

**LAPORAN AKHIR STUDI MAGANG**  
**PT ASTRA INTERNATIONAL TBK, HONDA – YOGYAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Akuntansi



**Disusun oleh :**

**Thesalonika Fika Sari**

**1116 28725**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YKPN**  
**YOGYAKARTA**  
**AGUSTUS, 2020**

**MAGANG**  
**LAPORAN AKHIR STUDI MAGANG**  
**PT ASTRA INTERNATIONAL TBK, HONDA-YOGYAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**THESALONIKA FIKA SARI**

No Induk Mahasiswa: 111628725

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 24 Agustus 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Bidang Akuntansi.

**Susunan Tim Penguji:**

Pembimbing



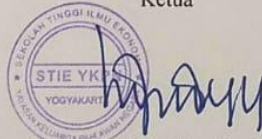
Dheni Indra Kusuma, SE., M.Si., Ak.

Penguji



Deden Iwan Kusuma, Drs., M.Si., Ak.

Yogyakarta, 24 Agustus 2020  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



Haryono Subiyakto, Dr., M.Si.

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YKPN**  
**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**  
**PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN PELAKSANAAN MAGANG**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Pelaksanaan Magang dengan judul :

**LAPORAN AKHIR STUDI MAGANG PT ASTRA INTERNATIONAL  
TBK, HONDA – YOGYAKARTA**

adalah hasil karya saya pribadi.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dengan sesungguhnya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Yogyakarta, 8 Agustus 2020

Yang menyatakan,

Thesalonika Fika Sari

1116 28725

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang (praktik kerja lapangan) ini. Penyusunan laporan magang (praktik kerja lapangan) berjalan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Bapak Dr. Haryono Subiyakto, M.Si., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
2. Bapak Efraim Ferdinan Giri, M.Si., Ak., CA., selaku Wakil Ketua 1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
3. Bapak Baldric Siregar, Dr, MBA, CMA, Ak., CA., selaku Kepala Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
4. Bapak Dheni Indra Kusuma, S.E., M.Si., Ak., CFP selaku Dosen Pembimbing Magang yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan laporan magang.
5. Tri Vifky Ciputra, S.E., selaku Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama kegiatan magang berlangsung.
6. Karyawan bagian *Technical Service Departement* (TSD), khususnya Bapak Danang selaku instruktur *Training Coordinator*, Bapak Eri dan Bapak Dwi selaku Instruktur *Training*, dan Kak Tyas selaku Admin *Training*.
7. Bapak Fajar Sugyanto dan Ibu Indah Suryani selaku orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi.
8. Hanna Hewinta, Maya Mahar Kesri, Fidela Faza, Putri Maretyaningtyas, Veliana Siregar, Bernadheta Embun, Aprilia Dika Sari, dan Novelisa Mikha Audina selaku teman-teman dan saudara penulis selama kegiatan magang.

Mohon maaf apabila dalam penyusunan laporan magang ini terdapat banyak kesalahan. Kritik dan saran yang membangun diharapkan. Sekian dan terima kasih.

Yogyakarta, 8 Agustus 2020

Penulis,

Thesalonika Fika Sari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PELAKSANAAN MAGANG.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MAGANG.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
ABSTRAK DALAM INDONESIA.....	vii
ABSTRAK DALAM INGGRIS.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 TUJUAN.....	2
1.3 MANFAAT .....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	5
2.1 SEJARAH.....	5
2.2 VISI DAN MISI.....	6
2.3 STRUKTUR ORGANISASI.....	7
BAB III PELAKSANAAN MAGANG.....	13
3.1 WAKTU DAN PELAKSANAAN.....	13
3.2 POSISI PENEMPATAN MAGANG.....	13
3.3 AKTIVITAS MAGANG.....	14
1. PENGENALAN TENTANG DEPARTEMEN.....	14
2. REMINDED CONSUMERS.....	18
3. BALANCING DATA.....	20
4. MEMBUAT SURAT.....	22

5. MENGKONFIRMASI KEHADIRAN.....	23
6. PELAKSANAAN TRAINING.....	24
7. MELAKUKAN SURVEY.....	27
BAB IV ANALISIS PELAKSANAAN MAGANG.....	35
4.1 REFLEKSI KEGIATAN MAGANG.....	35
4.2. MASALAH YANG DIHADAPI.....	37
4.3 PEMECAHAN MASALAH.....	38
BAB V PENUTUP.....	39
5.1 KESIMPULAN.....	39
5.2 SARAN.....	40
5.2.1 BAGI MAHASISWA.....	40
5.2.2 BAGI STIE YKPN.....	40
5.2.3 BAGI PERUSAHAAN.....	41
LAMPIRAN.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	49

## LAPORAN AKHIR STUDI MAGANG

PT ASTRA INTERNATIONAL TBK, HONDA – YOGYAKARTA

Oleh :

**Thesalonika Fika Sari**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN**

### ABSTRAK

PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta merupakan salah satu *Corporate Operation* PT Astra International Tbk, bergerak di bidang distribusi dan penjualan retail serta layanan purna jual sepeda motor merek Honda. PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta bagian *Technical Service Departement* (TSD) memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk konsumen dan mempertahankan konsumen yang sudah ada salah satunya melalui pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam kegiatan *training* untuk menjamin kemampuan profesional sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki perusahaan.

*Training* merupakan salah satu kegiatan yang ditujukan untuk sumber daya manusia (SDM) pada bengkel resmi honda (AHASS) yang berada dibawah naungan PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta. Tujuan utama pengelolaan *training* adalah untuk menciptakan sumber daya manusia (SDM) berkualitas yang dapat memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen. Target peserta *training* adalah mekanik bengkel. Proses pelaksanaan *training* dilakukan oleh instruktur profesional bersertifikat resmi sesuai standar Honda. Dalam pelaksanaannya, *training* dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis serta tahapan yang berbeda berdasarkan jabatan dan keahlian yang dimiliki.

**Kata kunci:** *Sumber Daya Manusia (SDM), Pengelolaan Training, Pelatihan serta Pengembangan, Pelayanan.*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## THE FINAL REPORT OF THE INTERNSHIP STUDY

PT ASTRA INTERNATIONAL TBK, HONDA – YOGYAKARTA

### ABSTRACT

PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta is one of the corporate operations of PT Astra International Tbk, is engaged in distribution and retail sales as well as after-sales services for Honda brand motorcycles. PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta part of Technical Service Departement (TSD) has the aim to provide quality services to customers and to retain existing customers, one of which is through the management of human resources in terms of training activities to ensure the professional ability of human resources company owned.

Training is one of the activities aimed at human resources at the official Honda workshop (AHASS) which is under the auspices of PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta. The main objective of training management is to create quality human resources who can provide the best services for consumers. Target training participants are workshop mechanics. The process of implementing training is carried out by officially certified professional intructors according to Honda standards. In practice, training can be categorized into several different types and stages based on the position and expertise they have.

*Keywords: Human Resources, Management Training, Training and Development, Service.*



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Semakin bertumbuhnya era industri saat ini membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu pada setiap bidangnya. Untuk mengupayakan diperolehnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang sesuai kebutuhan, banyak industri yang melaksanakan program-program pelatihan serta pengembangan karyawan. Hal tersebut diyakini dapat membuat kinerja terbaik untuk perusahaan.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN juga mengarahkan mahasiswanya agar memiliki kualitas *soft skill* yang kompeten. Oleh karena itu, terdapat banyak upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan *soft skill* mahasiswa lulusan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN dengan melakukan praktik kerja lapangan atau sering disebut magang. Dengan dilakukannya kegiatan praktik kerja lapangan (magang) tersebut membantu perusahaan maupun perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) sebelum menghadapi dunia kerja nyata.

PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta yang didirikan pada tahun 1992 merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang distribusi dan retail dengan produk sepeda motor honda. Saat ini, PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta dengan wilayah penjualan pada provinsi Yogyakarta dan Jawa Tengah (Karesidenan Banyumas dan Kedu). Tak hanya sebagai distributor dan retail PT Astra International Tbk - Honda Yogyakarta juga sebagai central dalam pelatihan serta pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) *sales office* atau

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

AHASS (Bengkel Resmi Honda). PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta juga bergerak dibidang jasa bagian bengkel yang memberikan pelayanan pada *service* sepeda motor. Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimaksud ini adalah mekanik bengkel yang diharuskan memiliki kompetensi keahlian pada sepeda motor agar dapat memberikan suatu pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan konsumen.

PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta membawa kurang lebih 25 peserta setiap kelasnya yang berasal dari mekanik bengkel AHASS (Bengkel Resmi Honda) yang berada dibawah naungan PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta dengan cara mengundang mereka untuk mengikuti pelatihan (*training*) tersebut. Pelatihan (*training*) yang dilakukan PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta terhadap mekanik AHASS (Bengkel Resmi Honda) dilakukan secara berkala. Adapun beberapa metode pelatihan (*training*) yang diberikan seperti, *technical training* yaitu terdiri dari tiga (3) level dan *service advisor training*. Berdasarkan penjelasan dan uraian singkat mengenai kegiatan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dilakukan PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta dapat dikatakan bahwa kegiatan pelatihan (*training*) adalah upaya untuk menjaga kepercayaan konsumen.

## 1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka tujuan penulis dalam melaksanakan praktik kerja lapangan (magang) adalah :

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana ekonomi di STIE YKPN Yogyakarta.
2. Mengetahui berbagai kegiatan praktik kerja lapangan (magang) serta mempelajari budaya yang dilakukan pada bagian *training service departement* di PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta.
3. Meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi dan beradaptasi dengan berbagai pihak di dalam perusahaan.
4. Menghasilkan mahasiswa kompeten dalam teori maupun *soft skill*.

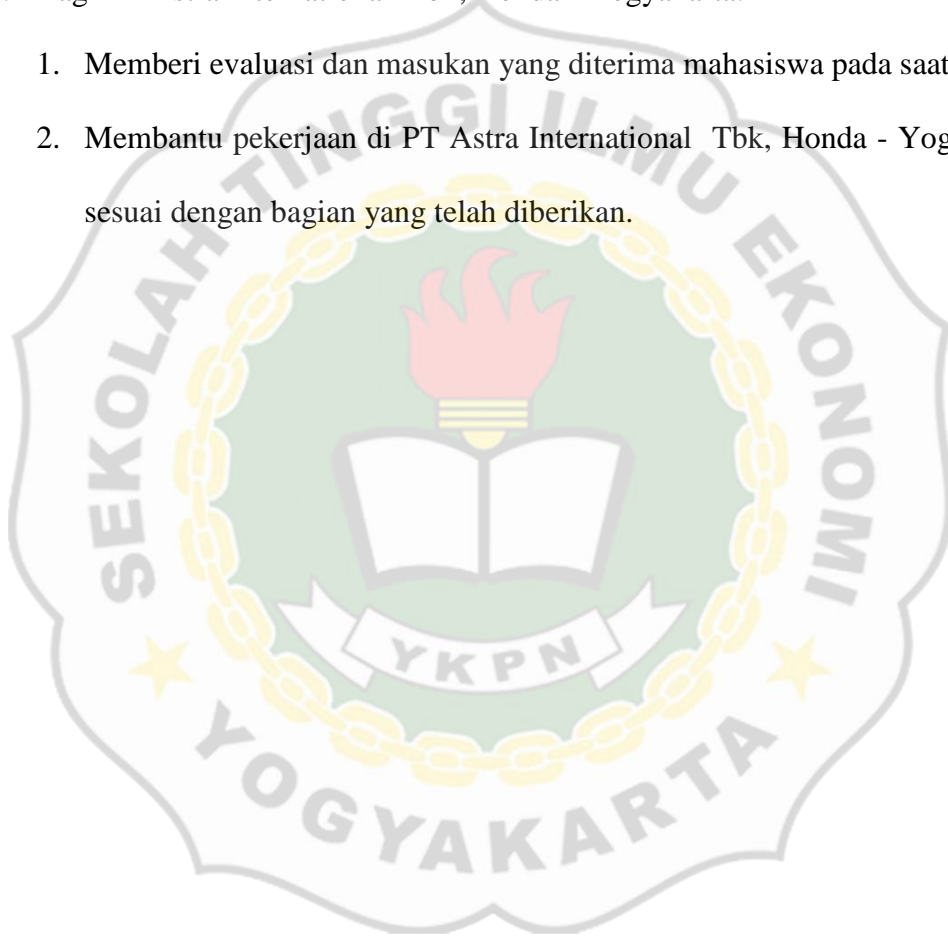
## 1.3 Manfaat Magang

Manfaat yang di dapat baik secara langsung ataupun tidak langsung dari pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan (magang) adalah :

- a. Bagi Penulis :
  1. Memperoleh pengetahuan baru dari aktifitas pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia (SDM).
  2. Meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab di dalam dunia kerja.
  3. Melatih diri dalam kepekaan terhadap menghadapi masalah yang berbeda antara teori dengan praktik di lapangan.
- b. Bagi STIE YKPN Yogyakarta :
  1. Terciptanya hubungan kerja sama yang baik dan adanya pertukaran informasi antara PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta dengan STIE YKPN Yogyakarta.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas program-program pendidikan di STIE YKPN Yogyakarta.
- c. Bagi PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta:
1. Memberi evaluasi dan masukan yang diterima mahasiswa pada saat kuliah.
  2. Membantu pekerjaan di PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta sesuai dengan bagian yang telah diberikan.



**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**



**[repository.stieykpn.ac.id](http://repository.stieykpn.ac.id)**

**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**



**[repository.stieykpn.ac.id](http://repository.stieykpn.ac.id)**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

b. Misi dari PT Astra International Tbk, Honda adalah :

Memberikan nilai tambah bagi para *stakeholders*. Menjadi perusahaan yang memiliki tanggung jawab sosial dan ramah lingkungan.

## 2.3 Struktur Organisasi

### a. *Region Head*

*Region Head* atau Kepala Wilayah memiliki fungsi dalam mengkoordinasi semua seksi atau divisi yang berada dalam satu cabang. Kepala Wilayah PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta adalah Bapak Ronny Agustinus.

### b. *Marketing Sub Dept Head*

*Marketing Sub Dept Head* memiliki tugas dalam perencanaan program pemasaran dalam waktu jangka pendek hingga jangka panjang. Dan juga memiliki tugas dalam menindaklanjuti perencanaan tersebut dengan melakukan bermacam-macam kegiatan dalam hal memasarkan produk serta melakukan evaluasi dan analisa hasil tersebut. Dalam melaksanakan tugasnya *marketing sub dept head* dibantu oleh :

#### 1. *Marketing Area Supervisor*

*Marketing Area Supervisor* memiliki fungsi dalam hal mengawasi dealer yang berada dibawah pengarahannya kantor cabang. Tersedianya *supervisor* lebih mempermudah dalam pemantauan kegiatan dealer yang terkait. Selain itu, *marketing area supervisor* bertugas melakukan penjualan produk yang secara langsung ditangani oleh PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta. Oleh karena itu, dengan tersedianya *marketing area supervisor* kegiatan penjualan akan lebih

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

terkendali serta apabila terdapat masalah akan dapat segera diselesaikan. *Marketing Area Supervisor* juga dibantu *salesman* dan *counter sales* dalam aktivitas penjualan langsung. *Salesman* dapat dipercaya sebagai ujung tombak penjualan yang bertugas secara aktif dalam mendapatkan *customer* dengan cara mendatangi secara langsung instansi-instansi baik swasta maupun pemerintah. Sedangkan *counter sales* bersifat pasif yang bertugas menunggu konsumen yang datang ke *showroom*.

