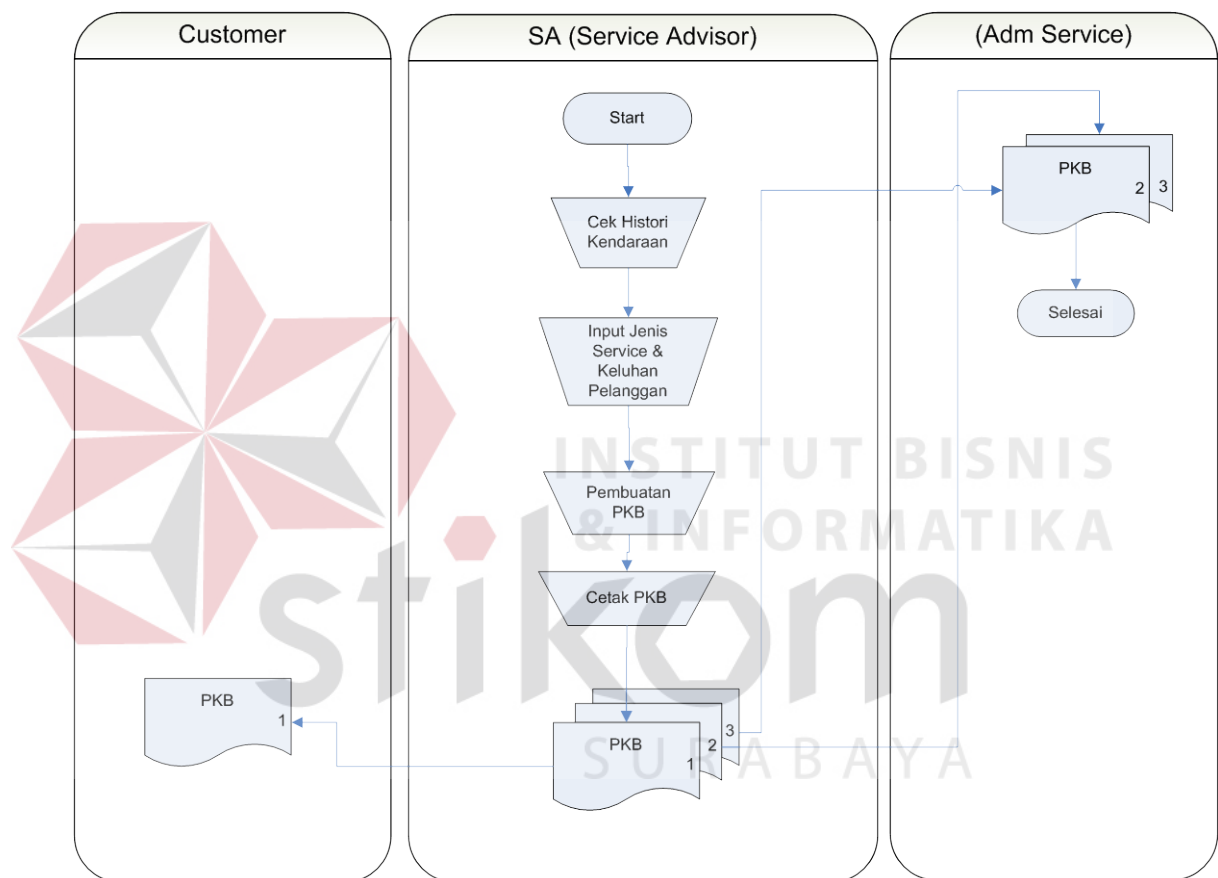
Setelah itu, bagian SA akan melakukan cek keadaan fisik dari kendaraan konsumen yang akan dilakukan perbaikan ditujukan agar pada saat kendaraan keluar/selesai dilakukan perbaikan sesuai pada saat awal kendaraan belum dilakukan perbaikan oleh mekanik .



Gambar 2.2 Document Flow Proses Menentukan Service Berkala .

B. *Document Flow* Proses Pembuatan Perintah Kerja Bengkel (PKB)

Proses pembuatan PKB yang dilakukan pada PT. TOYOTA-ASTRA MOTOR pada saat ini masih kurang efektif dan efisien. Terlihat pada dokumen *flow* lama di bawah. Dengan kata lain, belum memberikan informasi yang efektif dan efisien. Proses pembuatan PKB adalah proses SA akan melakukan



Gambar 2.3 *Document Flow* Proses Pembuatan Perintah Kerja Bengkel .

Cek histori kendaraan pelanggan kemudian SA akan menginputkan jenis service yang dipilih pelanggan berdasarkan jarak tempuh kendaraan pelanggan dan menginputkan informasi keluhan kendaraan pelanggan.

