



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

Pada bab ini penulis akan memberikan penjelasan lebih detail mengenai pelaksanaan praktik kerja magang melalui sub bab kedudukan dan koordinasi saat menjalani praktik kerja magang di divisi *Retail Operation*. Bab ini akan menjelaskan tugas dan proses selama praktik kerja magang di PT. Astra Motor dengan lebih detail dan terperinci.

#### **3.1 Kedudukan dan Koordinasi**

Selama menjalani proses praktik kerja magang penulis memiliki kedudukan di departemen *Retail Operation* divisi *Retail*. Dari kedudukan dan divisi tersebut penulis melakukan koordinasi langsung dengan Bapak Andy Susanto selaku head of Retail Operation sekaligus Head branch.

#### **3.2 Tugas yang Dilakukan**

Pada sub bab ini penulis akan menjelaskan mengenai tugas-tugas apa saja yang dilakukan penulis selama melakukan praktik kerja magang di PT. Astra Motor BSD. Tugas yang penulis kerjakan tentu saja sesuai dengan divisi yang diduduki oleh penulis yaitu *Retail Operation*. Main job dari Departemen Retail Management adalah memastikan semua pekerjaan berjalan dengan baik dan mencapai tujuan perusahaan yang dalam hal ini berupa terpenuhinya target penjualan dan kepuasan pelanggan.

##### **3.2.1 Tujuan Posisi Kerja sebagai *Retail Operation***

Di dalam praktik kerja magang ini, penulis mendapatkan kesempatan untuk menempati divisi Retail Operation. Divisi yang diduduki oleh penulis memiliki koordinasi / tanggung jawab pelaporan langsung kepada head of Retail Management di Astra Motor ( PT. Astra International, Tbk -Honda Sales Operation) yaitu bapak Andy Susanto yang juga menjabat sebagai head of branch dari Astra Motor ( PT. Astra International, Tbk -Honda Sales Operation)

BSD. Karena bekerja di divisi Retail Operation penulis mendapatkan kesempatan untuk bekerja dengan terjun langsung ke lapangan guna melihat permasalahan apa saja yang terjadi di lapangan. Bapak Andy Susanto mengatakan bahwa, beliau menginginkan masukan dari pihak luar yang belum pernah melihat kinerja cabangnya untuk dapat mengevaluasi secara objektif kinerja dari cabang yang beliau pimpin, dan juga guna mendapatkan masukan yang baru, segar dan detail.

**Table 3.1 Ringkasan Tugas, Waktu dan Output**

No.	Tugas	Hari ke-	Output
1.	Observasi Showroom	1-3	Mengetahui kendala di showroom
2.	Observasi Bengkel	4-6	Mengetahui kendala di Bengkel
3.	Membuat Flow Chart divisi marketing	6-7	Flow Chart
4.	Menghubungi Customer untuk info surat-surat kendaraan.	8-12	Jumlah BPKB dan STNK mengendap mulai berkurang.
5.	Membuat Saran dari kendala dalam menghubungi customer.	12-13	Kendala berkurang, Jumlah BPKB dan STNK mengendap mulai berkurang.
6.	Melakukan Stock Opname	14- 20	Mengetahui jumlah asli stock dan mengetahui jumlah defect serta ketidak samaan data stock.
7.	Membuat Sales Office Performance (SOP) 2019	21-27	Report Sales Office Performance 2019.
8.	Input Data Buku Tamu	28-30	Report data buku tamu dan <i>Test Ride</i>

