

BAB I

TUGAS UMUM

1.1 Tinjauan Umum

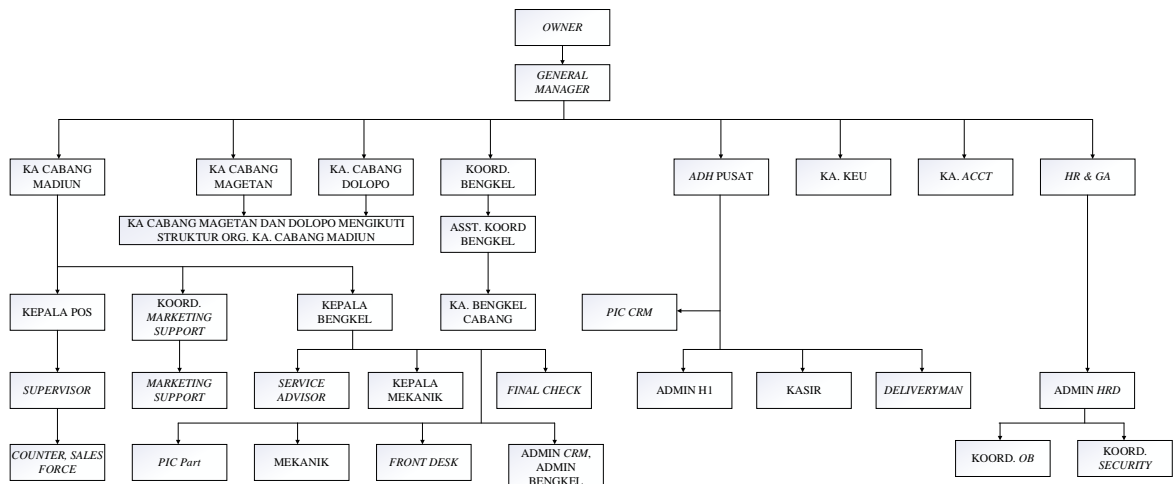
1.1.1 Sejarah Perusahaan

PT Marco Motor Indonesia merupakan sebuah dealer dan bengkel resmi otomotif merek Honda (AHASS) yang didirikan oleh Sony Hendarto pada 10 Oktober 2009 dan berpusat di Jalan Pahlawan No. 38-40 Madiun, Jawa Timur.

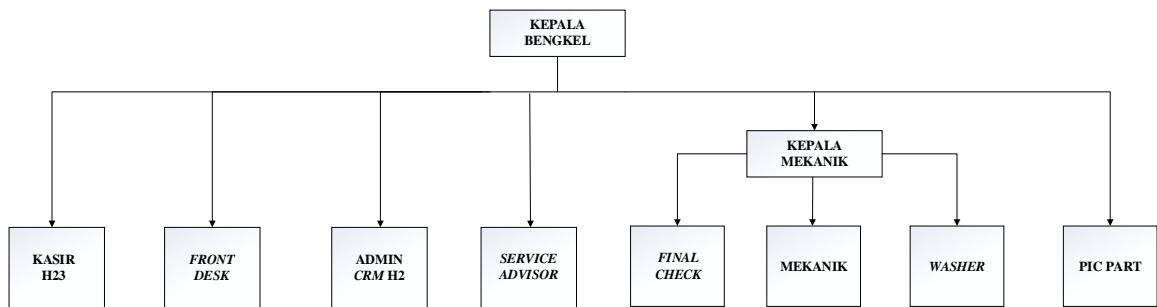
Dalam perjalanan bisnisnya, PT Marco Motor Indonesia terus berkembang baik dalam operasional maupun kualitas SDM serta mendapat banyak kepercayaan dari masyarakat atas produk dan layanannya. Hal ini, menjadikan Marco Motor sebagai salah satu Dealer dan bengkel resmi Honda ternama di Provinsi Jawa Timur dan pada saat ini PT Marco Motor telah tercatat memiliki dua cabang, yaitu Marco Motor Dolopo yang bertempat di Jalan Raya Dolopo dan Marco Motor Magetan yang berada di Jalan Cemara No. 85 Karang Sari.

1.1.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Kerja

Dalam sebuah organisasi terdapat struktur organisasi yang berupa sebuah bagan yang menampilkan dan menjelaskan tingkat, bidang dan jabatan yang ada di dalam organisasi tersebut. Berikut pada gambar 1.1 merupakan struktur organisasi beserta deskripsi kerja dari PT Marco Motor Indonesia Madiun.