## 2. *Promotion* dan *Field Research*

*Promotion* memiliki tugas membuat serta merencanakan promosi pada skala lokal (seperti membuat iklan, merencanakan pameran). Dan juga membantu *showroom* pada dealer dalam hal penyamaan baik pada interior dan eksterior.

*Field Research* bertugas melakukan survey pasar untuk memenuhi kebutuhan lokal maupun nasional.

- ***Technical Service Region Head***

*Technical Service Region Head* memiliki tugas dalam hal membuat perencanaan pengembangan serta pelatihan pada bagian *service* baik dalam kuantitas maupun kualitas. *Technical Service Region Head* dalam membuat perencanaan dibantu oleh *Service Enginer Supervisor* dan kepala bengkel. *Service Enginer Supervisor* memiliki fungsi untuk makin bisa memantau jaringan dibawah pemantauan kantor cabang. Pemantauan serta pengawasan yang dimaksud tersebut meliputi dalam bentuk fisik seperti kelengkapan *tools*, *parts*, ataupun dalam hal



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

keahlian dari mekanik yang tersedia sehingga kualitas dari tiap-tiap tidak berbeda. Selain itu, *Technical Service Region Head* dalam menjalankan fungsinya juga dibantu oleh *Inventory Plan and Control* dan *Part Counter Sales*. *Plan Counter* memiliki fungsi dalam hal memberi analisa *stock part* yang tersedia di gudang *part* dan kapan harus dilakukannya pemesanan ke *supplier*, *sparepart* apa saja yang harus dipesan sehingga *stock* yang tersedia dalam jumlah yang cukup. *Part Counter Sales* berfungsi membantu dalam hal memberi pelayanan penjualan kepada *end user*, *dealer*, bengkel, maupun untuk kebutuhan bengkel internal.

- ***Administration and Finance Region Head***

*Administration and Finance Region Head* memiliki tugas dalam hal mengatur seluruh aktifitas *back office*. Untuk bisa menjalankan tugasnya tersebut biasanya dibantu oleh :

- ***Finance Supervisor***

*Finance Supervisor* bertugas sebagai pengawas dalam aktifitas keuangan perusahaan. Sumber dana harus dikelola dengan baik untuk memastikan produktivitas berjalan sesuai dengan rencana. Untuk bisa menjalankan tugasnya tersebut biasanya juga dibantu oleh :

- ❖ ***Account Receivable Controller*** yang bertugas dalam memonitor semua piutang-piutang yang timbul sehingga dapat tertagih tepat waktu dan tepat nilai. *Account Receivable Controller* juga

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memastikan data *balance AR* tersedia dan sudah direkonsiliasi (disamakan) dengan data lapangan karena data-data tersebut dibutuhkan untuk kelancaran tugasnya.

❖ *Treasured* bertugas dalam memonitor saldo dalam bentuk tunai maupun saldo yang berada di bank, sehingga semua kebutuhan operasional perusahaan dapat terpenuhi. Dan dalam kegiatan sehari-hari *Treasured* juga dibantu oleh *cashier* dan *clearing man*.

❖ *Warehouse Chief* yang bertugas dalam memonitor semua kegiatan di dalam gudang (gudang sepeda motor maupun gudang *sparepart*) sehingga dalam aktivitas gudang dapat berjalan dan tidak terganggu.

➤ *Branch Accounting Supervisor*

*Branch Accounting Supervisor* memiliki tugas untuk melakukan pengontrolan pada kegiatan usaha apakah sudah sesuai *budget*, selain itu juga melakukan proses pembukuan secara sederhana sebelum data-data dikirim ke bagian *accounting* pusat untuk dilakukannya proses pembukuan selanjutnya.

➤ *General Region and Support Supervisor*

*General Region and Support Supervisor* memiliki tugas dalam mengkoordinasi semua kebutuhan operasional karyawan dan perusahaan dalam kegiatan sehari-harinya. Dalam melakukan tugasnya dibantu oleh :

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- ❖ *Internal Service* bertugas dalam memenuhi kebutuhan untuk mendukung kegiatan karyawan sehari-hari sebagai operasional perusahaan seperti pengadaan *supplies* kantor.
- ❖ *Insurance* bertugas untuk dapat membina hubungan dengan pihak asuransi dalam kaitannya pada aset perusahaan.
- ❖ *Building and Maintenance* bertugas untuk dapat mengontrol seluruh peralatan yang tersedia sehingga gedung yang ada dapat dipergunakan agar tidak mengganggu kegiatan kerja sehari-hari.
- ❖ *Safety, Security, and Enviroment* bertugas untuk dapat mengatur masalah pada keamanan gedung dari berbagai resiko yang dapat terjadi oleh karena kelalaian manusia maupun faktor lain. Selain itu, bertugas juga dalam mengontrol faktor-faktor lain seperti masalah pencemaran yang mungkin dapat terjadi diakibatkan keberadaan gedung dan segala aktivitasnya.
- ❖ *Personalia* bertugas untuk bertanggung jawab dalam mengadakan seleksi terhadap karyawan, pemberi gaji, dan dalam mengatasi masalah kesejahteraan karyawan, serta membuat peraturan tata tertib perusahaan.

## ➤ *MIS Supervisor*

*MIS Supervisor* memiliki tugas dalam melakukan pengontrolan terhadap sistem komputer yang digunakan sehingga semua kegiatan perusahaan dapat berjalan lancar, hal ini dikarenakan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

hampir semua bagian menggunakan komputer dengan sistem online. Kegiatan sehari-hari *MIS Supervisor* dibantu oleh programmer. Selain itu, untuk dapat memonitor program yang ada, *MIS Supervisor* juga harus memonitor program-program yang menggunakan jaringan



## BAB III PELAKSANAAN MAGANG

Pada bab 3 adalah penguraian seluruh kegiatan yang dilakukan penulis selama melakukan magang di PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta khususnya pada departemen *Technical Service*.

### 3.1 Waktu dan Pelaksanaan Magang

Penulis melakukan magang kerja pada :

Tanggal : 9 Maret 2020 – 21 Maret 2020 dan 1 Juli – 31 Juli 2020

Perusahaan : PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta

Lokasi : Jalan Raya Magelang KM 7,2 Mlati Beningan, Sendangadi,  
Kec. Mlati, Kab. Sleman, D.I. Yogyakarta 55285

Durasi Waktu : Hari Senin – Jumat dimulai pukul 08:00 sampai 16:00  
Hari Sabtu dimulai pukul 08:00 sampai 13:00

Dresscode : Pakaian Formal (Hari Senin warna putih, Hari Selasa dan Rabu warna biru tua, Hari Kamis warna hitam, Hari Jumat batik, Hari Sabtu bebas casual)

### 3.2 Posisi Penempatan Magang

Pada praktik kerja lapangan (magang) yang dilakukan di PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta, penulis ditempatkan pada *Technical Service*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

*Departement* (TSD) bagian *training*. Pada bagian *Technical Service Departement* (TSD) terdapat 3 (tiga) sub-bagian yaitu *Network & Support Data*, *Claim PQ M*, dan *Technical Training* dan sesekali membantu pada bagian sub-bagian *Network & Support Data*. Penulis di bawah pengawasan Bapak Tri Vifky Ciputra dan Ibu Agustina Try P. selaku *Supervisor* sekaligus pembimbing magang dan *Admin Training* pada departemen tersebut.