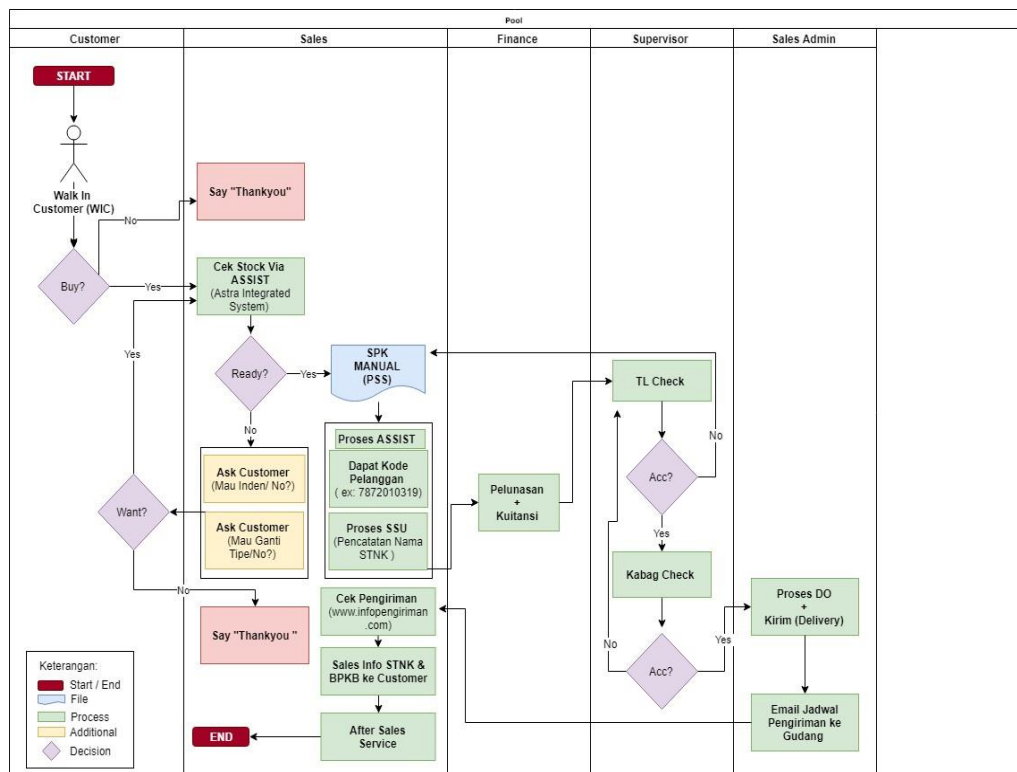
No.	Tugas	Hari ke	Output
9.	Survey Lapangan, project Service Bandara	31	Mengetahui layout lapangan, mengetahui masalah yang terjadi, mendapatkan <i>insight</i> untuk ide pengembangan.
10.	Membuat transkrip hasil Interview	32-33	Transkrip Hasil <i>Interview</i>
11.	Membuat project marketing untuk service Bandara	34- 36	Poster, saran pembuatan booth semi permanen, saran display sparepart, saran kerja sama dengan Koperasi Bandara.
12.	Melakukan presentasi pengajuan ide business development.	37-38	Beberapa Ide bisnis di terima, beberapa di revisi, di kembangkan, dan di sesuaikan dengan regulasi perusahaan.
13.	Membuat Sales Monitoring Table	39	Sales Monitoring Table.
14.	Membuat pakaian seragam untukpromosi 'MOTOR KU'	40-43	Seragam promosi "MOTOR KU"

### 3.2.2 Tugas dan Tanggungjawab sebagai *Retail Operation*.

Dalam bagian ini akan menguraikan tentang Tugas dan Tanggungjawab sebagai *Retail Operation* di Astra Motor ( PT. Astra International, Tbk - Honda

Sales Operation) secara lebih dalam dan terperinci. Berikut ini tugas dan tanggungjawab sebagai *Retail Operation*, yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan observasi di showroom Big Wing Astra Motor Honda BSD City selama ± 3 hari di mulai dari hari pertama melakukan praktik kerja magang yaitu selasa, 11 Juni 2019.
2. Melakukan observasi di bengkel yang bertempat di showroom Big Wing Astra Motor ( PT. Astra International, Tbk -Honda Sales Operation) tepat pada hari ke 4 praktik kerja magang setelah menyelesaikan observasi pada showroom.
3. Membuat Flowchart kerja divisi marketing