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT Marco Motor Indonesia Madiun
(Sumber: data perusahaan)



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi AHASS Marco Motor Madiun
(Sumber: data perusahaan)

Pada gambar 1.2 ditunjukkan struktur organisasi pada bengkel AHASS Marco Motor Madiun. Bengkel resmi Honda (AHASS) PT Marco Motor Indonesia Madiun diketuai dan dipegang oleh kepala divisi. Dalam menjalankannya, kepala bengkel AHASS PT Marco Motor Indonesia Madiun dibantu oleh para staf yang memegang peran masing-masing di dalam organisasi tersebut. Berikut merupakan staf beserta deskripsi pekerjaan yang membantu kepala divisi AHASS:

a. Kepala Bengkel

Ketua Divisi secara langsung membawahi kepala bengkel. Kepala bengkel bertanggung jawab atas seluruh operasional dan aktivitas bengkel termasuk administrasi dan relasi dengan pelanggan.

b. Kasir

Kasir bertugas untuk menerima uang dari pelanggan, bertanggung jawab atas uang dan transaksi yang terjadi dengan pelanggan.

c. *Front Desk*

Front Desk bertugas untuk menerima dan menyambut pelanggan, menerima panggilan telepon dari pelanggan, menerima kiriman *spare part* yang datang ataupun surat. *Front desk* memiliki tugas yang sangat penting bagi bagian servis yaitu menerima menginput data pelanggan dan motor yang akan diservis, memastikan setiap unit telah diregister dalam Perintah Kerja Bengkel (PKB) dan mencetak PKB.

d. *Admin Customer Relationship Management (CRM)*

Admin CRM bertanggung jawab atas relasi perusahaan dengan pelanggan. Tugasnya meliputi berkomunikasi secara berkala pada pelanggan

atas dasar mengingatkan jadwal dan waktu servis, membantu pelanggan dalam mendapatkan pelayanan servis dengan mudah, serta menerima panggilan dari pelanggan.

e. *Service Advisor*

Service Advisor bertugas untuk melayani dan berkomunikasi dengan pelanggan yang datang dan keluar servis. *Service advisor* akan mendengarkan, menganalisis dan menjelaskan keluhan dan kerusakan pada motor kepada pelanggan. *Service advisor* juga menerima data pelanggan dan menjaga kerapian data, membuat PKB, serta mengestimasi waktu servis dan biaya yang diperlukan kepada pelanggan.

f. Kepala Mekanik

Kepala mekanik bertanggung jawab atas aktivitas dan kelancaran servis. Kepala mekanik membawahi bagian *final check*, mekanik, dan *washer* yang memiliki *job desk* sebagai berikut:

1. *Final Check*

Final Check bertugas melakukan cek dan inspeksi terhadap motor yang telah diservis oleh mekanik, apakah semua *part* sudah terpasang dengan benar dan baik serta keadaan motor sudah baik seperti semula.

2. Mekanik

Bertugas dan bertanggung jawab memelihara dan memperbaiki kerusakan motor, keluhan pelanggan ataupun perawatan servis berkala.

3. *Washer*

Washer merupakan bagian terakhir dari proses servis motor. Saat motor telah lolos dari pengecekan final, motor akan dicuci oleh *washer* sebelum diserahkan kembali ke pelanggan.

g. *Person In Charge (PIC) Part*

PIC Part bertugas untuk menjaga gudang dan memelihara barang/stok yang ada di gudang, menerima kiriman barang yang datang, memeriksa kiriman barang, menyimpan barang, melakukan konfirmasi barang beserta jumlah yang diterima dari kiriman, merekap faktur barang, menerima pesanan dan memesan pesanan *spare part*. *PIC part* juga melayani mekanik dengan

mengambil dan menyerahkan *spare part* yang diperlukan melalui prosedur yang berlaku.

1.1.3 Ketenagakerjaan

Dalam bagian ketenagakerjaan berisikan hal-hal yang terkait dengan tenaga kerja pada Bengkel AHASS PT Marco Motor Indonesia Madiun. AHASS Marco Motor Madiun memiliki jumlah tenaga kerja sebanyak 18 orang, jumlah tersebut belum termasuk tenaga kerja magang sebagai mekanik. Sebagian besar karyawan bagian bengkel AHASS Marco Motor Madiun adalah laki-laki terutama karyawan yang turun langsung dalam reparasi kendaraan, sedangkan untuk karyawan perempuan ditempatkan pada posisi admin dan *front desk*.

