

**PENYUSUNAN DAN PENGARSIPAN SURAT PESANAN
DAN KONFIRMASI PESANAN KENDARAAN
DI AUTO 2000 SETIABUDI BANDUNG**



LAPORAN PRAKTIK KERJA

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh predikat ahli madya

Oleh:
Neillah Elsiba Noor Qolby
5031801016

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT
No. 6885/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/Dipl-III/XI/2020
BANDUNG
2021**

**ORGANIZING AND ARCHIVING ORDER LETTER
AND CONFIRMATION OF VEHICLE ORDER
AT AUTO 2000 SETIABUDI BANDUNG**



INTERNSHIP REPORT

This report is made to fulfill the requirements of the
Diplome III Business Management Program

By:
Neillah Elsiba Noor Qolby
5031801016

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
DIPLOME III BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM
Accredited based on the decree of BAN-PT
No. 6885/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/Dipl-III/XI/2020
BANDUNG
2021**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMENPERUSAHAAN**



**PENYUSUNAN DAN PENGARSIPAN SURAT PESANAN
DAN KONFIRMASI PESANAN KENDARAAN
DI AUTO 2000 SETIABUDI BANDUNG**

Nama : Neillah Elsiba Noor Qolby

NPM : 5031801016

PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA

Bandung, 18 Agustus 2021

Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan,

Nina Septina, S.P., MM., Mphil

Pembimbing,

Dr. Elvy Maria Manurung, S.E., Ak., M.T

Penguji,

Nina Septina, S.P., MM., Mphil

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,
Nama (sesuai akta lahir) : Neillah Elsiba Noor Qolby
Tempat, tanggal, lahir : Bandung, 23 Mei 2000
Nomor Pokok Mahasiswa : 5031801016
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan UNPAR
Jenis Naskah : ~~Skripsi/ Makalah/ Artikel/~~ Laporan Praktik Kerja

JUDUL

PENYUSUNAN DAN PENGARSIPAN SURAT PESANAN DAN KONFIRMASI PESANAN KENDARAAN DI AUTO 2000 SETIABUDI BANDUNG

Dengan,
Pembimbing : Dr. Elvy Maria Manurung, S.E., Ak., M.T.
Ko. Pembimbing : -

SAYA NYATAKAN

Adalah benar karya tulis sendiri :

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut diatas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokas sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : 26 Juli 2021



(Neillah Elsiba Noor Qolby)

ABSTRAK

Penulis melaksanakan kegiatan praktik kerja di bagian administrasi unit di perusahaan PT. Astra Internasional, Tbk Toyota Auto 2000 cabang Setiabudi Kota Bandung yang berlokasi di Jl. Dr. Setiabudi No.68, Hegarmanah, Kecamatan Cicadap, Kota Bandung, 40141. Kegiatan praktik kerja yang terhitung mulai dari tanggal 8 Februari 2021 sampai dengan 17 Maret 2021 dengan total waktu kerja selama 228 jam.

Tujuan dari praktik kerja ini antara lain yaitu untuk mengetahui cara memasukkan data formulir Surat Pesanan Kendaraan (SPK) ke dalam Buku Surat Pesanan Kendaraan (SPK), mengetahui cara mengarsip dokumen *Delivery Order* dan formulir Distribusi Surat Pesanan Kendaraan (SPK) Blangko, serta mengetahui cara menghubungi pelanggan untuk konfirmasi pembelian kendaraan melalui telepon. Dalam pelaksanaan praktik kerja ini, penulis menemukan beberapa masalah teknis yaitu sulitnya menyusun dokumen dikarenakan *ordner* yang terlalu penuh sehingga perlu adanya penambahan *ordner* baru dan mesin fotokopi yang mengalami kerusakan yang mengakibatkan terhambatnya penulis dalam menyerahkan dokumen yang harus difotokopi.

Setelah melaksanakan kegiatan praktik kerja, penulis mengetahui dan mampu mempraktikkan kegiatan administratif seperti mengarsip dokumen, memasukkan data secara manual, dan menelepon pelanggan. Dalam pelaksanaannya, kegiatan administrasi perusahaan yang dilakukan oleh seluruh karyawan Auto 2000 Setiabudi sudah cukup baik, sebab setiap bagian melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan kesempatan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Penyusunan dan Pengarsipan Surat Pesanan dan Konfirmasi Pesanan Kendaraan di Auto 2000 Setiabudi Bandung”** tepat pada waktunya.