### 3.3 Aktivitas Magang

Berikut adalah penjabaran kegiatan yang dilakukan penulis saat berada di PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta pada bagian *Technical Service Departement* (TSD). :

#### 1. Pengenalan tentang *Technical Service Departement* (TSD)

Pada pengenalan departemen *Technical Service* yang dilakukan penulis adalah menyimak presentasi dari supervisor, kemudian melihat langsung kegiatan *training* yang diadakan oleh PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta, serta mencatat tugas-tugas yang harus dilakukan selama kegiatan praktik kerja lapangan (magang). *Training* adalah salah satu jenis proses pembelajaran untuk meningkatkan ketrampilan yang berdampak pada peningkatan kerja. Dan untuk fungsi dilakukannya *training* oleh PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta adalah pertama: untuk memenuhi kewajiban kontrak antara PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta dengan *dealer* atau sering disebut AHASS yang berada dibawah naungan PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta. Kedua: untuk dilakukannya *update* sumber daya

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

manusia yang dimiliki untuk bersinergi dalam perkembangan produk dan teknologi perusahaan. Ketiga: untuk lebih meningkatkan ketrampilan mekanik bengkel terkait dalam hal penanganan *service. Training* yang diberikan oleh PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta meliputi:

## 1. *Technical Service Level 1 (TTL 1)*

Pelatihan serta pengembangan reguler untuk para mekanik bengkel, terdiri dari 5 materi teori dan juga praktik yaitu :

- *General*, materi mengenai sepeda motor secara umum.
- *Electric*, materi mengenai kelistrikan pada sepeda motor.
- *Engine*, materi mengenai sistem mesin pada sepeda motor.
- *Chassis*, materi mengenai rangka kendaraan sepeda motor.
- *Fuel system*, materi mengenai system keseluruhan pada sepeda motor.

Pelatihan pada *level 1* tersebut fokus pada kegiatan *main tenance* (perawatan). Lama pelaksanaan pelatihan membutuhkan waktu selama satu minggu.

## 2. *Technical Service Level 2 (TTL 2)*

Merupakan pelatihan lanjutan dari *Technical Service Level 1 (TTL 1)*. Pelatihan serta pengembangan pada Level 2 terdiri dari 5 materi teori dan praktik sama dengan materi yang diberikan pada level 1 namun pada level 2 lebih fokus pada *repair* (perbaikan). Lama pelaksanaan pelatihan membutuhkan waktu sepuluh hari.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 3. *Technical Service Level 3 (TTL 3)*

Meupakan pelatihan lanjutan dari *Technical Service Level 2 (TTL 2)*.

Pelatihan serta pengembangan pada level 3 materi yang diberikan sama dengan level 2 namun lebih fokus pada teknik analisis servis sepeda motor. Lama pelaksanaan pelatihan membutuhkan waktu satu minggu.

## 4. *Service Advisor Training (SA)*

Pelatihan serta pengembangan ini dikhususkan pada pelayanan awal ketika konsumen pertama kali datang ke tempat service. Lama pelaksanaan pelatihan membutuhkan waktu dua hari. Syarat untuk mengikuti *training SA* adalah sudah mengikuti dan lulus *Technical Service Level 2*.

## 5. *Training Mekanik PDI (Pre Delivery Inspection)*

Pelatihan serta pengembangan lebih seputar *maintenance* dan *repair* namun dengan tingkat level *skill* yang lebih tinggi. Syarat untuk mengikuti *training* tersebut adalah yang telah mengikuti dan juga lulus *Technical Service Level 2 (TTL 2)*.

## 6. *Training Kepala Mekanik*

Pelatihan serta pengembangan lebih berfokus pada peningkatan *skill* dan *softskill*. Materi yang disampaikan tidak hanya bersifat *technical*, namun juga tentang pelayanan kepada pelanggan. Kepala mekanik juga akan dibekali materi tentang HRD yang fungsinya untuk dapat mengkoordinasi para mekanik. Untuk dapat mengikuti *training* tersebut harus sudah mengikuti dan lulus pada *Technical Service Level 3 (TTL 3)*.



## 7. *Training* Kepala Bengkel

Pelatihan serta pengembangan lebih berfokus pada *softskill* yang berupa kemampuan dalam mengelola bengkel dengan baik. Kepala bengkel yang bertugas sebagai koordinasi karyawan dan sebagai jembatan antara bengkel dengan perusahaan yang artinya harus lebih paham. Materi yang dapat diberikan untuk kepala bengkel adalah materi HRD. *Training* kepala bengkel tidak memiliki syarat apapun berupa *training* apa yang harus diikuti sebelumnya. Karena, sebagian besar peserta *training* tersebut adalah *owner* atau pemilik bengkel.

## 8. *New Product Training*

Pelatihan serta pengembangan yang dilakukan setiap kali tersedia produk baru yang diluncurkan oleh PT Astra International Tbk – Honda. Untuk peserta *training* yang diundang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan juga kuota.

## 9. *Technical Training* Guru TSM

Pelatihan serta pengembangan yang dilakukan untuk guru aktif yang sedang mengajar program TSM (Teknik Sepeda Motor) di SMK binaan PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta. Pelatihan serta pengembangan tersebut untuk menyatukan pandangan dan prosedur antara industri dengan SMK yang berkaitan dengan kurikulum. Untuk saat ini, terdapat 24 kompetensi yang berasal dari industri dan 17 kompetensi lainnya berasal dari pemerintah.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Terdapat 33 SMK yang bekerjasama dengan PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta dan juga terdapat tiga jenjang *training* untuk guru produktif TSM yaitu *Level Bronze*, *Level Silver*, dan *Level Gold*. Semua guru yang aktif pada TSM dengan presentase 100% diwajibkan untuk bersertifikat *Level Bronze*. Selanjutnya, 50% dari seluruh total guru yang aktif TSM pada masing-masing SMK Binaan PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta harus bersertifikat *Level Silver*. Dan yang terakhir, 30% dari seluruh total guru yang aktif TSM pada masing-masing SMK binaan PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta harus bersertifikat *Level Gold*. Untuk dapat diperolehnya sertifikat *Level Gold* sebelumnya telah mengikuti test dan lulus pada *Level Bronze* dan *Level Silver*.

## 10. TSM Graduate Certification

Pelatihan serta pengembangan yang diberikan untuk mekanik lulusan SMK TSM binaan PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta. Pelatihan serta pengembangan tersebut setara dengan *Technical Service Level 1* (TTL 1).

## 2. **Reminded Kartu Perawatan Berkala (KPB) kepada konsumen**

Kegiatan *reminded* Kartu Perawatan Berkala (KPB) bertujuan untuk memastikan pencapaian *unit entry* konsumen mulai dari KPB 1 sampai KPB 4 dan dapat memenuhi target. *Reminded* tersebut dilakukan dengan menggunakan aplikasi WhatsApp. Prosesnya itu sendiri dilakukan dengan cara mengunduh data KPB sesuai dengan bulan dan tahun saat ini oleh

**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**



**[repository.stieykpn.ac.id](http://repository.stieykpn.ac.id)**

**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**



**[repository.stieykpn.ac.id](http://repository.stieykpn.ac.id)**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

melakukan *recruitment* mekanik. Penurunan dapat terjadi apabila mekanik atau pekerja pada AHASS yang terkait melakukan *resign* atau pengunduran kerja.

Setelah melakukan penyusunan *Calender of Event (COE)*, anggaran untuk kegiatan satu tahun kedepan dapat ditentukan berdasarkan jumlah sumber daya manusia yang diperoleh dalam perhitungan *Calender of Event (COE)*. Anggaran yang telah disusun tersebut dapat diserahkan ke bagian *Head Office (HO)* dan Astra Honda Motor (AHM). Astra Honda Motor (AHM) disini berperan sebagai penyedia produk dan layanan di PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta. Pada nantinya, subsidi anggaran tersebut berasal dari kedua entitas (*Head Office* dan AHM).

Kemudian kegiatan *training* dapat dimulai dengan penerimaan petunjuk pelaksanaan dari Astra Honda Motor (AHM). Setelah penerimaan petunjuk pelaksanaan, bagian *training Technical Service Departement (TSD)* akan menindaklanjuti dengan menyusun proposal kegiatan yang didalamnya berisikan anggaran kegiatan *training* yang disusun secara rinci untuk mengacu pada anggaran awal tahun. Anggaran tersebut berisi kebutuhan penginapan (hotel); konsumsi; kebutuhan cetak buku; serta ketersediaan alat *training*.