Pendidikan terakhir dari karyawan AHASS Marco Motor Madiun rata-rata adalah SMA dan SMK. Pada bagian mekanik rata-rata tenaga kerjanya berpendidikan akhir SMK jurusan mesin. Dalam pelayanan reparasi kendaraan, AHASS Marco Motor juga membuka lowongan magang bagi siswa SMK jurusan permesinan yang ditempatkan menjadi asisten para mekanik dalam bekerja/reparasi. Saat ini terdapat 4 siswa SMK yang sedang magang menjadi mekanik AHASS Marco Motor Madiun dengan durasi kurang lebih 1 tahun.

Dalam menjaga kualitas dari pelayanan dan kinerja karyawan dan mekanik, pihak AHASS Marco Motor Madiun sering melakukan pelatihan untuk karyawan dan mekanik dalam kurun waktu tertentu. Salah satu pelatihan yang harus diikuti oleh tenaga kerja bagian *PIC Part*, admin dan *frontdesk* adalah pelatihan situs operasional (aplikasi *Dealer Management System/DMS*) perusahaan. Pelatihan juga sangat diperlukan untuk para mekanik yang bekerja langsung menangani kendaraan pelanggan yang bertujuan agar para mekanik memiliki standar AHASS yang sama.

AHASS PT Marco Motor Indonesia Madiun beroperasi setiap hari. Jam kerja dimulai pukul 08.00 WIB. Jam kerja pada hari Senin, Selasa, Rabu, Kamis dan Sabtu dilakukan selama 7 jam kerja dengan waktu istirahat jam 12.00-13.00 WIB. Sedangkan jam kerja pada hari Jumat dilakukan selama 6.5 jam kerja dengan waktu istirahat jam 11.30-13.00 WIB dan hari Minggu dilakukan selama 4 jam kerja.

1.2 Sistem Produksi

1.2.1 5M+1TIE

1. Manusia (*Man*)

Pada AHASS PT Marco Motor Indonesia Madiun terdiri dari kepala bengkel, admin CRM, *front desk*, kasir, *service advisor*, kepala mekanik, mekanik, *final check*, *washer*, *PIC part*. Masing-masing dari bagian tersebut terdiri dari beberapa karyawan sebagai berikut ditunjukkan pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Bagian dan Jumlah Karyawan

Bagian	Jumlah
Kepala bengkel	1 orang
Admin CRM	1 orang
<i>Front Desk</i>	2 orang
Kasir	2 orang
<i>Service Advisor</i>	1 orang
Kepala mekanik	1 orang
Mekanik	7 orang
<i>Final check</i>	1 orang
<i>Washer</i>	1 orang
<i>PIC Part</i>	1 orang
Total	18 orang

(Sumber: Hasil *Survey Lapangan*)

2. Mesin (*Machine*)

Dalam proses pelayanan yang terjadi pada AHASS PT Marco Motor Indonesia Madiun menggunakan beberapa mesin yang mendukung proses, seperti dijelaskan pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1. 2 Mesin yang Digunakan AHASS PT Marco Motor Indonesia Madiun

Bagian	Mesin	Fungsi
Kepala Bengkel	<ul style="list-style-type: none"> • 1 <i>Set Computer</i> • Stempel • <i>Printer</i> • Alat tulis • Telepon 	<ul style="list-style-type: none"> • Berfungsi untuk membuat laporan, monitoring operasional, sebagai perangkat berkomunikasi dengan bagian tertentu dan distributor • Untuk melegalisir surat maupun berkas • Untuk mencetak laporan dan berkas • Untuk mendukung kegiatan perkantoran seperti menulis dan sebagainya • Untuk berkomunikasi dengan pihak luar maupun kepada bagian tertentu
<i>Front Desk</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 <i>Set Computer</i> • <i>Printer</i> • Alat tulis • Telepon • <i>Microphone</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Berfungsi mencetak PKB, memasukkan dan menyimpan data pelanggan dan kendaraan, membuat laporan, berkomunikasi dengan pihak tertentu, menerima <i>booking</i> servis kendaraan dari pelanggan • Untuk mencetak lembar kerja bengkel, laporan dan berkas • Untuk mendukung kegiatan perkantoran seperti menulis dan sebagainya • Untuk berkomunikasi dengan pihak luar maupun kepada bagian tertentu • Memanggil pelanggan ketika selesai servis ataupun situasi tertentu, memanggil