**Gambar 3.1 Flow Chart Sales Marketing**

4. Membantu divisi marketing dan sales untuk menghubungi customer dan memberikan informasi kepada customer mengenai surat-surat kendaraan customer (STNK dan BPKB) yang telah selesai di proses.
5. Membuat saran dari kendala yang di hadapi saat menghubungi customer untuk menjadi bahan evaluasi tugas serupa berikutnya.
6. Melakukan Stock Opname selama  $\pm 1$  ( satu ) minggu bersama 3 orang mahasiswa magang dengan divisi *retail operation*.
7. Membuat Sales Office Performance 2019 untuk mengetahui motor dengan penjualan terbesar dan terkecil, mengetahui leasing yang paling banyak di gunakan customer, mengetahui tim dengan performa terbaik dan mengukur proyeksi penjualan tiap bulan dalam setahun.

	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	YTD	Q1	Q2	Q3	Q4
<b>HONDA TOTAL SALES</b>	-	-	-	796	1001	-	-	-	-	-	-	-	1787	-	1787	-	-
Bear Street Mate Black				41	11								52	-	52	-	-
FORZA				8	9								17	-	17	-	-
New Beat Pop CBS				1	-								1	-	1	-	-
New Beat Pop Cw				5	2								7	-	7	-	-
New Beat Pop e-SP CBS SS Comic				5	-								5	-	5	-	-
NEW BEAT SPORTY CBS SS				3	-								3	-	3	-	-
NEW BEAT SPORTY CBS SS MMC				29	40								69	-	69	-	-
NEW BEAT SPORTY CBS MMC				42	59								101	-	101	-	-
NEW BEAT SPORTY Cw				1	-								1	-	1	-	-
NEW BEAT SPORTY Cw MMC				103	100								203	-	203	-	-
NEW BEAT STREET CBS MMC				1	1								2	-	2	-	-
NEW CBR150 STREET FIRE SE				2	1								3	-	3	-	-
NEW CBR150 STREET FIRE SE GLOSSY				1	1								2	-	2	-	-
NEW CBR150 STREET FIRE SE MATTE				1	1								2	-	2	-	-
NEW CBR150 STD				3	5								8	-	8	-	-
NEW CBR150 ABS				-	1								1	-	1	-	-
NEW CBR250 ABS MATTE				3	5								8	-	8	-	-
NEW CBR250 ABS RACING				1	2								3	-	3	-	-
NEW CBR250 STD BLACK FREEDOM				2	2								4	-	4	-	-
NEW CBR250 STD MATTE				3	4								7	-	7	-	-
NEW CBR250 STD RACING				1	3								4	-	4	-	-
NEW CRF150				2	2								4	-	4	-	-
NEW PCX ABS				71	58								129	-	129	-	-