Kegiatan yang dilakukan penulis adalah mencocokkan data yang telah di download oleh *Instructur Training Coordinator*. Data tersebut berisikan nama-nama mekanik yang telah melakukan *training* ataupun belum serta data mekanik baru ataupun mekanik yang telah mengundurkan diri. Data tersebut diberikan ke penulis dalam bentuk excel. Kemudian, penulis mencatat siapa

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

saja nama mekanik aktif yang belum melakukan *training* agar dapat diundang untuk melaksanakan *training*.

#### 4. Membuat Surat Undangan Training dan Surat Pembatalan Praktik Kerja Industri SMK

Setelah proposal di setujui , kegiatan selanjutnya yang dilakukan penulis adalah membuat surat undangan untuk dikirimkan ke AHASS yang terkait dengan jumlah peserta sesuai dengan kebutuhan yang telah direncanakan. Untuk peserta *training* data mekanik yang diambil dari rekap *balancing data*.

PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta juga sering dipakai oleh anak smk jurusan teknik (SMK Binaan) untuk melaksanakan praktik kerja industri, karena pada saat ini sedang terjadi pandemi covid-19 yang mengakibatkan tidak dapat menerima banyak pengunjung yang masuk ke PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta. Maka, sesuai keputusan pemerintah yang menghimbau para siswa untuk belajar dirumah pelaksanaan praktik kerja industri dibatalkan untuk periode yang terkait. Oleh karena itu, penulis juga diberi tugas untuk membuat surat pembatalan pelaksanaan kegiatan tersebut.

**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**



**[repository.stieykpn.ac.id](http://repository.stieykpn.ac.id)**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

“Salam Satu Hati, Selamat Pagi. Saya Thesa dari Astra Motor Jogja bagian *training* bermaksud untuk konfirmasi undangan *training* atas nama Bapak xxxx bisa hadir tidak ?”.

## 6. Pelaksanaan Training

Setelah melakukan konfirmasi kehadiran hal berikutnya yang dilakukan adalah melaksanakan training. Para mekanik akan melakukan training dengan level yang sesuai. Lokasi training berada di PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta. Terdapat 2 ruangan untuk pelaksanaannya ruang pertama untuk penyampaian materi teori dan ruang kedua untuk penyampaian materi praktik. Pelaksanaan *training* dimulai pada pukul 08.00 sampai 16.00, jangka waktu pelatihan disesuaikan dengan levelnya untuk *Technical Service Level 1* (TTL 1) selama 9 (sembilan) hari; *Technical Service Level 2* (TTL 2) selama 6 (enam) hari; *Technical Service Level 3* (TTL 3) selama 3 (tiga) hari. Pada hari terakhir *training* digunakan untuk ujian para mekanik tersebut. Dan setelah dilakukannya ujian tersebut maka proses *training* telah berakhir dan mereka akan mendapatkan sertifikat.

Kegiatan yang dilakukan penulis saat pelaksanaan *training* adalah membuat daftar hadir peserta, membuat sertifikat, dokumentasi, serta merekap data ulang peserta yang benar-benar hadir dan melakukan kegiatan *training*. Namun saat ini sedang terjadi pandemi covid-19 membuat penulis harus lebih teliti dalam mendata kehadiran peserta karena *training* dilakukan dengan cara online via zoom.



**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**



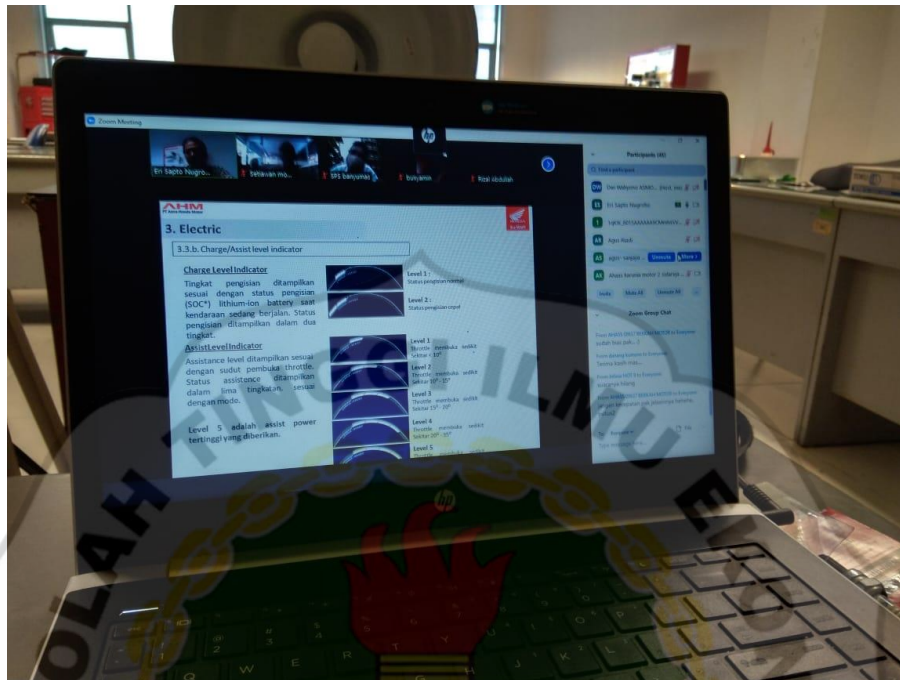
**[repository.stieykpn.ac.id](http://repository.stieykpn.ac.id)**

**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**



**[repository.stieykpn.ac.id](http://repository.stieykpn.ac.id)**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



Gambar 3.6.4 Training di kelas online

## 7. Melakukan Survey Ketertarikan terhadap Fasilitas Layanan Jasa Service kepada Konsumen AHASS

Survey yang dilakukan oleh PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta untuk mengetahui apakah konsumen telah mengetahui fasilitas yang disediakan oleh PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta dan tingkat ketertarikan konsumen terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia pada jasa service sepeda motor yang diberikan oleh PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta serta pengenalan fasilitas layanan baru karena yang pada saat ini sedang terjadi pandemi covid-19 agar AHASS tetap mendapatkan pendapatan serta mekanik yang ada tetap bisa bekerja. Beberapa layanan servis yang tersedia sebagai berikut :

- Layanan Servis Kunjung

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Layanan servis yang diberikan oleh AHASS dengan melakukan servis di beberapa titik tertentu, baik servis kunjung di tempat keramaian ataupun di rumah masing-masing konsumen, sehingga lebih mudah untuk di jangkau oleh konsumen.

➤ Layanan Servis Jemput Antar

Layanan servis yang diberikan oleh AHASS untuk menjemput motor konsumen (dalam jarak tertentu) sehingga dapat di lakukan servis di AHASS kemudian mengembalikannya kembali kepada konsumen setelah motornya selesai di kerjakan.

➤ Layanan *Booking* Servis

Layanan servis prioritas yang diberikan oleh AHASS untuk konsumen yang secara rutin dan telah terjadwal untuk melakukan servis kendaraan bermotor.

➤ Layanan Pit *Express*

Layanan servis khusus yang diberikan kepada konsumen yang menginginkan efisiensi waktu dalam melakukan servis, namun hanya beberapa pekerjaan saja yang dapat dilakukan (ganti oli, *battery*, bohlam, busi, kampas rem) dalam fasilitas pit ekspres.

Pekerjaan yang dilakukan kurang dari 15 menit.

