

## BAB II

### KEADAAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA

#### 2.1 Sejarah PT Astra International, Tbk dan Profil AUTO 2000 cabang Cibiru

Perusahaan ini berdiri pada tanggal 20 Februari 1957 bernama PT. Astra International Incorporation oleh Drs. Tjia Kian Tie. Pada mulanya perusahaan ini bergerak di bidang perdagangan umum, mulai dari menjual *soft drink* dan juga ekspor-impor hasil bumi. Kemudian pada tahun 1965 PT. Astra International *Incorporation* mengalihkan usahanya menjadi pengimpor kendaraan bermotor, alat-alat berat dan alat-alat teknik. Pada tahun 1967 Astra mengimpor 800 truk berat secara *semi knocked down* (SKD). Pada era pembangunan, Astra memperoleh saham mayoritas pabrik untuk memasang truk SKD tersebut dan pabrik berubah namanya menjadi Gaya Motor.

Pada tanggal 1 Juli 1969 PT. Astra International *Incorporation* mendapat pengakuan resmi dari pemerintah sebagai agen tunggal mobil merek Toyota untuk seluruh wilayah Indonesia. Sebagai kelanjutannya PT. Astra International Incorporation membentuk “Toyota *Division*” yang menangani distributor dan pemasaran kendaraan merek Toyota. Pada tahun yang sama PT. Astra Internasional *Incorporation* (AII) ditunjuk sebagai agen sepeda motor Honda. Dengan banyaknya bidang usaha yang dilakukan oleh PT. Astra Internasional Incorporation (AII), maka 1970 perusahaan membangun kantor pusat di Jakarta, sedangkan di Bandung digunakan sebagai kantor Cabang.

Pada tahun 1971 didirikan perusahaan baru dengan nama PT. Toyota Astra Motor (TAM) yang merupakan gabungan antara PT. Astra International *Incorporation* dengan Toyota Motor *Company* (TMC). PT. Toyota Astra Motor ini kegiatannya mengimpor mobil-mobil merek Toyota dalam keadaan *Completely Knock Down* (CKD) dari Jepang, kemudian dirakit oleh PT. Multi Astra serta menyalurkan pada *dealer-dealer* utama di Indonesia.

Tahun 1973, PT. Astra International *Incorporation* ditunjuk sebagai agen tunggal untuk produk-produk Daihatsu, dengan demikian Toyota Astra Motor tidak hanya memasarkan kendaraan merek Toyota saja tetapi juga kendaraan merek Daihatsu, sehingga status Toyota *Division* diubah menjadi *Motor Vehicle Division*. Karena perkembangan yang semakin pesat, maka pada tanggal 1 Januari 1976 didirikan PT. Astra Motor Sales (AMS). Sejak saat itu PT. Astra Motor Sales menjadi penyalur utama mobil merek Toyota dan memiliki puluhan kantor cabang.

Dan pada tanggal 19 Februari 1991, PT. *All Toyota Division* berubah menjadi PT. Astra International Tbk. *Toyota Sales Operation* Cabang Bandung atau yang lebih dikenal dengan nama AUTO 2000. AUTO 2000 merupakan tempat penjualan resmi *Authorized Main Dealer* bagi kendaraan merek Toyota yang berkantor pusat di Jl. Gaya Motor III No.3, Tanjung Priok Jakarta Utara.

Adapun logo PT.Astra International di tampilkan pada gambar di bawah ini :

**Gambar 1. Logo PT. Astra International, Tbk**



Sumber : SDM AUTO 2000 cabang Cibiru, 2021

Sebagai *dealer* utama wilayah perusahaan PT. Astra International Tbk. *Toyota Sales Operation* mencakup Sumatera (kecuali Jambi, Riau, dan Bengkulu), Jawa (kecuali Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta), Bali, NTB, dan NTT. Kantor cabang Tabanan merupakan cabang ketiga untuk wilayah Bali. Masing-masing cabang berdiri sendiri dan dalam kegiatan operasionalnya bertanggung jawab langsung ke kantor pusat PT. Astra International Tbk.

AUTO 2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi AUTO 2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra International Tbk. Saat ini AUTO 2000 adalah *retailer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai antara 60-70% dari total penjualan Toyota. Dalam aktifitas bisnisnya, AUTO 2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota, yang menjadikan AUTO 2000 salah satu *dealer* utama resmi Toyota.