Selama melaksanakan kegiatan praktik kerja ini penulis mendapat banyak sekali pengalaman serta beberapa kesulitan dalam melaksanakan kegiatan praktik kerja pada bagian administrasi unit di Auto 2000 Setiabudi Bandung. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis yaitu Ibu Nelies Navilah Noor dan Bapak Tedi Taryun yang selalu memberikan doa, kasih sayang serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada adik penulis Prima Maulana Nur Anbiyaa, nenek penulis Engkom Komariah, tante penulis Lies Nurkholis dan paman penulis Agus Hamdan, serta seluruh keluarga besar penulis yang sudah memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan praktik kerja ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yth. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
2. Yth. Ibu Nina Septina, S.P., M.M., Phil. Selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan dan juga sebagai Dosen Wali penulis yang telah senantiasa membimbing penulis selama masa perkuliahan, memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
3. Dr. Elvy Maria Manurung S.E., Ak. M.T., selaku Dosen Pembimbing penulis dalam menyusun laporan praktik kerja yang senantiasa meluangkan waktu dan tenaga selama proses bimbingan kepada penulis.
4. Ibu Lilian Danil, S.E., M.M., Bapak Ronny Trian Surbakti, S.IP., M.M., Ibu Dr. Rr. Ida Nuraida, S.E., M.M., dan Bapak Dianta Hasri Natalius Barus, S.T.,

M.M., selaku dosen yang telah memberikan dukungan, doa, serta ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis pada saat melaksanakan perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan.

5. Yth. Bapak Sabro, selaku Kepala Administrasi Auto 2000 Setiabudi, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan praktik kerja di Auto 2000 Setiabudi Bandung, dan Kepada Bapak Hardi, selaku pembimbing praktik kerja yang telah membimbing penulis selama kegiatan praktik kerja.
6. Yth. Ibu Leoni Anastasya selaku bagian administrasi tata usaha DIII Manajemen Perusahaan yang telah membantu penulis dalam proses pemenuhan persyaratan akademik, administrasi dan keuangan sebelum dan sesudah pelaksanaan praktik kerja.
7. Kepada kakak tingkat tercinta, Refi Helfian, Fani Swadini dan seluruh angkatan 2017, yang telah memberikan semangat dan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan laporan praktik kerja.
8. Kepada Khoirun Nisaa Salsabil dan Monica Vianney Maharani selaku sahabat penulis, yang sudah setia menemani penulis selama awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan dan selalu memberi semangat dan dukungan terbaik untuk penulis dalam menyelesaikan laporan praktik kerja.
9. Kepada teman seperjuangan penulis, Rieffega Nadhira, Shayna Jasmine, Kartika Sianturi, Rohil Al Quria, Belva Prabowo, Daniel Chundiawan, Muhammad Said Hikam Aljawad, Dita Isnaini Talia, Laeta Selvyansza, Martiany Salimah, dan seluruh angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan yang baik untuk penulis dalam menyelesaikan laporan praktik kerja ini.
10. Kepada seluruh rekan mahasiswa DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan yang menjadi adik tingkat dari penulis yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan bagi penulis.

11. Kepada Ismah Nur Amalia, Miscka Sesariesa Gulshiana, Aprilia Amanda, Amalia Nurul Tazkia, Dinda Tri Arifah, dan Salwa Saraswati selaku sahabat dekat penulis, yang telah menemani langkah penulis setiap saat dan selalu memberikan semangat, doa dan dukungan terbaik untuk penulis.
12. Kepada semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan.
13. *Last but not least, I want to thank me for believing in me, I want to thank me for doing this hard work, I want to thank me for having no days off, I want to thank me for never quitting.*

Semoga segala bantuan yang telah dierikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis sangat menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu mohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi penulis. Akhir kata penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi institusi pendidikan dan seluruh pembaca.