*Survey* dilakukan melalui media telepon (*WhatsApp*) berdasarkan layanan servis yang dapat di nikmati oleh konsumen. *Survey* tersebut dilakukan untuk AHASS yang berada dibawah naungan P PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta sebagai berikut: Inti Motor; Yudha Motor; Indah Motor;

**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**



**[repository.stieykpn.ac.id](http://repository.stieykpn.ac.id)**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- a. Lokasi Strategis dan Mekanik bengkel
  - Lokasi strategis dapat menentukan ketertarikan konsumen sebab responden beranggapan bahwa lebih baik memilih lokasi *dealer* yang berada dekat dengan tempat tinggal karena akan mempermudah dalam proses perawatannya.
  - Mekanik *dealer* dapat juga menentukan ketertarikan konsumen terhadap layanan yang dipilih sebab responden dapat memilih *dealer* mana yang dianggapnya memiliki mekanik yang profesional.
- b. Metode Pembayaran dapat menentukan ketertarikan konsumen terhadap layanan yang dipilih sebab responden dapat memilih menggunakan metode apa untuk pembayarannya sesuai media yang dimiliki konsumen dan dapat dianggap lebih mempermudah transaksi.
- c. Dana yang dikeluarkan dapat juga untuk menentukan ketertarikan konsumen terhadap layanan yang dipilih sebab responden yang akan melakukan *service* sepeda motor biasanya memiliki cadangan dana untuk melakukan servis sepeda motor hal tersebut dapat dianggap bahwa biaya murah atau mahal akan menentukan pelayanan *service* yang dipilih.
- d. Tambahan paket *service* yang dibutuhkan konsumen dapat menentukan ketertarikan konsumen terhadap layanan yang dipilih sebab responden yang akan melakukan *service* memiliki

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kebutuhan yang berbeda-beda jika hal yang diinginkan konsumen tersebut dapat diberikan oleh PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta maka akan membuat konsumen lebih tertarik.

- e. Pelayanan sesuai protokol kesehatan, karena saat ini sedang terjadi pandemi yang mengakibatkan tingkat kewaspadaan tinggi konsumen dalam hal menikmati pelayanan jasa *service* maka PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta memberikan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan yang dapat menentukan ketertarikan konsumen terhadap layanan yang dipilih. Seperti halnya dalam pemberian jarak pada tempat duduk antara konsumen satu dengan yang lain, petugas mekanik dan staff menggunakan masker pada saat bekerja, dilakukannya penyemprotan disinfektan secara rutin, tersedianya tempat untuk cuci tangan.

Setelah penulis mengirim pesan kepada konsumen, penulis juga melakukan pengecekan *google form* yang telah diisikan oleh konsumen yang nantinya akan penulis berikan kepada supervisor untuk dianalisa. Berikut hasil *survey* yang penulis dapatkan:

Dari 100 responden (54 laki-laki dan 46 perempuan)

**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**



**[repository.stieykpn.ac.id](http://repository.stieykpn.ac.id)**



**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**



**[repository.stieykpn.ac.id](http://repository.stieykpn.ac.id)**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hasil dari *survey* layanan Pit Express adalah 63% konsumen belum mengetahui mengenai layanan pit express, dan 20% diantaranya sudah mencoba layanan Pit Express.

Kesimpulan yang didapat penulis dari hasil survey adalah saat memasuki masa new normal ini konsumen lebih menyukai untuk datang ke pos atau AHASS dibandingkan dengan melakukan Service Jemput Antar. Oleh karena itu, langkah yang dapat dilakukan adalah mempertahankan protokol kesehatan di AHASS dan membuat paket-paket bundling untuk dapat menarik konsumen, sehingga memancing konsumen untuk ingin melakukan service di AHASS.

## BAB IV

### ANALISIS PELAKSANAAN MAGANG

#### 4.1 Refleksi Kegiatan Magang

*Technical Service Departement* (TSD) merupakan departemen yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk dapat membantu meningkatkan penjualan serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Pelatihan serta pengembangan merupakan bentuk kegiatan manajemen dalam hal memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) yang ada untuk mencapai tujuan sesuai dengan yang direncanakan oleh PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta serta menjalin hubungan baik dengan AHASS atau *dealer-dealer* yang berada khusus dibawah naungan PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta.

Pada kegiatan magang (praktik kerja lapangan) di PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta, penulis ditempatkan pada bagian *Technical Service Departement* (TSD). Pada proses kegiatan magang (praktik kerja lapangan), yang dilakukan departemen tersebut adalah memberikan pelatihan serta pengembangan (*training*) terhadap sumber daya manusia (mekanik bengkel AHASS) yang termasuk diantaranya adalah menyusun rencana *training*.

Pada hari pertama magang (praktik kerja lapangan) yang dilakukan penulis merasa sangat antusias untuk mengawali proses magang (praktik kerja lapangan) dan sangat berharap mendapatkan berbagai pengalaman serta dapat mencoba hal baru yang belum pernah penulis lakukan sebelumnya. Pada proses

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

magang (praktik kerja lapangan) penulis mendapatkan informasi baru yaitu mengenai manfaat pengembangan serta pelatihan terhadap mekanik bengkel melalui *training* yang diadakan PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta.

Dengan adanya proses yang dapat dilakukan penulis seperti *balancing data* dan *reminded* konsumen untuk melakukan servis sepeda motor membuat penulis dapat mengembangkan *skill* mengenai bagaimana penulis agar lebih teliti dalam membaca data. Dan pada kegiatan konfirmasi kehadiran melalui telepon dapat melatih penulis dalam berkomunikasi dengan baik dan benar. Dalam kegiatan magang (praktik kerja lapangan) penulis juga dapat melakukan kegiatan yang sebelumnya pernah diajarkan selama menempuh perkuliahan pada mata kuliah Sistem Informasi Manajemen dan Komunikasi Bisnis seperti melakukan *reminded* konsumen; *balancing data*; serta Konfirmasi Kehadiran.

Saat melakukan proses magang (praktik kerja lapangan) penulis berusaha semaksimal mungkin dalam hal melakukan kegiatan yang telah diberikan. Apabila penulis mengalami kesulitan pada saat melakukan kegiatan, penulis berusaha untuk mencari terlebih dahulu bagian mana yang kemungkinan sulit dipahami kemudian dapat bertanya kepada rekan kerja yang bersangkutan. Dengan begitu penulis secara tidak langsung dapat belajar bertanggungjawab atas seluruh kegiatan yang diberikan kepada penulis.

Selama melakukan kegiatan magang (praktik kerja lapangan) secara tidak langsung penulis sudah menambah relasi dengan orang banyak dan berbagai pengalaman serta pengetahuan dari karyawan PT Astra International Tbk,

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Honda - Yogyakarta yang nantinya dapat digunakan penulis dalam menghadapi dunia kerja yang nyata.

## 4.2 Masalah yang dihadapi

Pada saat melakukan kegiatan magang (praktik kerja lapangan) pada *Technical Service Departement* masalah yang dihadapi oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Saat melakukan praktik kerja lapangan (magang) penulis tidak dapat memilih departemen yang sesuai dengan program studi penulis.
2. Sering terjadinya pembatalan *training* oleh peserta hal tersebut mengakibatkan bagian *training* harus merekap data peserta kembali.
3. Pada saat dilakukannya *reminded* servis berkala kepada konsumen yang terlalu banyak datanya maka sering terjadi pemblokiran nomor telepon karena dianggap spam oleh pihak *WhatsApp*. Sehingga mengakibatkan terhambatnya proses *reminded* tersebut dan waktu untuk pencapaian target akan semakin berkurang.
4. Susahnya menghubungi pihak AHASS dalam mengkonfirmasi kehadiran sehingga hal tersebut mengakibatkan bagian *training* harus lebih sering menghubungi.