Dengan slogan “Urusan Toyota jadi mudah!” AUTO 2000 selalu mencoba menjadi yang terdepan dalam pelayanan. Produk-produk AUTO 2000 yang inovatif seperti THS (*Toyota Home Service*), *Express Maintenance* (*service* berkala hanya satu jam) dan *Express Body Paint* (perbaikan *body* 3 panel dalam 8 jam saja), *Booking Service* mencerminkan perhatian AUTO 2000 yang tinggi kepada konsumennya. adapun logo AUTO 2000 di ditampilkan pada gambar di bawah ini:

**Gambar 2. Logo AUTO 2000**



Sumber : SDM AUTO 2000 cabang Cibiru, 2021

Untuk mengembangkan usahanya, PT. Astra International Toyota Sales Operation pada tanggal 6 April 2006 didirikan kantor cabang baru di Jalan Soekarno Hatta No. 759, Bandung yaitu PT. Astra International Toyota Sales Operation cabang Cibiru diresmikan langsung oleh CEO AUTO 2000 Bapak Michael D Ruslim. Bergerak dibidang penjualan kendaraan baru, penjualan suku cadang, dan service kendaraan.

### 2.1.1 Profil AUTO 2000 cabang Cibiru

Adapun profil dari perusahaan tempat praktik kerja lapangan dan sebagai objek kegiatan praktik kerja adalah sebagai berikut :

**Tabel 2. Profil Perusahaan PT. Astra Internasional Tbk - TSO (AUTO 2000) cabang Cibiru Bandung**

Nama Perusahaan	PT. Astra Internasional Tbk – TSO (AUTO 2000) cabang Cibiru Bandung
Alamat Perusahaan	Jl. Soekarno Hatta No. 759, Bandung 40614, Indonesia
Telp	022-7802000
Website	<a href="http://www.auto2000.co.id">www.auto2000.co.id</a>

Sumber : [www.google.com](http://www.google.com)

**Gambar 3. PT Astra Internasional Tbk –TSO (AUTO 2000) cabang Cibiru Bandung**



Sumber : [www.google.com](http://www.google.com)

2.2. Prestasi yang dicapai oleh AUTO 2000 cabang Cibiru ada beberapa prestasi yang didapatkan oleh AUTO 2000 cabang Cibiru, yaitu :

1. BEST TOYOTA SERVICE ADVISOR
2. THE BEST OUTLET AFTER SALES PERFORMANCE BODY&PAINT
3. THE BEST EXPRESS MAINTENANCE IMPLEMENTATION AWARD  
3<sup>rd</sup> WINNER TOYOTA REGIONAL DEALER PEOPLE CONTEST
4. BEST OUTLET AFTER SALES PERFORMANCE GENERAL REPAIR
5. BEST CUSTOMER RETENTION

2.3. Visi dan Misi Perusahaan AUTO 2000 cabang Cibiru

Berikut ini penjabaran visi dan misi dari AUTO 2000 cabang Cibiru.

#### **2.3.1 Visi AUTO 2000 Cibiru**

Menjadi main dealer otomotif No.1 di Indonesia dengan praktek usaha dan pelayanan pelanggan yang bertaraf internasional

#### **2.3.2 Misi AUTO 2000 Cibiru**

1. Memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan
2. Mencapai pangsa pasar no.1 untuk TOYOTA
3. Menyediakan lingkungan kerja yang nyaman dan baik bagi karyawan
4. Menciptakan nilai tambah ekonomis bagi pemegang saham

2.4. Nilai Budaya

AUTO 2000 memiliki budaya perusahaan yaitu budaya FIRST yang merupakan singkatan dari *Focus On Customer, Integrity, Respect for other, Strive for excellence* dan *team work*.

1. *Focus On Customer* (Fokus pada Pelanggan)

Selalu memberikan pelayanan yang berkesan dan melampaui harapan pelanggan dengan mengutamakan kemudahan, keakraban dan kehandalan.

2. *Integrity*

Bekerja dengan tulus, jujur, selarasnya kata dan perbuatan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

3. *Respect for Other*

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

4. *Strive for Excellence*

Bekerja dengan keras dan cerdas dalam mengimplimentasikan jalan terbaik untuk mendapatkan hasil.