Bandung, 26 Juli 2021

Penulis,



Neillah Elsiba Noor Qolby

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR GAMBAR	7
DAFTAR LAMPIRAN.....	8
BAB 1 PENDAHULUAN	9
1.1. Tempat dan Waktu Praktik Kerja.....	9
1.2. Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja	9
1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja	10
1.4. Profil Tempat Praktik Kerja.....	11
1.4.1. Sejarah Perusahaan	11
1.4.2. Struktur Organisasi Perusahaan	14
1.4.3. Kondisi Permodalan dan Keuangan Secara Umum.....	17
1.4.4. Kegiatan Usaha.....	17
1.4.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan	17
BAB 2 PEMBAHASAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA	19
2.1 Uraian Pekerjaan (<i>Job Description</i>).....	19
2.2 Proses dan Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja.....	20
2.2.1. Memasukkan Data Formulir Surat Pesanan Kendaraan (SPK) ke Dalam Buku Surat Pesanan Kendaraan (SPK)	20
2.2.2. Mengarsip Dokumen <i>Delivery Order</i> (DO) dan Formulir Distribusi Surat Pesanan Kendaraan (SPK) Blangko.....	26
2.2.3. Menghubungi Pelanggan Melalui Telepon Untuk Konfirmasi Pemesanan Kendaraan.....	31
2.3 Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja	31
2.4 Relevansi Teori dengan Praktik Kerja	43

2.4.1 Memasukkan Data Formulir Surat Pesanan Kendaraan (SPK) ke dalam Buku Surat Pesanan Kendaraan (SPK)	43
2.4.2 Mengarsip Dokumen <i>Delivery Order (DO)</i> dan Formulir Distribusi Surat Pesanan Kendaraan (SPK) Blangko.....	44
2.4.3 Menghubungi Pelanggan Melalui Telepon Untuk Konfirmasi Pemesanan Kendaraan.....	46
2.5 Masalah Dalam Praktik Kerja	47
BAB 3 PENUTUP	49
3.1. Kesimpulan.....	49
3.2. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1. DATA PEGAWAI BERDASARKAN USIA	18
TABEL 1. 2. DATA PEGAWAI BERDASARKAN JENIS KELAMIN	18
TABEL 1. 3. DATA PEGAWAI BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR ..	18
TABEL 2. 1. JAM KERJA DI AUTO 2000 SETIABUDI BANDUNG	32
TABEL 2. 2. JADWAL KEGIATAN PRAKTIK KERJA	32

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1. LOGO PT. ASTRA INTERNASIONAL, TBK. AUTO 2000	14
GAMBAR 1. 2. STRUKTUR ORGANISASI AUTO 2000 SETIABUDI BANDUNG	15
GAMBAR 2. 1. FORMULIR SURAT PESANAN KENDARAAN (SPK)	22
GAMBAR 2. 2. KUITANSI TANDA TERIMA JAMINAN PEMBELIAN SEMENTARA	23
GAMBAR 2. 3. BUKU SURAT PESANAN KENDARAAN (SPK)	24
GAMBAR 2. 4. LEMBAR ISI BUKU SURAT PESANAN KENDARAAN (SPK) BAGIAN PENCATATAN PENJUALAN	25
GAMBAR 2. 5. LEMBAR ISI BUKU SURAT PESANAN KENDARAAN (SPK) BAGIAN PENCATATAN PEMBAYARAN PENJUALAN	25
GAMBAR 2. 6. DOKUMEN <i>DELIVERY ORDER (DO)</i>	27
GAMBAR 2. 7. <i>ORDNER DELIVERY ORDER (DO)</i>	28
GAMBAR 2. 8. FORMULIR DISTRIBUSI SURAT PESANAN KENDARAAN (SPK) BLANGKO	29
GAMBAR 2. 9. <i>ORDNER PERMINTAAN SURAT PESANAN KENDARAAN</i> (SPK)	30

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : FORMULIR KEHADIRAN PRAKTIK KERJA (1).....	52
LAMPIRAN 1 : FORMULIR KEHADIRAN PRAKTIK KERJA (2).....	53
LAMPIRAN 1 : FORMULIR KEHADIRAN PRAKTIK KERJA (3).....	54
LAMPIRAN 1 : FORMULIR KEHADIRAN PRAKTIK KERJA (4).....	55
LAMPIRAN 1 : FORMULIR KEHADIRAN PRAKTIK KERJA (5).....	56
LAMPIRAN 1 : FORMULIR KEHADIRAN PRAKTIK KERJA (6).....	57
LAMPIRAN 1 : FORMULIR KEHADIRAN PRAKTIK KERJA (7).....	58
LAMPIRAN 2 : PENILAIAN PRAKTIK KERJA PENULIS.....	59