Gambar 3.2 Laporan Sales Office Performance 2019

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
92	Sub total by Customer		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	700		700				
93	A. HANANUR ROHMAN	Outlet Grogol	10	3	7	5	3	7	2						37	20		15	2		
94	A. SUWARDI	TL Mujiadi	4	1											5	5					
95	ABBAS HAMID	TL Mujiadi	3												3	3					
96	ABD RACHMAN	TL Ekawati	9	7	0	16	10	20	17	14					109	24	54	31			
97	ABD AZIS	TL Ekawati	17	14											31	31					
98	ABDUL FATAH	TL Jamburi	11	8	5	4	11	21	21	26	21				123	24	36	69			
99	ABDUL GOFUR	TL Pleza	9	5	17	22	13	18	23	18	16				125	31	53	41			
100	ABDUL HARI	TL Pleza	7	3	10	6	10	3	15	17	10				38	18	19	49			
101	ABDUL HARI	TL Pleza	1	1											2	2					
102	ABDUL KOFAR	TL Pleza	8	8	7	4	3	4	8	4	0	2			54	23	11	19	2		
103	ABDUL MUHYI	TL Pulji	6	2											8	8					
104	ABDUL NASTI	Outlet Grogol	1	0	3	1	3	3	1						17	6	7	4			
105	ABDUL ROHMAN	Outlet Grogol	2	2	0	4	3	2							21	4	15	2			
106	ABDUL ROKIB	TL Jamburi	3			1									4	3	1				
107	ABDUL ROZAK	TL Mujiadi	5		1	5									12	6	6				
108	ABDUL SYUKUR	TL Ekawati	2		1										3	2	1				
109	ABDULLAH	TL Jamburi			1	5	5	8	6	4					29	1	18	10			
110	ACHMAD BUDI MULIA	TL Jamburi			1	6	3	1	2	5	3	14			32	1	10	8	14		
111	ACHMAD DADANS SUHENDAR SE	TL Mujiadi			0	5	4		2						19	5	12	2			
112	ACHMAD IBAL KRISNADI	TL Mujiadi													2	2					
113	ACHMAD MINTORO	TL Asep Anwar	4	4	12	10	25	27	15	22					119	4	28	67	22		
114	ACHMAD HF AL	Outlet Jombang			1										1	1					
115	ACHMAD YANDIKA ARI HANAFI	Outlet Grogol			2	1									3						
116	ADE RAHMAT	TL Jamburi			2										1						
117	ADE ROSANAH	TL Jamburi			3	6	6	3		3	5				1						
118	ADE SUHENDRA	TL Jamburi																			
119	ADE TARYONO	TL Jamburi			2	1															
120	ADE YUSTIAN	TL Jamburi			1	1															
121	ADHYAKSA WIPAWAN	TL Pleza			3	4	4	6	5	3	4				3	4					
122	ADI GUNAWAN	TL Pleza			2																
123	ADI SURYADI	TL Asep Anwar			6	1		1	2												
124	ADILLAH	TL Ekawati			4	1															

Gambar 3.3 Laporan Sales Office Performance 2019 (2)

- Melakukan input data buku tamu dan testride untuk mengetahui jumlah calon customer yang hadir sehingga dapat menghitung jumlah orang yang telah mengetahui dealer, kecenderungan orang menyukai motor apa, dan dapat memperkirakan customer mana yang akan melakukan pembelian atau tidak.

NO.	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO.TIP	VARIAN MOTOR / WARNA	RENCANA PEMBAYARAN	STATUS	NEW CUST. / RO	FOLLOW UP						KETERANGAN	
									I		II		III			
										TGL	HASIL	TGL	HASIL	TGL	HASIL	
1	1/2/2019	RUDI	MILANO	0878-2705-1988	BEAT	CREDIT	HOT	NEW								
2	1/2/2019	INDRA	BSD	0856-1828-949	BEAT	CASH	COLD	NEW	1/2/2019	SEND PL						
3	1/4/2019	AMIAW	BSD	0816-1149-716	BEAT	CASH	HOT	NEW								
4	1/5/2019	RAMA	BSD	0813-3743-8451	PCX	CASH	HOT	NEW	1/5/2019	SEND PL						
5	1/5/2019	ARIO	BSD	0812-8384-3663	PCX	CASH	HOT	NEW								
6	1/7/2019	RATHI	BSD	0895-0146-4523	SCOOPI	CREDIT	HOT	NEW								
7	1/9/2019	JANIES	BSD	0878-8981-6634	BEAT	CASH	HOT	NEW								
8	1/12/2019	BAYU	BSD	0812-8609-0933	PCX	CASH	COLD	NEW	1/12/2019	SEND PL						
9	1/13/2019	DIAN	BSD	0821-1317-8475	BEAT	CASH	COLD	NEW	1/13/2019	SEND PL						
10	1/15/2019	YANTO	CISAIK	0857-7924-0292	PCX	CREDIT	HOT	RO								
11	1/16/2019	LUTHFI	BSD	0812-9422-8778	PCX	CASH	HOT	NEW								
12	1/16/2019	KIRY	BSD	0811-1602-92	SCOOPI	CASH	HOT	NEW								
13	1/18/2019	IAN	BSD	0822-1011-8254	ALL	CASH	COLD	NEW	1/18/2019	SEND PL						