5. *Teamwork*

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

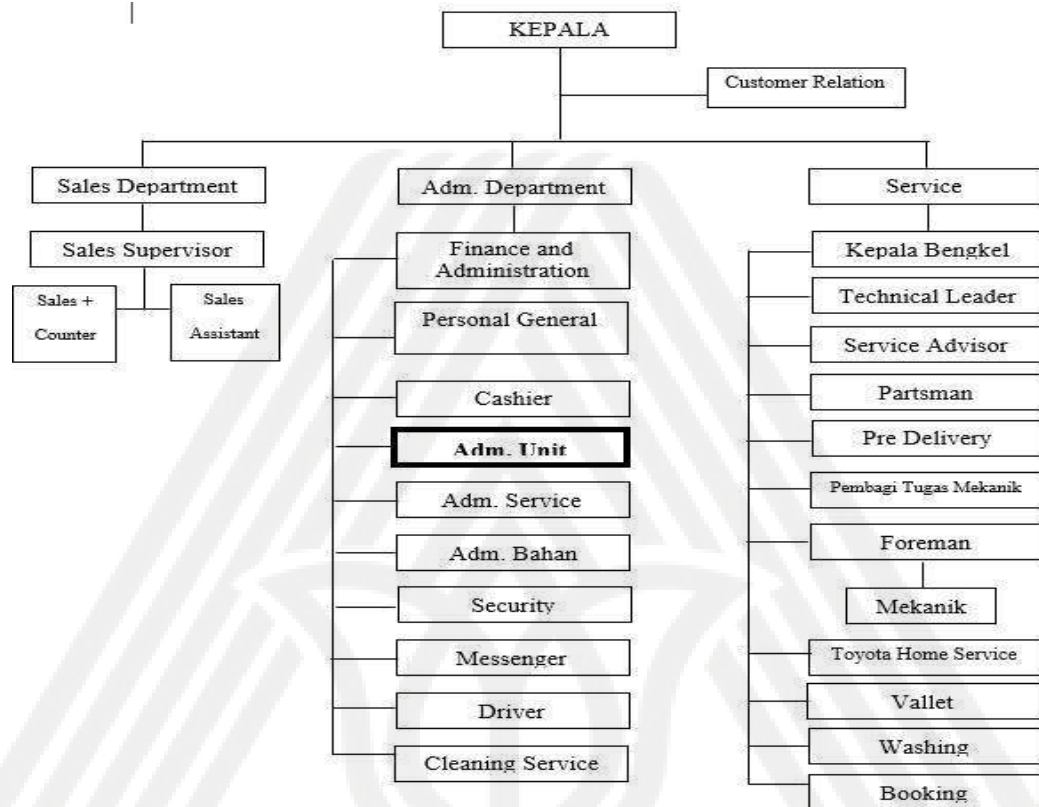
2.5. Struktur Organisasi AUTO 2000 cabang Cibiru

Struktur Organisasi merupakan komponen penting dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi berguna untuk memberikan arah kerja yang baik bagi setiap bidangnya. Struktur organisasi disusun agar tidak terjadi kesalahan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian atau staf. Berikut ini merupakan struktur organisasi AUTO 2000 cabang Cibiru :

Selama melakukan praktik magang penulis ditempatkan di Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru

IKOPIN

**Gambar 4. Struktur Organisasi AUTO 2000 cabang Cibiru**



Sumber : SDM AUTO 2000 cabang Cibiru, 2021

### 2.5.1. Job Description

*Job description* atau uraian jabatan adalah sebuah pedoman yang dibuat perusahaan untuk karyawan agar bisa menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan posisi yang telah ditentukan. Di bawah ini uraian deskripsi pekerjaan dari AUTO 2000 Cabang Cibiru :

#### a. Kepala Cabang

1. Menentukan kebijaksanaan cabang sesuai dengan pedoman yang telah diberikan perusahaan.
2. Mengkoordinasi, mengawasi, dan bertanggung jawab atas pembinaan, pengembangan serta kegiatan yang dilakukan cabang.



3. Bertanggung jawab bersama dengan kepala Departemen Administrasi (*Administration Department Head*) terhadap penghapusan piutang untuk diajukan ke kantor pusat.
4. Membuat kontrak atau perjanjian dengan perusahaan lain.
5. Mengadakan rapat kerja kepada seluruh kepada departemen.
6. Merangkap sebagai kepala bagian penjualan.
7. Bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan kendaraan, *market share*, dan profit cabang.