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Tempat dan Waktu Praktik Kerja

Penulis melakukan praktik kerja sebagai staf administrasi pada Divisi Administrasi Unit di Auto 2000 Setiabudi yang berlokasi di Jalan Dr. Setiabudi No.68, Kota Bandung, Jawa Barat. Praktik kerja yang merupakan salah satu syarat kelulusan telah dilaksanakan oleh penulis selama 228 jam praktik kerja atau setara dengan 6 sks. Penulis melakukan praktik kerja terhitung sejak tanggal 8 Februari 2021 hingga 17 Maret 2021. Dengan rata-rata 8 jam kerja per hari pada hari Senin hingga Jumat, dan 4 jam kerja pada hari Sabtu. Waktu kerja pada hari Senin hingga Jumat dimulai pada pukul 09.00 pagi dan selesai pukul 17.00 sore, sementara pada hari Sabtu dimulai pada pukul 09.00 pagi dan selesai pukul 13.00 siang. Kegiatan praktik kerja dilakukan secara tatap muka (*Work From Office*).

1.2. Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja

Bidang pekerjaan yang penulis lakukan dalam kegiatan praktik kerja yaitu bidang administrasi perkantoran pada bagian administrasi unit. Penulis diberikan beberapa pekerjaan utama dalam praktik kerja ini diantaranya, (i) memasukkan data formulir Surat Pesanan Kendaraan (SPK) ke dalam Buku Surat Pesanan Kendaraan (SPK), (ii) mengarsip dokumen *Delivery Order (DO)* dan formulir Distribusi Surat Pesanan Kendaraan (SPK) Blangko ke dalam *ordner*, dan (iii) menghubungi pelanggan melalui telepon untuk konfirmasi pemesanan kendaraan.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja

Tujuan dari pelaksanaan praktik kerja yang penulis lakukan diantaranya sebagai berikut:

1. Mengetahui cara memasukkan data formulir Surat Pesanan Kendaraan (SPK) ke dalam Buku Surat Pesanan Kendaraan (SPK).
2. Mengetahui cara mengarsip dokumen *Delivery Order (DO)* dan formulir Distribusi Surat Pesanan Kendaraan (SPK) Blangko.
3. Mengetahui tata cara berkomunikasi dengan pelanggan melalui telepon.

Kegunaan praktik kerja secara umum bagi penulis yaitu untuk memperoleh pengalaman kerja sebelum menyelesaikan masa kuliah sebagai Ahli Madya. Manfaat praktik kerja secara khusus bagi penulis diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Umum: Praktik kerja merupakan syarat utama untuk mendapatkan gelar Ahli Madya dari program studi Diploma III Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan. Dengan melaksanakan kegiatan praktik kerja ini penulis dapat mengetahui bagaimana dunia kerja serta memperoleh pengalaman dalam suatu pekerjaan. Penulis berharap dengan terlaksananya kegiatan praktik kerja ini penulis akan lebih siap dalam memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.
 - b. Khusus: Melalui kegiatan praktik kerja di Auto 2000 Setiabudi, penulis memperoleh pengalaman baru atas tugas-tugas yang diberikan dan dikerjakan oleh penulis. Penulis juga memperoleh ilmu terkait proses kerja yang dilaksanakan secara nyata sehingga dapat penulis interpretasikan pada saat terjun di dunia kerja.
2. Bagi Perusahaan

Diharapkan kontribusi penulis selama melakukan praktik kerja dapat memberikan masukan yang berguna bagi Auto 2000 Setiabudi. Penulis diharapkan dapat berkontribusi lebih dan berperan aktif dalam melaksanakan

praktik kerja dengan rasa penuh tanggung jawab atas tugas-tugas yang telah diberikan kepada penulis untuk membantu proses kerja pada suatu divisi selama melaksanakan praktik kerja pada bagian administrasi unit Auto 2000.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan hasil pelaksanaan praktik kerja ini dapat menjadi referensi dan informasi yang berguna untuk menambah pengetahuan terhadap kegiatan administrasi pada suatu unit di dalam suatu perusahaan.