SA kemudian akan melanjutkan proses pembuatan PKB dan akan mencetaknya menjadi 3 rangkap dan akan didistribusikan pada pelanggan pada rangkap 1, rangkap 2 dan rangkap 3 akan diserahkan kepada Adm.Service untuk dilakukan proses lebih lanjut.

C. Dokument Flow Proses Pembuatan Tagihan

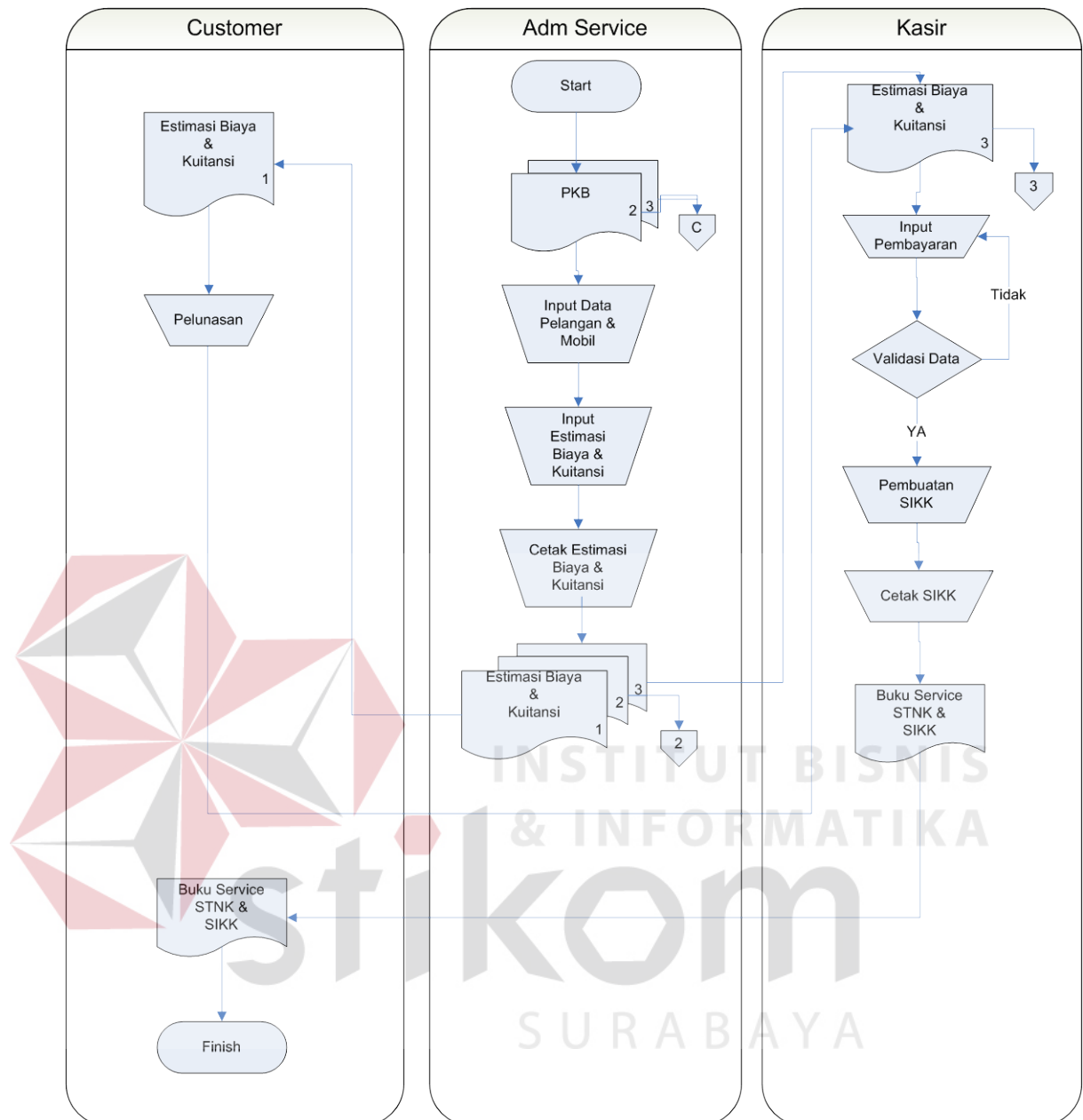
Proses Pembuatan Tagihan yang dilakukan pada PT. TOYOTA-ASTRA MOTOR pada saat ini masih kurang efektif dan efisien. Terlihat pada dokumen *flow* lama di bawah. Dengan kata lain, belum memberikan informasi yang efektif .

Adm.Service menerima salinan PKB dua rangkap dari SA. Kemudian Adm.Service akan melakukan proses menginputkan No.PKB yang tertera pada PKB dan menginputkan data pelanggan dan data kendaraan apakah telah sesuai.