**b. *Customer Relation***, tugas dari *Customer Relation* adalah sebagai pusat informasi perusahaan dan menangani hubungan perusahaan dengan pelanggan dimana *Customer Relation* ini berdiri sendiri dan mempunyai tanggung jawab kepada Kepala Cabang.

**c. *Sales Supervisor***

1. Meningkatkan jumlah unit kendaraan yang dijual.
2. Menentukan metode-metode pendistribusian dan kebijakan penjualan.
3. Menyusun dan membuat laporan penjualan.
4. Mengusahakan terpenuhinya produk yang diinginkan pelanggan.
5. Menyusun strategi dan memotivasi para wiraniaga untuk menjual kendaraan sesuai target.

**d. *Sales Counter***

1. *Filling*/meregister surat pesanan kendaraan.
2. Membuat *Delivery Order* (DO) dan Bukti Serah Terima Kendaraan Baru (BSTKB).
3. Registrasi *Delivery Order* (DO) dan Bukti Serah Terima Kendaraan Baru (BSTKB).
4. Membuat laporan penjualan dan *Stock* unit mobil.
5. Membuat surat pengantar, surat masuk, dan surat keluar kendaraan.
6. Membuat proses Bea Balik Nama (BBN).



7. Membuat faktur Toyota Astra Motor dan *file register*.

**e. Salesman (Wiraniaga)**

1. Mencari *Customer*.
2. Menjual kendaraan.
3. Melayani pembeli secara tunai maupun kredit.
4. Membuat Surat Pesanan Kendaraan (SPK).
5. Menyiapkan Surat Tanda Uji Jalan (STUJ) dan menyiapkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).
6. Mengecek list kendaraan jika kendaraan sudah ada.
7. Pengecekan kendaraan setelah *delivery*.
8. Menyerahkan kendaraan kepada pelanggan.

**f. Administration Departmen Head ( Kepala Administrasi)**

1. Mengawasi realisasi penggunaan sumber dana perusahaan.
2. Menandatangani atau memberikan paraf sebagai tanda persetujuan atas penerimaan dan pengeluaran masing-masing departemen.
3. Menyiapkan laporan yang diperlukan untuk dipergunakan sebagai pengambilan keputusan serta informasi yang mendukung kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan.
4. Mengkoordinasikan dan mengawasi karyawan administrasi.
5. Mengelola bidang-bidang personalia, keuangan, persediaan, dan piutang dagang.

**g. Administrasi Unit**

Menangani seluruh administrasi untuk *sales* dan *counter sales*, seperti urusan insentif *salesman*, mengurus kelanjutan STNK, BPKB dan plat mobil konsumen dari masing-masing *salesman*, surat perjalanan dinas *salesman*, menginput pemesanan kendaraan baru ke dalam sistem dan penagihan piutang konsumen, menerbitkan faktur jual dan bukti serah terima barang (BSTB), pengurusan dan penagihan ke *leasing*, pengurusan SIKK (Surat Izin Keluar Kendaraan).

**h. Administrasi Service**

1. Melaksanakan kegiatan bengkel sesuai dengan pedoman dari *service* divisi pusat.
2. Bertanggung jawab atas kegiatan bengkel dan *spare part*.
3. Bertanggung jawab atas pencapaian target bengkel dan profit bengkel.

**i. Administrasi Bahan**

1. Membuat laporan persediaan barang.
2. Menjaga persediaan barang dalam kondisi optimum dengan memperhatikan minimum stok dan maksimum stok.

**j. Kasir**

1. Menerima uang atau pembayaran dengan bukti yang sah.
2. Membuat laporan kas dan bank secara harian.
3. Menjaga keamanan uang kas.
4. Mengeluarkan uang kas atas dasar bon permintaan yang disetujui oleh kepala cabang atau kepala administrasi.
5. Membuat laporan uang masuk dan keluar.
6. Menyeter *check*/bilyet giro/tunai ke bank.
7. Memonitor pinjaman kuitansi.
8. Membuka uang muka.
9. Membuat rekonsiliasi bank.
10. Melakukan *tracking system* uang muka dan pelunasan.

**k. Billing Service**

1. Membuat faktur bengkel.
2. Bertanggung jawab melaksanakan perhitungan biaya kerja ke pelanggan berdasarkan pekerjaan yang dilakukan dalam rangka perbaikan dan pemeliharaan kendaraan.
3. Perhitungan suku cadang yang meliputi bahan yang digunakan untuk perbaikan dan perawatan yang dilakukan dengan ketentuan yang berlaku.