1.4. Profil Tempat Praktik Kerja

Penulis akan menjelaskan mengenai profil tempat kerja yang telah dilaksanakan di Auto 2000 pada sub bab ini. Sub bab ini diantaranya berisi sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, kondisi permodalan dan keuangan secara umum, kegiatan usaha, dan gambaran umum ketenagakerjaan.

1.4.1. Sejarah Perusahaan

PT. Astra Internasional, Tbk Toyota *Sales Operation* adalah perusahaan swasta nasional yang berfungsi sebagai *dealer* kendaraan merek Toyota yang berdiri pada tanggal 20 Februari 1957 di Bandung dan dikelola serta dipimpin oleh William Soeryadjaja, Tjian Kian Tie dan Liem Peng Hong. PT. Astra Internasional, Tbk Toyota *Sales Operation* memusatkan kantor pusatnya di Jakarta, dan kantor Bandung dijadikan sebagai cabang pertama. PT. Astra Internasional, Tbk Toyota *Sales Operation* mendapat pengakuan resmi dari Pemerintah Indonesia sebagai agen tunggal kendaraan bermotor merek Toyota untuk seluruh Indonesia, tak hanya itu PT. Astra Internasional, Tbk Toyota *Sales Operation* juga membentuk Toyota Divisi yang khusus menangani distribusi dan pemasaran kendaraan merek Toyota. Sesuai dengan perkembangan pemasaran kendaraan merek Toyota yang semakin baik, maka pada tanggal 1 Januari 1976 didirikan PT. Astra Motor *Sales* yang bertindak sebagai salah satu penyalur utama kendaraan merek Toyota.

Sesuai dengan slogan nya yaitu “Urusan Toyota Jadi Mudah!”, Auto 2000 senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya dalam membeli dan memiliki kendaraan Toyota melalui berbagai hal sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam mencari informasi tentang Toyota di Auto 2000 melalui situs, aplikasi, & *call center* yang dapat diakses kapan pun dan di mana pun.
2. Kenyamanan bagi pelanggan dengan fasilitas *outlet* Auto 2000 yang modern, nyaman dan bebas tekanan.
3. Kemudahan dan kenyamanan transaksi dengan layanan *one stop shopping service* Auto 2000 yang bekerjasama dengan berbagai rantai nilai.
4. Kemudahan dalam mendapatkan kendaraan sesuai kesepakatan, tepat waktu, dan melampaui harapan pelanggan.
5. Kemudahan mendapatkan jasa layanan *after sales service* terbaik selama kepemilikan kendaraan, dengan berbagai proyek penunjang yang inovatif seperti:
 - a. *Toyota Home Service (THS)*
Kemudahan service secara fleksibel untuk menghargai kualitas waktu pelanggan.
 - b. *Express Maintenance*
Kehandalan serta kecepatan perawatan kendaraan dan servis berkala kurang dari 1 (satu) jam.
 - c. *Express Body and Paint*
Kehandalan perbaikan *body* kendaraan 3 (tiga) panel dalam waktu 8 (delapan) jam yang merupakan satu-satunya layanan yang sudah tersertifikasi oleh Toyota di wilayah Asia Tenggara.
 - d. *Booking Service*
Kemudahan pemesanan untuk memastikan pengerjaan perawatan kendaraan yang berkualitas.

e. *Maintenance Reminder System*

Layanan atau jasa pengingat bagi pelanggan dalam melakukan pengecekan, perawatan, serta servis berkala untuk memastikan kualitas kendaraan Toyota tetap prima.

f. Serta berbagai produk inovatif lainnya yang akan senantiasa Auto 2000 hadirkan bagi pelanggan untuk merasakan “*Life is Easy*”.

Auto 2000 memiliki visi, misi dan nilai-nilai perusahaan, diantaranya adalah sebagai berikut:

Visi Auto 2000 yaitu menjadi *dealer* Toyota terbaik dan terhandal di Indonesia, melalui proses bisnis berkelas dunia.

Misi Auto 2000 adalah sebagai berikut:

1. Melayani pelanggan melalui pengalaman kepemilikan yang paling memuaskan.
2. Menjadi *share contributor* terbaik bagi Toyota di seluruh kota dan kabupaten.
3. Menciptakan pertumbuhan yang berkesinambungan bagi seluruh *stakeholders*.
4. Senantiasa berkomitmen untuk menjalankan bisnis sesuai kaidah *good corporate governance and corporate social responsibility*.