		karyawan untuk keperluan tertentu
<i>Service Advisor</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Alat tulis • <i>Handphone</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mendukung kegiatan perkantoran seperti mencatat dan membuat PKB • Untuk mengakses situs operasional
Kasir	<ul style="list-style-type: none"> • 1 <i>Set Computer</i> • <i>Printer</i> • Alat tulis • Telepon 	<ul style="list-style-type: none"> • Sebagai perangkat untuk mengakses situs operasional, untuk menganalisis <i>spare part</i> dan biaya yang dibebankan pelanggan, menyimpan data transaksi yang terjadi dan membuat laporan • Mencetak nota pelanggan • Untuk mendukung kegiatan perkantoran seperti mencatat dan sebagainya • Berkomunikasi dengan pihak luar, pelanggan maupun bagian tertentu
Admin CRM	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tablet</i> • 1 <i>Set Computer</i> • Alat tulis • Telepon 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk berkomunikasi dengan pelanggan baik via telepon maupun <i>chat</i> • untuk mengakses situs operasional, membuat laporan, berkomunikasi dengan pihak tertentu • Untuk mendukung kegiatan perkantoran seperti mencatat dan sebagainya • Berkomunikasi dengan pelanggan, bagian tertentu dan pihak luar
<i>PIC Part</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 <i>Set Computer</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mengakses situs operasional, untuk memesan <i>spare part</i>, mengecek harga <i>spare part</i>, mengkonfirmasi

	<ul style="list-style-type: none"> • Alat tulis • <i>Scanner</i> • <i>Handphone</i> • Telepon 	<p>stok datang, menyimpan data stok dan faktur, menyimpan data pelanggan, membuat laporan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Untuk mendukung kegiatan perkantoran seperti mencatat dan sebagainya • Untuk mendukung dan mempermudah aktivitas memasukkan kode <i>spare part</i> ke komputer • Untuk mengakses situs operasional dan sebagai alat komunikasi dengan pihak luar dan bagian tertentu • Untuk berkomunikasi dengan bagian tertentu dan dengan mitra
Mekanik	<ul style="list-style-type: none"> • Hidrolik • <i>Compressor</i> • Peralatan bengkel (tang, kunci inggris, dll) 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mengangkat dan sebagai tempat untuk perbaikan kendaraan yang akan diperbaiki • Untuk membersihkan komponen yang kotor akibat debu, dan mengisi udara pada ban • Alat pendukung aktivitas perbengkelan
<i>Washer</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Alat dan perangkat cuci 	<ul style="list-style-type: none"> • Alat pendukung aktivitas mencuci kendaraan

(Sumber: Hasil *Survey Lapangan*)

3. Modal (*Money*)

Dana yang digunakan dalam operasional dan pembelian *spare part* AHASS PT Marco Motor Indonesia Madiun adalah uang kas perusahaan.

4. Metode (*Method*)

Metode yang diterapkan pada antrian servis kendaraan di AHASS Marco Motor Madiun, sistemnya tergantung pada tingkat kerusakan dan kesulitan dalam

pengerjaan. Pelanggan yang mendapat antrian terlebih dahulu akan dilayani lebih awal namun apabila tingkat kerusakan maupun tingkat pengerjaan kendaraan cukup rumit, maka durasi pengerjaan relatif lebih lama, sehingga selesainya tidak sesuai dengan antrian.

Metode yang digunakan dalam proses penyimpanan gudang menggunakan *first in first out* untuk *spare part* yang memiliki masa kedaluwarsa. Sedangkan untuk barang yang tidak memiliki masa kedaluwarsa akan dibedakan menjadi barang *fast moving* dan *slow moving*, dimana barang *fast moving* akan diletakkan pada gudang bagian depan. Metode *reorder part* dilakukan secara otomatis. Distributor memantau dan *memonitoring* langsung melalui sistem yang sudah terintegrasi dengan distributor. Jumlah dan jenis *spare part* yang dikirim oleh distributor berdasarkan jumlah *spare part* yang telah terjual.

Dalam melakukan *booking* perbaikan dan servis motor, terdapat 3 metode, pertama, metode datang langsung ke AHASS Marco Motor Madiun dimana para pelanggan akan langsung dilayani dan diwawancarai terkait servis dan keluhan. Kedua, para pelanggan dapat menghubungi nomor telepon AHASS Marco Motor Madiun untuk melakukan *booking* servis dan perbaikan dengan memesan *slot* pelayanan servis yang kemudian pelanggan datang ke bengkel tanpa harus antri. Dengan metode ini para pelanggan juga dapat meminta pelayanan tanpa harus datang ke bengkel AHASS, yaitu pelayanan *home service* untuk perawatan rutin kendaraan. Sedangkan untuk layanan perbaikan, pelanggan bisa meminta layanan antar-jemput. Ketiga, Metode *booking* secara *online* melalui aplikasi “BromPit”. Dengan menggunakan aplikasi “BromPit”, pelanggan hanya perlu registrasi nomor *handphone* dan memasukkan nomor mesin kendaraan untuk mendaftarkan kendaraan dan melakukan *booking* servis baik memesan *slot* pelayanan servis, *home service* ataupun antar-jemput sesuai keinginan dan keluhan pelanggan terhadap kendaraan.