Adm.Service selanjutnya akan melakukan proses cetak Estimasi biaya dan kuitansi. Estimasi Biaya dan Kuitansi akan dicetak rangkap 3. Adapun Estimasi Biaya dan Kuitansi akan didistribusikan rangkap 1 kepada pelanggan, rangkap 2 akan diarsip oleh Adm.service dan rangkap 3 akan diberikan kepada kasir.

Kasir dalam tugasnya akan menginputkan jumlah pembayaran yang diberikan konsumen kepada pihak kasir. Kasir akan memeriksa apakah telah sesuai dan kemudian kasir akan membuatkan SIKK (Surat Izin Kendaraan Keluar) kemudian SIKK tersebut akan diberikan ke konsumen berikut dengan buku *Service* dan surat kendaraannya dan proses alur pembuatan tagihan konsumen berakhir di proses ini.

Document flow proses pembuatan tagihan dapat digambarkan pada gambar 2.4.



Gambar 2.4 Document Flow Proses Pembuatan Tagihan.

2.5 Document Input/Output

Document Input/Output yang digunakan dalam melakukan transaksi disimpan perusahaan sebagai bukti transaksi. Bukti transaksi tersebut digunakan untuk melakukan proses pembukuan setiap akhir bulan. Document IO yang digunakan untuk lembar cetak bukti kepada pelanggan yaitu sebagai berikut.

2.5.1 Surat Perintah Kerja Bengkel

Surat perintah kerja bengkel (PKB) digunakan untuk memberikan informasi tentang layanan mobil pelanggan. Kolom terdiri atas nama pelanggan, mobil yang akan melakukan layanan mobil, jasa apa saja yang akan dilakukan, suku cadang apa saja yang akan diganti, dan nama pegawai bengkel. Surat perintah kerja bengkel dapat dilihat pada gambar 2.5.

ASTRA international
 PT Astra International Tbk
 Gedung Astra International
 Jl. Raya Darmasari No. 100
 Jakarta Selatan 12160
 Telp. (021) 5200 1000
 Fax. (021) 5200 1001
 www.astra.co.id

Perintah Kerja Bengkel
 (Lembar Untuk Mekanik dan MRS)

Nomor PKB : L 2145 HG
 Tanggal :
 No. SAP :
 Jam :
 Tgl. SAP :
 Service Plus : M F

Prioritas : EM / KHUSUS / BIASA
 Pekerjaan : ERC / IRC / TWC / GRP / RTJ / BP / OTH
 Pelanggan : Tunggu / Tinggal
 T/J Appointment :
 T/J Penyerahan :
 T/J Penyerahan :
 Model :
 No. Rangka :
 No. Mesin :
 Warna :
 Tahun :
 Nama SA :

Nama Pelanggan :
 Kode :
 Alamat :
 No. Telp. :
 No. Astra World :

Permintaan Pelanggan :
 Uraian Pekerjaan :
 CH :
 Perkiraan Biaya :

Direct Mail : Y / N
 Kilometer : Km
 Tgl : Bln : Thn :
 Bahan Bakar :
 Biaya Jasa :
 Suku Cadang dan Material :
 Total :
 Semua estimasi yang dihasilkan berkenaan dengan waktu penyelesaian maupun biaya yang diperlukan hanya merupakan suatu taksiran dan tidak mengikat.
 Seluruh isi order dan keterluannya sudah dijelaskan oleh Service Advisor.

STNK : Ada / Tidak
 Buku Service : Ada / Tidak
 Pembayaran : Cash / C-Card / SPK
 Penggantian Part : Langsung / Izin
 Lokasi Kendaraan :
 Kepala Bengkel / ADH :
 Pemilik / Pembawa Kendaraan :
 Service Advisor :

CATATAN :

Foreman	Mekanik	T/J Mulai	T/J Selesai (Plan)	T/J Terhenti 1	T/J Terhenti 2	T/J Terhenti 3	T/J Selesai

Final Test Oleh :
 Nomor SAP :
 Tanggal SAP :
 FSAP-A2000-FULL-4-PKB TS

Gambar 2.5 Perintah Kerja Bengkel

2.5.2 Nota Jasa

Nota Jasa sebagai bukti dari jasa yang dilakukan pada mobil pelanggan pada saat layanan mobil pelanggan. Kolom terdiri atas kode PKB, identitas mobil pelanggan, data jasa yang dilakukan. Nota jasa dapat dilihat pada gambar 2.6.