4. Menandatangani kuitansi atau nota perhitungan atas dasar cara perhitungan yang telah ditentukan.
5. Membuat surat-surat tagihan atau isian pelengkap tagihan ke instansi lain.
6. Menerima Perintah Kerja Bengkel (PKB) dari *service advisor* (SA) dan melakukan sortir untuk semua PKB klaim, *service intern* ke bagian administrasi.

***l. Messenger***

1. Melakukan penagihan kepada pelanggan.
2. Membuat laporan administrasi penagihan.
3. Memeriksa dan meneliti kembali tagihan kas dan giro.

***m. Service Departmen Head ( Kepala Bengkel)***

1. Mengawasi aktifitas bengkel dan penjualan suku cadang.
2. Mengatur dan merencanakan persediaan *spare parts* secara optimum.
3. Mengarahkan mekanik dalam menangani kendaraan pelanggan agar sesuai standar bengkel Toyota.
4. Meningkatkan kualitas mekanik dengan pelatihan.

***n. Service Advisor (SA)***

1. Memahami dan menganalisa dengan benar kebutuhan *service* bagi konsumen.
2. Membuat laporan material.
3. Menerangkan pekerjaan yang telah dilakukan dengan jelas pada saat penyerahan kendaraan.
4. Bertindak sebagai penasihat *service*.
5. Melaksanakan tahap proses pelayanan pelanggan dan menerima perjanjian sampai menindaklanjuti pekerjaan *service*.
6. Menyiapkan Perintah Kerja Bengkel (PKB) dan catatan hasil diagnosa dalam PKB.

7. Membuat kuitansi bengkel, nota jasa, nota barang kemudian menyerahkannya kepada kepala bengkel untuk ditandatangani dan selanjutnya diserahkan ke kasir.
8. Melakukan *final check*.

***o. Parts Man***

1. Memeriksa jumlah unit, kualitas dan spesifikasi dari barang yang diterima.
2. Memeriksa fisik persediaan dan mencocokkannya dengan saldo menurut kartu gudang.
3. Membuat laporan penerimaan dan pengeluaran barang serta mengirimkan *copy* pada bagian administrasi.

***p. Foreman***

1. Melakukan pembagian tugas pada para mekanik yang dibawahinya sehingga kegiatan dapat dilaksanakan dengan lancar dan baik.
2. Menganalisa catatan atas keluhan dari pemilik kendaraan.
3. Bertanggungjawab atas mutu pekerjaan mekanik selama melakukan *checking* kendaraan.

***q. Mekanik***

1. Melakukan perbaikan kendaraan.
2. Meminta dan mengambil suku cadang dan bahan yang dibutuhkan kepada gudang bahan.

***r. Toyota Home Service (THS)***

Koordinator THS mempunyai tugas yaitu mengontrol mekanik dalam melakukan perbaikan kendaraan yang dilakukan langsung ke rumah pelanggan.

2.6. Pelaksanaan Manajemen Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru  
Menurut R. Terry, manajemen adalah sebuah proses unik yang terdiri dari berbagai tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai target yang telah ditentukan melalui berbagai sumber daya alam maupun manusia.

Administrasi adalah cabang ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, dan dimana pekerjaan tersebut harus dilakukan.

Edwin Robinson berpendapat bahwa *administration management* adalah suatu kegiatan perencanaan, pengendalian, dan juga pengorganisasian setiap individu dalam suatu perusahaan, serta menggerakkan para pelaksana yang ada di dalamnya untuk mampu mencapai tujuan perusahaan dengan baik.

Dengan berjalannya fungsi-fungsi manajemen pada perusahaan AUTO 2000 cabang Cibiru. Maka terwujudnya kerja sama yang baik antara karyawan dengan pimpinan. Keempat fungsi yang dimaksud menurut **Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan** yaitu *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*. Dalam bukunya berjudul **Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah**. Mengenai fungsi-fungsi manajemen tersebut yaitu :

### 1. *Planning* ( Perencanaan)

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pelaksanaan, memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada.

Sedangkan pengimplementasian *Planning* (perencanaan) di Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru yaitu mempersiapkan pembelian unit dan kelengkapan surat surat sampai di konsumen tepat waktu (menurut Kepala Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru) yang dimana ini sebuah penerapan perencanaan strategis.