5. Bahan (*Material*)

Material yang digunakan dalam proses pelayanan dan servis yang ada pada AHASS PT Marco Motor Indonesia Madiun yaitu data diri pelanggan (KTP dan nomor telepon), STNK, *spare part*, dan kendaraan bermotor roda dua.

6. Teknologi (*Technology*)

Di zaman sekarang ini teknologi memiliki peran penting dalam menghubungkan semua hal, begitu juga pada AHASS Marco Motor. Jaringan internet merupakan faktor pendukung kelancaran sistem operasional perusahaan. Dengan demikian, AHASS Marco Motor Madiun menggunakan *Wi-Fi* untuk menghubungkan semua perangkatnya ke internet.

7. Informasi (*Information*)

Semua informasi dalam operasional yang ada pada AHASS PT Marco Motor Indonesia Madiun sudah terhubung dengan internet melalui perangkat *Wi-Fi*. Informasi memiliki peran penting bagi PT Marco Motor Indonesia Madiun dalam berhubungan dengan pihak distributor eksekutif Honda. Untuk menyatukan semua informasi, digunakan sebuah situs/laman yaitu DMS (*Dealer Management System*). Para karyawan akan memasukkan berbagai informasi transaksi dan operasional yang terjadi pada saat itu juga sehingga semuanya akan tercatat. Dari situs tersebut, semua bagian tenaga kerja akan mengetahui jalan dan transaksi apa saja yang sudah terjadi termasuk pihak distributor eksekutif, dengan demikian kegiatan pembelian barang dan *restock spare part* dapat berjalan secara otomatis.

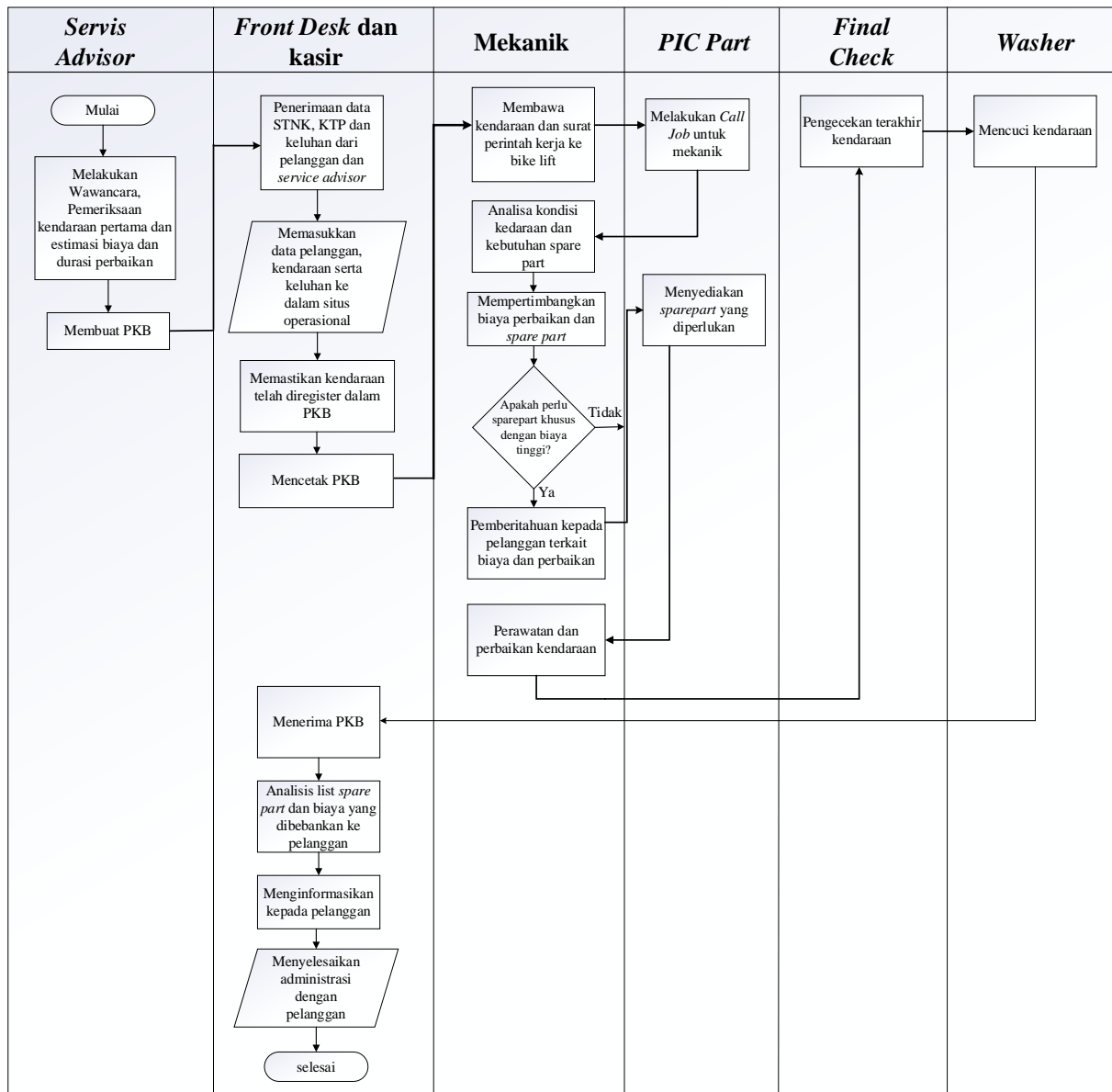
Dalam rangka memenuhi stok dan kebutuhan pelanggan terkadang mengharuskan pihak AHASS Marco Motor Madiun berbelanja kebutuhan *spare part* di luar distributor eksekutifnya. Hal ini, membuat pihak luar seperti toko *spare part* Honda menjadi mitra dalam memenuhi kebutuhan *spare part*. Kelancaran aliran informasi kepada pihak luar, pihak gudang menggunakan telepon untuk berkomunikasi terlebih dahulu terkait ketersediaan barang yang diperlukan.