## 4.3 Pemecahan Masalah

Pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh penulis selama melakukan magang (praktik kerja lapangan) pada *Technical Service Departement* masalah yang dihadapi oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan permasalahan pembatalan *training* oleh peserta dapat diatasi dengan mengkonfirmasi kepada peserta secara langsung H-3 sebelum dilaksanakannya *training* dan apabila peserta yang terkait tidak dapat hadir maka AHASS yang bersangkutan harus memberikan penggantinya untuk melakukan *training* sesuai dengan level *training* yang diundang sehingga masalah tersebut dapat teratasi.
2. Berdasarkan permasalahan terblokirnya nomor yang dipakai untuk *reminded* KPB kepada konsumen dapat diatasi dengan cara mengaktifkan nomor di beberapa handphone serta melakukan *reminded* secara terstruktur sedikit demi sedikit agar tidak sering terjadi pemblokiran nomor.
3. Berdasarkan permasalahan sulitnya menghubungi pihak AHASS untuk melakukan konfirmasi kehadiran telah diatasi dengan cara mengkonfirmasi pihak AHASS via telepon H+2 setelah dikirimnya surat undangan *training*.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dilakukannya magang (praktik kerja lapangan) sesuai dengan keinginan penulis di PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta. Dengan adanya proses magang (praktik kerja lapangan) tersebut penulis mendapatkan banyak pengalaman dan pembelajaran baru atas pengembangan ilmu yang didapatkan pada saat kuliah.

Serta dengan adanya magang (praktik kerja lapangan) penulis berkesempatan untuk dapat melakukan kegiatan yang sebelumnya belum pernah dilakukan oleh penulis dan yang nantinya dapat digunakan untuk menghadapi dunia kerja nyata. Oleh karena itu penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Kegiatan praktik kerja lapangan (magang) yang dilakukan penulis dapat dikerjakan dengan mudah karena pada saat menjalankan kuliah telah mendapatkan teori Sistem Informasi Manajemen dan Komunikasi Bisnis yang sesuai dengan praktik kerja lapangan (magang) di PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta.
2. Proses magang (praktik kerja lapangan) yang dilaksanakan di bagian *Technical Service Departement* (TSD) yang dilakukan dengan terstruktur dapat membantu pekerjaan kegiatan *training*.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Manajemen pengelolaan *training* telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh *Head Office* (HO) dan Astra Honda Motor (AHM).
4. Kegiatan pengembangan serta pelatihan sumber daya manusia (SDM) sebagai bentuk peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

## 5.2 Saran

Saran yang terkait kegiatan magang (praktik kerja lapangan) yang telah dilaksanakan di bagian *Technical Service Departement* (TSD) PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta adalah sebagai berikut :

### 5.2.1 Bagi Mahasiswa

1. mahasiswa diharapkan dapat mencari tahu terlebih dahulu serta mempelajari perusahaan yang akan dijadikan tempat magang (praktik kerja lapangan) apakah telah sesuai dengan program studi yang diambil.
2. pada saat dilakukannya magang (praktik kerja lapangan) mahasiswa diharapkan dapat lebih bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang diberikan serta dapat berusaha maksimal dalam penyelesaian pekerjaan tersebut.

### 5.2.2 Bagi STIE YKPN

Pihak perguruan tinggi diharapkan lebih memberikan penjelasan sebelum dilakukannya magang (praktik kerja lapangan) sehingga pada saat



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dilakukannya proses magang (praktik kerja lapangan) mahasiswa dapat lebih cepat beradaptasi.

### 5.2.3 Bagi PT Astra International Tbk, Honda – Yogyakarta

Pihak perusahaan diharapkan pada kegiatan konfirmasi kehadiran peserta *training* dilakukan lebih terorganisir dengan mencantumkan satu nomor resmi untuk konfirmasi.






No	Honda ID	Nama Lengkap	Jabatan	Group	Code Dealer	Nama Dealer	Kabupaten/Kota	Unit Main	Area Main	Nomer Induk	Status
1	464862	Adi Pratama	Mekanik PIT	H2	00009	NDS JOMBOR	Kab. Gunung Kidu	L01	ANG YOGY	309	Aktif
2	457732	Noven Ditya Perdana	Mekanik PIT	H2	00009	NDS JOMBOR	Kab. Sleman	L01	ANG YOGY	402	Aktif
3	430116	OKY IRAWAN	Mekanik PIT	H2	00009	NDS JOMBOR	Kab. Klaten	L01	ANG YOGY	008	Aktif
4	427390	NANANG ARDIANSAH	Mekanik PIT	H2	00009	NDS JOMBOR	Kab. Gunung Kidu	L01	ANG YOGY	314	Aktif
5	427387	TRI AHMAD RIYADI	Mekanik PIT	H2	00009	NDS JOMBOR	Kab. Gunung Kidu	L01	ANG YOGY	314	Aktif
6	427386	MUHAMAD ISMAIL	Asisten Mekanik	H2	00009	NDS JOMBOR	Kab. Gunung Kidu	L01	ANG YOGY	314	Aktif
7	427310	ANANG PRADIPTA	Mekanik PIT	H2	00009	NDS JOMBOR	Kab. Magelang	L01	ANG YOGY	309	Aktif
8	427308	NANDI SETIAWAN	Mekanik PIT	H2	00009	NDS JOMBOR	Kab. Bantul	L01	ANG YOGY	210	Aktif

Gambar data SDM mekanik aktif dan belum melakukan *training* (setelah balancing data)

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

 SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA  
PROGRAM STUDI SARJANA (STRATA 1)  
Jl. Seturan, Depok-Sleman-DIY 55281, Indonesia  
Telp. : +62-274-486321, +62-274-486160; Fax : +62-274-486081  
Website: www.stieykpn.ac.id

**BERITA ACARA  
SERAH TERIMA MAHASISWA MAGANG  
SEMESTER .... TA. 2018/2019**

Pada hari ini Senin tanggal 9 (Sembilan) Bulan Maret 2020, pukul 08:00 WIB, di Ruang Astra Jombor telah dilaksanakan serah terima mahasiswa magang Program Studi Akuntansi sejumlah 1 orang,

NO.	NAMA	NPM
1.	Thesatonika Fika Sari	1116 28725
2.		
3.		
4.		

Oleh  
Dosen Pembimbing: Dheni Indra Kusuma

Kepada  
Nama: Tri Vifky Ciputra  
Jabatan: Supervisor  
Perusahaan/Instansi: PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta  
Alamat: Jl. Raya Magelana km 7,2 Jombor, Sleman, Yogyakarta

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,  
Pembimbing Perusahaan/Instansi  
PT Astra International Tbk - Honda  
Cabang Yogyakarta  
Tri Vifky C  
NIK: .....

Yogyakarta, 9 Maret 2020  
Dosen Pembimbing,  
Dheni Indra Kusuma  
NIK: .....

Lampiran 1 Surat Serah Terima Mahasiswa Magang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA  
PROGRAM STUDI SARJANA (STRATA 1)**  
Jl. Seturan, Depok-Sleman-DIY 55281, Indonesia  
Telp. : +62-274-486321, +62-274-486160; Fax : +62-274-486081  
Website: www.stieykp.ac.id

**EVALUASI KEGIATAN MAHASISWA MAGANG  
SEMESTER 2 TA. 2018/2019**

Nama: Thesalonika Fika Sari  
 NPM: 1116 28725  
 Perusahaan Tempat Magang: PT Astra International Tbk, Honda - Yogyakarta  
 Alamat Perusahaan/Instansi: Jl. Raya Magelang, Km 7,2, Jimbar, Sleman, Yogyakarta

Tugas Mahasiswa di perusahaan: 1. Remedial Consumer, 2. Balancing Data, 3. Memastikan Kehadiran Peserta

No.	Topik Penilaian (Poin Nilai)	Sangat Kurang (6)	Butuh Perbaikan (7)	Cukup (8)	Baik (9)	Sangat Baik (10)	Total
1.	Kemandirian			✓			8
2.	Kehadiran				✓		9
3.	Personalitas			✓			8
4.	Inisiatif			✓			8
5.	Kemampuan Belajar				✓		9
6.	Kemampuan Adaptasi			✓			8
7.	Kedisiplinan			✓			8
8.	Kualitas kerja			✓			8
9.	Pengetahuan Kerja			✓			8
10.	Penampilan				✓		9
<b>Jumlah</b>							<b>83</b>