ASTRA international
PT Astra International Tbk Toyota Sales Operation
TSO-Surabaya Basuki Rachmat
Jl. Jend. Basuki Rahmat 115-117
Surabaya 60271
Telp 031-5468871-4 Fax. TMS 5320002

AUTO 2000
NOTA JASA BENGKEL

Nomor : **T452-2005005067**
Tanggal : 11.04.2005
Jam : 12:00:13

NPWP : 01.302.584.6-091.000 Tgl.Pengukuhan : 01-04-1985
PKP : 01.302.584.6-091.000
Jl. Gaya Motor Raya No.8, Jakarta

Nomor Polisi : **L 2970 LC**
Tipe/Warna/Tahun : **AVANZA G MANUAL MET/SILVER METAL/2004**
Nomor/Tanggal PKB : 104520296696/11.04.2005
Nama S A : **EDDY SOBPRAPTO**

No/Tgl SAP : **7090076353/11.04.2005**
Awal Garansi Perbaikan
Tgl. Berlaku : 11.04.2005
Kilometer : 9.971
Kode Unit PKB Manual :
No. NJB Manual :

NAMA SOEMARSONO, SH
ALAMAT RUNGKUT MENANGGAL HRP. T/27
5301075088 SURABAYA 60293
TELEFON 8702732
08123522610

NO	RINCIAN PEKERJAAN	HRG GROSS	POT %	HRG NET
1	10.000 Km	223.300	2,50	217.718
Sub Total (Termasuk PPN)		223.300		217.718
DDP		203.000	5.582-	197.925
PPN			5.075-	19.793
Total (IDR)				217.718

Saran :
perbaiki

- Berlaku sebagai faktur pajak sederhana
- Jaminan pekerjaan berlaku :
1.General Repair, 15 hari atau 1000 Km.
2.Engine Overhaul, 1 bulan atau 1000 Km mana yang tercapai lebih dulu
3.Pengecatan 3 bulan
- Kami tidak bertanggung jawab atas hilang atau terbuangnya suku cadang bekas bila tidak diambil dalam waktu 2 hari dari waktu perbaikan
- Distribusi : putih -> pelanggan, kuning -> accounting HD, merah -> billing

Kepala Administrasi,
Sugito Halim

Halaman ke- 1 dari 1

Gambar 2.6 Nota Jasa

2.5.3 Nota Barang

Nota Barang sebagai bukti dari suku cadang yang dilakukan oleh mobil pelanggan saat layanan mobil pelanggan. Kolom terdiri atas kode PKB, identitas mobil pelanggan, data suku cadang yang dilakukan. Nota Barang dapat digunakan sebagai bukti bahwa pada saat kegiatan perbaikan mobil pelanggan suku cadang yang diganti pada saat perbaikan akan tercantum pada form nota barang tersebut secara detil dan terperinci. Nota barang dapat dilihat pada gambar 2.7

ASTRA international
PT Astra International Tbk Toyota Sales Operation
TSO-Surabaya Basuki Rachmat
Jl. Jend. Basuki Rahmat 115-117
Surabaya 60271
Telp 031-5468871-4 Fax. TMS 5320002

AUTO 2000
NOTA BARANG

Nomor : **T452-2005004984**
Tanggal : 11.04.2005
Jam : 11:21:23

NPWP : 01.302.584.6-091.000 Tgl.Pengukuhan : 01-04-1985
PKP : 01.302.584.6-091.000
Jl. Gaya Motor Raya No.8, Jakarta
No/Tgl SAP : **5090094811/11.04.2005**
Awal Garansi Perbaikan
Tgl. Berlaku : 11.04.2005
Kilometer : 26.742
Kode Unit PKB Manual :
No. NB Manual :

Nomor Polisi : **L 2145 HG**
Tipe/Warna/Tahun : **KIJANG LONG MNBUS GL DSL/BLACK MICA 2/2002**
Nomor/Tanggal PKB : **104520296717/11.04.2005**
Nama S A : **EDY JUNAIDI**

NAMA	ALAMAT	TELEPON
PRAWITO SOESILO 5300291452	JL. PURWODADI RAYA NO.14 SURABAYA	031-8416959

NO	KODE BARANG	NAMA BARANG	QTY	HRG SAT	HRG GROSS	POT %	HRG NET
1	08883-80417	TGMO SYN	1,00	135,000	135,000	2,50	131,625

Sub Total (Termasuk PPN)		135,000	3,375-	131,625
DPF		122,727	3,008-	119,719
PPN				11,906
Total (IDR)				131,625

- Berlaku sebagai faktur pajak sederhana
- Jaminan pekerjaan berlaku :
1. General Repair, 15 hari atau 1000 Km.
2. Engine Overhaul, 1 bulan atau 1000 Km mana yang tercapai lebih dulu
3. Penggantian 3 bulan.
- Kami tidak bertanggung jawab atas hilang atau terbuangnya suku cadang bekas bila tidak diambil dalam waktu 2 hari dari waktu perbaikan
Distribusi : putih -> pelanggan, kuning -> accounting RO, merah -> billing

Kepala Administrasi
Sugito Halim
Halaman Ke- 1 dari 1

Gambar 2.7 Nota Barang