8. Energi (*Energy*)

Energi/tenaga yang digunakan dalam proses operasi AHASS PT Marco Motor Indonesia Madiun adalah tenaga listrik untuk menjalankan semua elektronik yang mendukung proses pelayanan dan untuk menyalakan perangkat *Wi-Fi* sebagai penghubung perangkat komputer dengan internet.

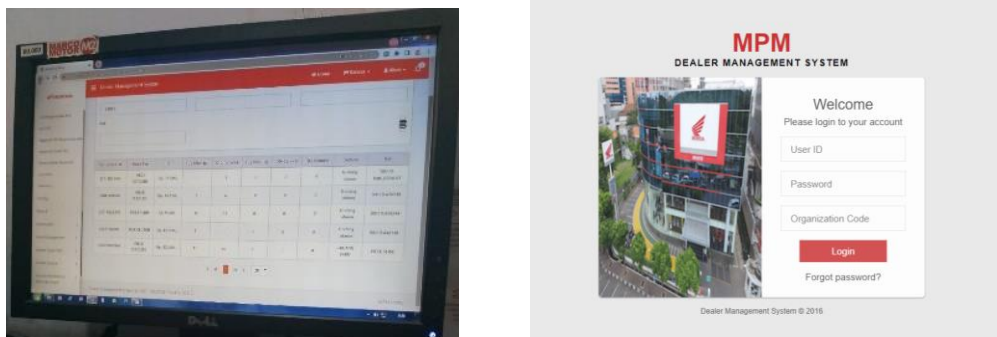
1.2.2 Proses Produksi/Proses Bisnis

Proses pelayanan dan operasional pada bengkel AHASS Marco Motor Madiun berlangsung melalui beberapa tahap dimana masing-masing bagian tenaga kerja memiliki peran dalam proses pelayanan tersebut. Berikut pada gambar 1.3 ditunjukkan alur proses servis kendaraan di AHASS Marco Mator Madiun.