### 2. *Organizing* ( Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk

mencapai tujuan, menempatkan orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.

Pada *Organizing* (pengorganisasian) di Administrasi Unit (dalam wawancara Kepala Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru) departemen ini tidak lepas dari kerjasama yang baik antara sales, supervisor, administrasi unit, kasir dan kepala cabang. Yang dimana departemen Administrasi Unit menempatkan karyawan sesuai dengan kemampuan dalam bidang Administrasi dan sesuai kebutuhan yang diharapkan oleh AUTO 2000 cabang Cibiru.

### **3. *Actuating* (Pengarahan)**

Pengarahan adalah mengarahkan semua bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan.

Pada proses *Actuating* (pengarahan) departemen Administrasi Unit dilakukan oleh Kepala Administrasi Unit, yang dimana sudah sesuai dengan standar operasional prosedur AUTO 2000 cabang Cibiru yaitu mengkoordinasi dan mengawasi langsung kinerja karyawan yang ada di Administrasi Unit.

### **4. *Controlling* (Pengendalian)**

Menurut Harold Koontz, pengendalian adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan dapat diselenggarakan.

Pada proses *Controlling* (pengendalian) departemen Administrasi Unit dinilai baik oleh kepala cabang AUTO 2000 cabang Cibiru dalam hasil wawancara dengan kepala cabang. Pada tugas ini dilakukan oleh Kepala Administrasi Unit yang dimana dilakukan setiap minggu satu kali untuk pengecekan prosedur kerja karyawan pada departemen Administrasi Unit, dalam tugas dan tanggung jawab di setiap karyawan serta melakukan pemeriksaan terhadap kendala yang dihadapi dan melakukan evaluasi.

## 2.7. Kegiatan Usaha

Kegiatan usaha AUTO 2000 cabang Cibiru meliputi :

### 1. Penjualan kendaraan

AUTO 2000 cabang Cibiru merupakan salah satu cabang resmi yang menjual kendaraan merek Toyota. Pembelian bisa dilakukan dengan dua cara yaitu :

#### a) Pembelian secara tunai/*cash*

Pastikan harga *On The Road* (OTR) mobil yang akan dibeli. Maksud dari OTR adalah harga mobil yang sudah mencakup pajak dan surat menyurat seperti Faktur Pembelian, BPKB, STNK, dan Plat Nomor kendaraan. Sehingga konsumen tidak ada tanggungan atau tidak ada biaya tambahan. Setelah mendapatkan harga OTR, selanjutnya konsumen melakukan *booking fee* kendaraan (*booking fee* minimal Rp5.000.000) dan mengisi Surat Pesanan Kendaraan (SPK). Kemudian jika unit tersedia sesuai permintaan konsumen, seperti warna, tipe kendaraan, konsumen melakukan pembayaran 30% dari harga OTR untuk diajukan faktur kendaraan. Setelah pelunasan, mobil sudah dapat dikirim dengan STNK dan Plat Nomor.

#### b) Pembelian secara kredit

Pembelian secara kredit prosesnya kurang lebih sama dengan cara pembelian secara *cash*, tetapi ada tahapan yang berhubungan dengan *Leasing*. Melakukan (*booking fee* minimal Rp5.000.000) dan mengisi *form* Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dan mempersiapkan persyaratan seperti : KTP, KK, buku tabungan tiga bulan terakhir, dan slip gaji. Selanjutnya akan dilakukan proses *survei* dari pihak *Leasing*, yang jika normal membutuhkan waktu 2-3 hari kerja. Kemudian, Setelah hasil *survei* disetujui, konsumen melakukan Pelunasan DP (Total DP – *Booking fee*) untuk diajukan Faktur kendaraan. Selanjutnya tanda tangan kontrak dan mobil sudah dapat dikirim.



## 2. *Service*

AUTO 2000 cabang Cibiru juga bisnis dibidang jasa *service* dan perbaikan mobil Toyota. Macam-macam *service* yaitu seperti *service* berkala dan waranti. *Service* tersebut dimulai dari pergantian oli, *tune up*, *service AC*, *spooring*, pemeriksaan tambahan dan lain-lain sesuai keluhan dan permintaan dari *customer* terhadap kendaraannya.

## 3. Suku cadang

AUTO 2000 cabang Cibiru menjual berbagai *spare parts* dan aksesoris untuk mobil, tergantung yang diperlukan oleh *customer*, seperti : *oil filter*, busi, kondensor, air ACCU, ban, kaca film, karpet, *bamper*, *cover jok* dan lain-lain.