Berikut merupakan nilai-nilai perusahaan Auto 2000 diantaranya sebagai berikut:

1. *Focus On Customer*

Selalu memberikan pelayanan yang berkesan dan melampaui harapan pelanggan dengan mengutamakan kemudahan, keakraban dan kehandalan (*Ease, Personal, Reliable*).

2. *Integrity*

Bekerja dengan tulus, jujur, selarasnya kata dan pembuatan sesuai dengan ketentuan perusahaan dan nilai-nilai masyarakat.

3. *Respect for Others*

Senantiasa menghargai keberadaan individu maupun kelompok secara obyektif, wajar dan adil.

4. *Strive for Excellence*

Semangat melakukan Kaizen dan Inovasi guna mencapai kualitas kerja terbaik dan siap menghadapi perubahan.

5. *Team Work*

Interaksi saling melengkapi antar individu, sesuai peran dan tanggung jawab guna mendorong perkembangan pribadi dan memaksimalkan kinerja.

Logo Auto 2000 dapat dilihat pada Gambar 1.1. di bawah ini:

GAMBAR 1. 1.
LOGO PT. ASTRA INTERNASIONAL, TBK. AUTO 2000

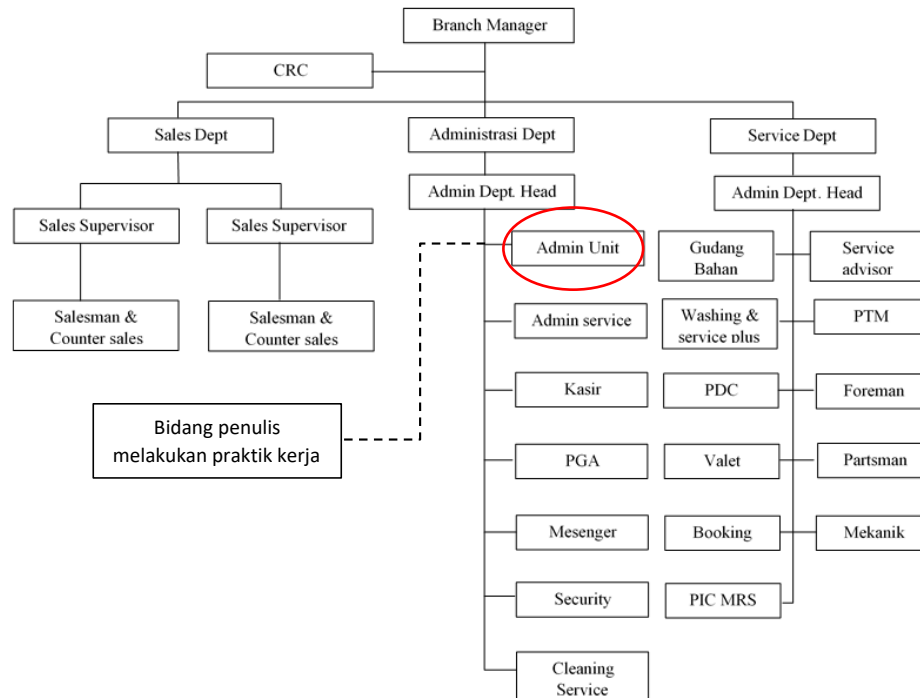


Sumber: Auto 2000, 2021.

1.4.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut penulis akan membahas mengenai bagan organisasi di Auto 2000 Setiabudi beserta dengan uraian tugas dari setiap bidang. Berikut merupakan bagan struktur organisasi Auto 2000 Setiabudi dapat dilihat pada gambar 1.2. di bawah ini:

GAMBAR 1. 2.
STRUKTUR ORGANISASI AUTO 2000 SETIABUDI BANDUNG



Sumber: Auto 2000, 2021.