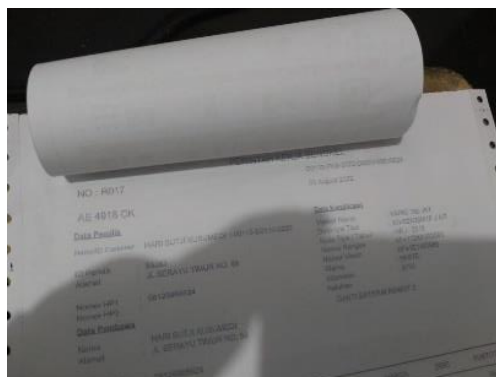
Gambar 1. 3 Activity Diagram Alur Proses Servis Kendaraan Motor (Sumber: Olah Data Perusahaan)

Dalam mengatur dan menyimpan informasi, PT Marco Motor Indonesia Madiun menggunakan sebuah sistem berbasis *web* untuk mengelola informasi yang dikenal dengan sebutan DMS (*Dealer Management System*). Ada 2 DMS yang digunakan yaitu DMS untuk operasional harian dan DMS untuk manajemen informasi kepada distributor Eksekutif. Dengan demikian, semua informasi terkait pelanggan, *spare part*, pengadaan, dan lain sebagainya akan tersimpan dalam satu server yang dapat diakses oleh beberapa divisi tertentu dan selalu terus menampilkan informasi terbaru. Berikut merupakan tampilan dari DMS.



Gambar 1. 4 Tampilan DMS Operasional dan DMS Distributor
(Sumber: hasil survei lapangan)

Semua data pelanggan beserta kendaraannya akan disimpan di dalam DMS. Kemudian informasi mengenai data kendaraan akan dibawa oleh mekanik dalam bentuk kertas PKB (*Perintah Kerja Bengkel*) yang dicetak oleh *Front Desk* dan merupakan syarat bagi mekanik untuk dapat memperbaiki kendaraan. Berikut tampilan PKB pada gambar 1.5



Gambar 1. 5 Kertas PKB
(Sumber: hasil survei lapangan)

1.3 Peta Kerja

1.3.1 Flow Process Chart (FPC)

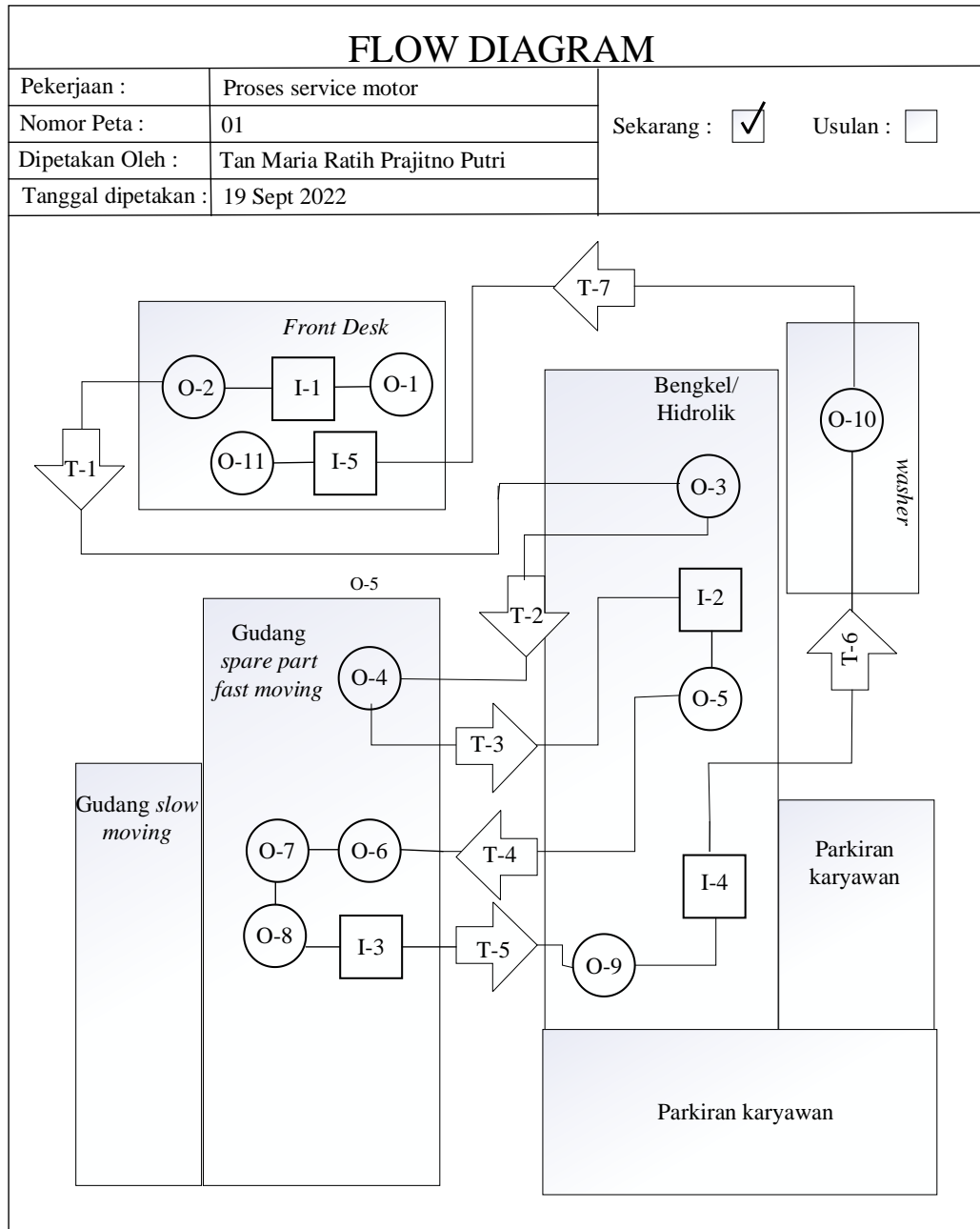
Dalam menjalankan operasional bengkel, bagian pergudangan dan *spare part* sangat penting dan merupakan salah satu faktor kelancaran operasional baik pada gudang, servis dan pelayanan. Berikut merupakan peta aliran proses servis dan permintaan *spare part*.