**Gambar 3.4 Data Buku Tamu dan Test Ride**

9. Melakukan survey ke Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta TOD M1 untuk mengetahui keadaan lapangan sehingga teknik pemasaran yang akan di gunakan tepat.
10. Setelah melakukan survey dan melakukan interview singkat kepada target market penulis dan tim mulai menuliskan transkrip hasil wawancara yang selanjutnya akan di jadikan report / laporan kepada Bapak Andy Susanto .
11. Membuat project marketing service portable di Bandara Soekarno Hatta.
12. Melakukan presentasi pengajuan ide business development untuk service motor honda di bandara Internasional Soekarno Hatta.
13. Membuat Sales Monitoring Table untuk mengukur performa tim sales marketing.
14. Membuat pakaian seragam untuk project marketing aplikasi “MOTORKU” yang akan segera di launching.



### **3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang**

Berikut ini adalah uraian pelaksanaan praktik kerja magang yang penulis jalani dalam kurun waktu 40 hari aktif kerja. Dalam bagian ini penulis akan menjelaskan lebih dalam mengenai Proses Pelaksanaan, yang dilakukan, kendala atau fenomena yang ditemukan, dan solusi atas kendala yang ditemukan saat penulis melakukan Praktik Kerja Magang di PT. Astra Motor BSD (Astra Biz Center).

#### **3.3.1 Proses Pelaksanaan**

Praktik Kerja Magang di PT. Astra Motor BSD (Astra Biz Center) yang telah dilakukan oleh penulis memiliki proses pelaksanaan sebagai berikut :

1. Melakukan observasi di showroom Big Wing Astra Motor Honda BSD City selama  $\pm 3$  hari di mulai dari hari pertama melakukan praktik kerja magang yaitu selasa, 11 Juni 2019.
  - 1.1 Bapak Andy Susanto selaku *Head Branch* dari Astra Motor ( PT. Astra International, Tbk -Honda Sales Operation) dan Head of Retail Operation . memberikan tugas kepada penulis dan salah satu rekan magang penulis untuk melakukan observasi (pengamatan) di showroom Big Wing Astra Motor ( PT. Astra International, Tbk - Honda Sales Operation) guna mengetahui insight baru dari orang baru mengenai apa saja yang kiranya dapat di improve di showroom tersebut.
  - 1.2 Penulis mulai melakukan observasi selama  $\pm 3$  hari dengan cara berkeliling showroom, *blend-in* ke wilayah customer yang sedang menunggu transaksi pembelian motor guna mengetahui atmosfer yang terjadi saat transaksi berlangsung.
  - 1.3 Bertanya kepada staff marketing mengenai kendala yang terjadi
  - 1.4 Bertanya kepada beberapa customer yang sedang menunggu transaksi pembelian motor selesai guna mengetahui review dari customer mengenai pelayanan, tata letak (layout) display motor dan

merchandise, serta mengetahui tingkat kenyamanan customer didalam showroom.

1.5 Penulis mengamati aktivitas utama yang terjadi di dalam showroom dari customer masuk hingga keluar dan aktivitas yang dilakukan staff marketing.

1.6 Seluruh hasil pengamatan akan penulis sampaikan/laporkan langsung kepada Bapak Andy Susanto selaku Head Branch dan Head of Retail Operation .