Berikut ini akan penulis uraikan penjelasan terkait deskripsi masing-masing divisi dan uraian tugasnya, diantaranya:

- a. Kepala Cabang (*Branch Manager*)
 1. Mengawasi, mengordinasi dan bertanggung jawab atas pembinaan, pengembangan serta kegiatan yang dilakukan oleh cabang.
 2. Bertanggung jawab bersama dengan Kepala Departemen Administrasi terhadap penghapusan piutang untuk diajukan ke kantor pusat.
 3. Menentukan kebijakan cabang berdasarkan pedoman yang telah digariskan oleh perusahaan.

- b. *Customer Relation Cordinator (CRC)*
Tugas dari seorang *customer relation* yaitu sebagai pusat informasi perusahaan dan menangani hubungan perusahaan dengan pelanggan dimana ia berdiri sendiri dan mempunyai tanggung jawab kepada Kepala Cabang.
- c. *Sales Supervisor*
Sales Supervisor merupakan pimpinan dalam tim wiraniaga yang ada di perusahaan yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memastikan tercapainya target *sales* sesuai rencana bisnis, memastikan program-program dapat dilaksanakan dengan baik, dan lain-lain.
- d. *Salesman*
Salesman bertugas dalam menjual unit kendaraan mobil dan memastikan dalam pencapaian target penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- e. Kepala Departemen Administrasi (*Administration Department Head*)
Seorang kepala administrasi bertugas dan bertanggung jawab kepada staf administrasi atas pelaksanaan berbagai kegiatan baik yang menyangkut keuangan, administrasi dan pelayanan.
- f. Administrasi Unit
Administrasi unit memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melakukan proses dan monitor pencatatan transaksi dari pemesanan unit, sampai dengan pelunasan dan penyerahan BPKB.
- g. Administrasi Servis
Administrasi servis bertanggung jawab dalam melakukan proses administrasi dan monitor *order* servis yang telah dikerjakan oleh pihak bengkel sampai dengan pelunasan.

h. *Personnel and General Administrator* (PGA)

Seorang *Personnel and General Administrator* (PGA) memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan aktivitas meliputi semua bentuk perizinan perusahaan serta mengurus seluruh kebutuhan operasional perusahaan.

1.4.3. Kondisi Permodalan dan Keuangan Secara Umum

Keuangan serta permodalan dalam memenuhi biaya kegiatan operasional yang ada di Auto 2000 Setiabudi berasal dari anggaran pihak PT. Astra Internasional. Seluruh pemasukan dan pengeluaran biaya diatur secara terpusat langsung oleh PT. Astra Internasional.

1.4.4. Kegiatan Usaha

Auto 2000 merupakan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan pada tahun 1989 diubah namanya menjadi Auto 2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra Internasional, Tbk.

Saat ini Auto 2000 adalah *retailer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai sekitar 42% dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto 2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota, yang menjadikan Auto 2000 adalah salah satu *founder dealer* resmi Toyota.

1.4.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan

Tenaga kerja di dalam perusahaan Auto 2000 Setiabudi Bandung berasal dari dua sumber yaitu internal dan eksternal. Sumber internal berasal dari promosi jabatan pegawai sedangkan sumber eksternal berasal dari rekrutmen yang berasal dari luar perusahaan. Dalam proses penerimaan tenaga kerja, diberlakukan sistem perekrutan dengan pendidikan minimal SMA, D3 atau S1/S2 dari semua jurusan dengan IPK

minimal 2.75. Dengan memiliki pola pikir yang analitis, komunikasi yang baik, berkepribadian dinamis serta berorientasi pada target untuk mencari keuntungan. Gambaran umum ketenagakerjaan di Auto 2000 Setiabudi Bandung dapat dilihat pada tabel 1.1, tabel 1.2, dan tabel 1.3 di bawah ini:

TABEL 1. 1.
DATA PEGAWAI BERDASARKAN USIA

No	Kelompok Usia	Jumlah
1	21-30 tahun	23
2	31-40 tahun	48
3	41-50 tahun	5
Jumlah		76

Sumber: Auto 2000, 2021.

TABEL 1. 2.
DATA PEGAWAI BERDASARKAN JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Pria	65
2	Wanita	11
Jumlah		76

Sumber: Auto 2000, 2021.

TABEL 1. 3.
DATA PEGAWAI BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR

No	Pendidikan	Jumlah
1	SMA	5
2	Diploma	56
3	S1	15
Jumlah		76

Sumber: Auto 2000, 2021.