**Keterangan:**

1	Kemandirian	Kerja sesuai dengan instruksi yang diberikan, cepat mengerti	6	Kemampuan Adaptasi	Kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi
2	Kehadiran	Jumlah ketidakhadiran atau keterlambatan melampaui batas yang telah ditentukan	7	Kedisiplinan	Mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku dalam perusahaan
3	Personalitas	Mudah bekerjasama, kolaborasi dan selalu ingin membantu	8	Kualitas kerja	Memenuhi standar kualitas kerja dan layanan harapan
4	Inisiatif	Berpikir konstruktif, positif dan bertindak secara proaktif	9	Pengetahuan Kerja	Memahami keseluruhan proses kerja
5	Kemampuan Belajar	Kemampuan belajar terus tentang hal-hal baru	10	Penampilan	Selalu tampil rapi, tersenyum, dan menyapa rekan kerja lain


Yogyakarta, 30 Juli 2020  
 Pembimbing Perusahaan,

**PT Astra International Tbk - Honda  
Cabang Yogyakarta**

TT.  
 Nama: Tri Vicky L  
 NIK:

Lampiran 2 Nilai dari Perusahaan yang diperoleh Mahasiswa Magang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA  
PROGRAM STUDI SARJANA (STRATA 1)  
Jl. Seturan, Depok-Sleman-DIY 55281, Indonesia  
Telp. : +62-274-486321, +62-274-486160; Fax : +62-274-486081  
Website: www.stieykpn.ac.id


**DAFTAR HADIR DAN KEGIATAN MAGANG**

Nama: Thaloniika Fika Sari  
 NIM.: 111625725  
 Nama pejabat (Instansi):  
 1. Tri Vicky, Goputra Jabatan SPV Technical Service Departement  
 2. Agustina, Tri P. Jabatan Admin Training (TSD)

No	Hari & Tanggal	Jam		Jenis Kegiatan yang Dilakukan	Paraf Pejabat
		Datang	Pulang		
1.	Senin, 9 Maret '20	07:45	16:17	Pengenalan dengan karyawan	
2.	Selasa, 10 Maret '20	07:44	16:22	Mempelajari mengenai Astra Motor	
3.	Rabu, 11 Maret '20	07:50	16:27	Mempelajari mengenai TSD	
4.	Kamis, 12 Maret '20	07:50	16:27	Mempelajari mengenai reminded.	
5.	Jumat, 13 Maret '20	07:50	16:42	Mempelajari mengenai aplikasi reminded	
6.	Sabtu, 14 Maret '20	07:54	13:25	Konsultasi dengan pembimbing lapangan	
7.	minggu, 15 Maret '20	-	-	OFF	
8.	Senin, 16 Maret '20	07:45	16:14	Menyiapkan target konsumen untuk reminded.	
9.	Selasa, 17 Maret '20	07:50	16:15	Melakukan reminded konsumen	
10.	Rabu, 18 Maret '20	07:52	16:12	Melakukan reminded konsumen	
11.	Kamis, 19 Maret '20	07:50	16:32	Melakukan reminded konsumen	
12.	Jumat, 20 Maret '20	07:47	16:20	Rekap data reminded konsumen	
13.	Sabtu, 21 Maret '20	07:43	13:40	Konsultasi dengan pembimbing lapangan	
14.	minggu, 22 Maret '20	-	-	OFF	
15.	Rabu, 1 Juli 2020	07:53	16:10	Mempelajari bagian training	
16.	Kamis, 2 Juli 2020	07:44	16:05	Mempelajari alur training mekanik	
17.	Jumat, 3 Juli 2020	07:45	16:18	Mempelajari alur training mekanik	
18.	Sabtu, 4 Juli 2020	07:57	13:12	Konsultasi dengan pembimbing lapangan	
19.	minggu, 5 Juli 2020	-	-	OFF	
20.	Senin, 6 Juli 2020	07:45	16:14	Melakukan data mekanik	
21.	Selasa, 7 Juli 2020	07:55	16:10	Balancing data	
22.	Rabu, 8 Juli 2020	07:46	16:10	Balancing data	
23.	Kamis, 9 Juli 2020	07:45	16:12	Melakukan Follow up (undangan) mekanik.	

Lampiran 3 Presensi Mahasiswa Magang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

		SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA PROGRAM STUDI SARJANA (STRATA 1) Jl. Seturan, Depok-Sleman-DIY 55281, Indonesia Telp. : +62-274-486321, +62-274-486160; Fax : +62-274-486081 Websi.e: www.stieykpn.ac.id			
24.	Jumat, 10 Juli 2020	07:46	16:01	Relcap data follow up peserta	10
25.	Sabtu, 11 Juli 2020	07:47	13:03	Konsultasi dengan pembimbing lapangan	10
26.	Minggu, 12 Juli 2020	-	-	off	10
27.	Senin, 13 Juli 2020	07:45	16:12	Konfirmasi ulang undangan training	10
28.	Selasa, 14 Juli 2020	07:47	16:20	Konfirmasi ulang undangan training	10
29.	Rabu, 15 Juli 2020	07:45	16:10	Reminded Consumers	10
30.	Kamis, 16 Juli 2020	07:52	16:05	Reminded Consumers	10
31.	Jumat, 17 Juli 2020	07:45	16:05	Reminded Consumers	10
32.	Sabtu, 18 Juli 2020	07:45	13:10	Konsultasi dengan pembimbing lapangan	10
33.	Minggu, 19 Juli 2020	-	-	off	10
34.	Senin, 20 Juli 2020	07:55	16:10	Menyiapkan training	10
35.	Selasa, 21 Juli 2020	07:51	16:15	Membantu kegiatan training	10
36.	Rabu, 22 Juli 2020	07:45	16:12	Membantu kegiatan training	10
37.	Kamis, 23 Juli 2020	07:45	16:10	Balancing data	10
38.	Jumat, 24 Juli 2020	07:45	16:10	Balancing data	10
39.	Sabtu, 25 Juli 2020	07:46	13:05	Konsultasi dengan pembimbing lapangan	10
40.	Minggu, 26 Juli 2020	-	-	off	10
41.	Senin, 27 Juli 2020	07:52	16:15	Membantu mengirim form survey	10
42.	Selasa, 28 Juli 2020	07:46	16:10	Membantu mengirim form survey	10
43.	Rabu, 29 Juli 2020	07:45	16:10	Membantu mengirim form survey	10
44.	Kamis, 30 Juli 2020	07:45	16:10	Membuat sertifikat training.	10
45.	Jumat, 31 Juli 2020	-	-	LIBUR IDUL ADHA.	10
46.					
47.					
48.					
49.					
50.					
51.					

Lampiran 4 Presensi Mahasiswa Magang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

**STIE**  
**YKPN**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA  
PROGRAM STUDI SARJANA (STRATA 1)  
Jl. Seturan, Depok-Sleman-DIY 55281, Indonesia  
Telp. : +62-274-486321, +62-274-486160; Fax : +62-274-486081  
Website: www.stieykpn.ac.id

108.					
109.					
110.					
111.					
112.					
113.					
115.					
116.					
117.					
118.					
119.					
120.					

Dosen Pembimbing

*[Signature]*  
Dheni L. I. K. Kusuma  
NIK:

Yogyakarta,  
Mengetahui,  
Pembimbing Perusahaan  
**PT. Astra International Tbk - Honda**  
Cabang Yogyakarta

*[Signature]*  
NIK/NIP:

Lampiran 5 Presensi Mahasiswa Magang



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

Astra Motor. (n.d). Diakses 10 Juli 2020 dari <https://www.astramotor.co.id/>

Abdillah, Fuad. (2015). *Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT Astra International Tbk-Honda Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Diakses 16 Maret 2020 dari <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/28061>

Utami, Ade. (2019). *Laporan Akhir Studi Magang Pada PT. Astra International Tbk. Honda – (HSO)Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Yogyakarta.

Diakses 20 Maret 2020 dari

<http://repository.stieykpn.ac.id/708/1/LAPORAN%20MAGANG%ADE%20UTAMI%20-%2020211528024.pdf>