## 2.8. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah kehidupan fisik, sosial, dan psikologi dalam perusahaan yang mempengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan.

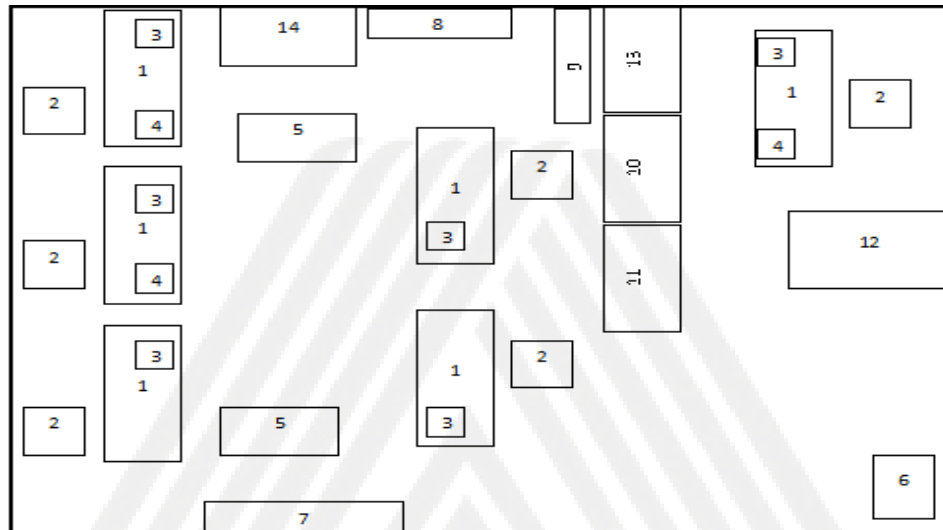
Lingkungan kerja dibagi dua, yaitu :

### 1. Lingkungan kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah kondisi di mana semua keadaan berbentuk fisik yang ada di dalam tempat kerja yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut ini tata letak ruang Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru.

Adapun tata letak ruangan Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru dijelaskan pada gambar dibawah ini :

**Gambar 5. Tata letak ruang Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru**



Sumber : Diolah penulis

Pada tabel di bawah ini menjelaskan masing-masing fasilitas yang ada pada gambar

5. Yang ada di Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru

**Tabel 3. Nama dan jumlah unit Fasilitas Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru**

No	Nama Fasilitas	Jumlah Unit
1	Meja	6
2	Kursi	6
3	Komputer	6
4	Telepon	3
5	Printer	2
6	Mesin Fotocopy	1
7	TV	1
8	AC	1
9	Papan tulis	1
10	Filling kabinet, tempat penyimpanan data karyawan AUTO 2000 Cabang Cibiru	1
11	Lemari penyimpanan Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dan data konsumen	1

No	Nama Fasilitas	Jumlah Unit
12	Lemari penyimpanan BPKB dan STNK yang sudah jadi	1
13	Lemari penyimpanan ordner tanda terima STNK, Order Pengurusan Dokumen (OPD), pembelian aksesoris, dan pembatalan Surat Pesanan Kendaraan (SPK)	1
14	Rak arsip, penyimpanan data revisi STNK,BPKB	1

Sumber : Diolah penulis

## 2. Lingkungan kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja di dalam perusahaan. Bisa dari hubungan atasan dengan bawahan dan hubungan sesama rekan kerja.

Dalam ruang lingkup kerja non fisik pada AUTO 2000 cabang Cibiru menghubungkan atmosfer kerja dari atasan dengan individu karyawannya masing-masing yang dimana sifatnya saling membantu, mengingatkan dalam *job desc*. Atasan memberikan tekanan yang sifatnya membangun dalam semangat kerja. Dalam contoh yang ada di perusahaan adalah atasan menugaskan karyawan untuk bekerja lembur dan pulang malam, yang dimana itu bisa meningkatkan *skill* dan *lead time* kerja menjadi semakin mahir dan bekerja dengan cepat, contoh lain yang ada pada *marketing* perusahaan yaitu atasan menugaskan karyawan *marketing* menambah *achive* target yang awalnya *achive* target 2 unit menjadi 3 unit, dan *achieve* target 3 unit jadi 4 unit.