2. Melakukan observasi di bengkel yang bertempat di showroom Big Wing Astra Motor ( PT. Astra International, Tbk -Honda Sales Operation) tepat pada hari ke 4 praktik kerja magang setelah menyelesaikan observasi pada showroom.

2.1 Bapak Andy Susanto selaku *Head Branch* dari Astra Motor ( PT. Astra International, Tbk -Honda Sales Operation) dan Head of Retail Operation . memberikan tugas kepada penulis dan salah satu rekan magang penulis untuk melakukan observasi (pengamatan) di Service Area (Bengkel) Big Wing Astra Motor ( PT. Astra International, Tbk -Honda Sales Operation) guna mengetahui insight baru dari orang baru mengenai apa saja yang kiranya dapat di improve di Service Area (Bengkel) tersebut.

2.2 Penulis mulai melakukan observasi selama  $\pm 3$  hari dengan cara berkeliling *Service Area* (Bengkel), serta *blend-in* ke wilayah customer yang sedang menunggu Service motor guna mengetahui atmosfer yang terjadi saat aktivitas tersebut berlangsung.

2.3 Bertanya kepada staff bengkel mengenai kendala yang terjadi.

2.4 Bertanya kepada beberapa customer yang sedang menunggu service motor selesai guna mengetahui review dari customer mengenai pelayanan, tata letak (layout) display motor dan merchandise (karena tempat tunggu service dan pembelian motor ada di lokasi

yang sama) , serta mengetahui tingkat kenyamanan customer didalam showroom.

2.5 Penulis mengamati aktivitas utama yang terjadi di dalam showroom dari customer masuk hingga keluar dan aktivitas yang di lakukan staff bengkel.

2.6 Penulis melakukan observasi ke Gudang penyimpanan sparepart untuk aktivitas service motor di bengkel guna mengetahui tata letak dan system pengeluaran/pemasukkan stock di Gudang.

2.7 Seluruh hasil pengamatan akan penulis sampaikan/laporkan langsung kepada Bapak Andy Susanto selaku Head Branch dan Head of Retail Operation .

3. Membuat Flowchart kerja divisi marketing.

3.1 Bapak Andy Susanto selaku *Head Branch* dari Astra Motor ( PT. Astra International, Tbk -Honda Sales Operation) dan Head of Retail Operation . memberikan tugas kepada penulis untuk membuat flowchart dari pekerjaan tim marketing (dalam penjualan barang) untuk melihat secara rinci namun dapat di baca dengan mudah, sehingga akan dapat di ketahui apa apa saja pekerjaan atau aktivitas yang dapat di efektifasi atau dapat di perbaiki jika ada kesalahan.

4. Membantu divisi marketing dan sales untuk menghubungi customer dan memberikan informasi kepada customer mengenai surat-surat motor mereka.

4.1 Penulis mendapatkan dokumen berisi nama, alamat, kontak, dan status kesediaan surat-surat motor.

5. Melakukan Stock Opname Gudang sparepart selama  $\pm 1$  ( satu ) minggu bersama 3 orang mahasiswa magang (total 4 orang dalam 1 tim) dengan divisi *retail operation*.