PETA ALIRAN PROSES									
RINGKASAN						Pekerjaan : Proses servis dan permintaan spare part			
KEGIATAN	Sekarang		Usulan		Beda		Nomor Peta: 01		
	JML	WKT	JML	WKT	JML	WKT			
○ OPERASI	11						Orang <input type="text"/> Barang <input checked="" type="checkbox"/>		
□ PEMERIKSAAN	5						Sekarang <input checked="" type="checkbox"/> Usulan <input type="text"/>		
⇒ TRANSPORTASI	7								
D MENUNGGU									
▽ PENYIMPANAN									
JARAK TOTAL						Dipetakan oleh : Tan Maria Ratih P.P. Tanggal Dipetakan : 19 Sept 2022			
URAIAN KEGIATAN	KODE	LAMBANG					JARAK	JUMLAH	WAKTU
		○	□	⇒	D	▽			
Data pelanggan dan kendaraan dimasukkan pada situs operasional serta mencetak oleh <i>Front Desk</i>	O-1	●							
Unit kendaraan dicek kembali apakah sudah diregistrasi di PKB oleh <i>Front Desk</i>	I-1		●						
PKB dicetak oleh <i>Front Desk</i>	O-2	●							
PKB dan motor diambil mekanik dan dibawa ke bengkel	T-1			●					
Motor diletakkan di Hidrolik	O-3	●							
PKB dibawa ke staf <i>PIC Part</i> untuk <i>Call Job</i>	T-2			●					
<i>Call job</i> berdasarkan mekanik yang mengerjakan dan identitas motor oleh staf <i>PIC Part</i>	O-4	●							
PKB diserahkan ke mekanik	T-3			●					
Motor dicek dan dianalisis	I-2		●						
Pencatatan kebutuhan spare part yang harus diganti oleh mekanik	O-5	●							
PKB diserahkan ke staf <i>PIC part</i>	T-4			●					
<i>Spare part</i> disiapkan oleh staf <i>PIC Part</i>	O-6	●							
Pengisian informasi dan jumlah <i>spare part</i> yang akan keluar dari gudang oleh staf <i>PIC part</i> melalui situs operasional	O-7	●							
Pencatatan jenis dan jumlah <i>spare part</i> yang diminta Mekanik pada PKB	O-8	●							
pengecekan catatan yang tertulis di PKB	I-3		●						
PKB diserahkan ke mekanik	T-5			●					
<i>Sparepart</i> dipasang pada motor dan motor diperbaiki dan dirawat	O-9	●							
Motor dilakukan <i>final check</i>	I-4		●						
Motor dibawa ke tempat cuci	T-6			●					
Motor dicuci	O-10	●							
Motor dan PKB diserahkan ke <i>front desk</i>	T-7			●					
PKB diperiksa oleh <i>front desk</i> terkait <i>spare part</i> yang keluar dan biaya yang dibebankan kepada pelanggan untuk administrasi	I-5		●						
Administrasi dibayar pelanggan dan motor diserahkan kembali kepada pelanggan	O-11	●							

Gambar 1. 6 Peta Aliran Proses Servis dan Permintaan Spare part
(Sumber: olah data perusahaan)

1.3.2 Flow Diagram Prosedur Kerja

Berikut diagram alir proses servis dan permintaan *spare part* dari peta aliran proses pada gambar 1.7.



Gambar 1. 7 Diagram Alir Proses Pelayanan dan Permintaan Spare Part
(Sumber: olah data perusahaan)