- 5.1 Untuk pekerjaan Stock Opname kami di berikan tugas oleh Bapak Ferry Kurniawan selaku Administration Finance Sales Office untuk mengetahui stock yang ada di dalam Gudang sparepart.
- 5.2 Kami (1 tim) membagi lagi tim menjadi dua untuk mempercepat waktu pengerjaan.
- 5.3 Kami melakukan pengecekan satu persatu dengan menghitung setiap item yang terdapat didalam Gudang sparepart.
- 5.4 Untuk pendataan di hari pertama stock opname kami menggunakan cara pendataan manual dengan menggunakan kertas dan menuliskan hasil dari pengecekan dan perhitungan kami ke dalam list kolom berisin nama sparepart.
- 5.5 Pada hari ke 2 dan seterusnya kami mulai menginput data hasil stock opname hari pertama ke dalam list table berisi nama barang / sparepart
- 5.6 Pada hari ke 3 dan seterusnya hingga hari ke 5 kami melakukan stock opname masih dengan menghitung jumlah barang / sparepart secara manual namun kami langsung menginput data menggunakan excel untuk efisiensi proses pengerjaan stock opname.
- 5.7 Pada hari terakhir stock opname kami memberikan hasil dari perhitungan kami melalui soft copy excel kepada Bapak Ferry Kurniawan untuk di Cross Check dengan hasil perhitungan staff Gudang yang telah di laporkan oleh Kepala Bengkel.
- 5.8 Melakukan evaluasi mengenai apa apa saja yang dapat di efisienisasi dan apa saja yang dapat di rubah di dalam Gudang penyimpanan untuk mempermudah kinerja staff.
- 5.9 Saran dari hasil evaluasi kami sampaikan/laporkan kepada Bapak Ferry Kurniawan.

6. Membuat Sales Monitoring untuk mengukur performa tim sales marketing
  - 6.1 Membuat table sales monitoring untuk mengukur performa tim sales marketing setiap bulannya.
  - 6.2 Kemudian table yang sudah siap di gunakan di berikan kepada bapak Pasca Eka Prasetya selaku General Affair Coordinator untuk selanjutnya dapat di gunakan untuk memonitor rekapitulasi data sales perbulan dari setiap tim sales marketing.
7. Membuat project marketing service motor portable di Bandar Udara Soekarno Hatta TOD M1
  - 7.1 Mengobservasi lokasi tujuan di letakkannya tempat service portable di Bandar Udara Soekarno Hatta TOD M1.
  - 7.2 Melakukan survey kecil kepada  $\pm 11$  (sebelas ) orang responden yang melewati daerah service di Bandar Udara Soekarno Hatta TOD M1, setelah itu penulis dan tim memberikan voucher discount untuk responden.
  - 7.3 Penulis dan tim membuat rekap transkrip hasil interview dengan responden.
8. Melakukan presentasi pengajuan ide business development untuk service motor honda di bandara Internasional Soekarno Hatta.
  - 8.1 Penulis dan tim membuat presentasi dengan menggunakan canva untuk mempresentasikan hasil business idea kami kepada bapak Andy Susanto dan tim lapangan (tim service dan kepala bengkel).
  - 8.2 Membuat contoh Design banner untuk promosi
  - 8.3 Melakukan presentasi di hadapan bapak Andy Susanto dan tim lapangan (tim service dan kepala bengkel).
  - 8.4 Membuat revisi.
9. Membuat pakaian seragam untuk project marketing aplikasi “MOTORKU” yang akan segera di launching.
  - 9.1 Mengkoordinasikan list size

9.2 Mengkoordinasikan logo “MOTORKU” dengan tim Promotion Processor yaitu Bapak Afit .

9.3 Melakukan survey ke vendor pakaian (seragam) dan mencari warna yang sesuai.

9.4 Melakukan pembelian pakaian (seragam) dan sablon logo.

9.5 Delivery seragam ke seluruh staff Astra Motor BSD.

### **3.3.2 Kendala Yang di Temukan**

Setiap perusahaan pasti memiliki kendala dalam pengimplementasian kinerjanya. Seperti halnya perusahaan lain pada umumnya Astra Motor ( PT. Astra International, Tbk -Honda Sales Operation) juga memiliki kendala . Berikut di bawah ini akan penulis jabarkan endala-kendala yang di temukan penulis ketika melakukan praktik kerja magang di Astra Motor ( PT. Astra International, Tbk -Honda Sales Operation) :

1. Dari sisi customer, pihak Astra Motor menyampaikan bahwa banyak customer yang berpikir bahwa dealer big wing tersebut merupakan dealer yang hanya menjual motor besar dan tidak menjual motor biasa sehingga kebanyakan orang ragu untuk datang ke delaeer tersebut.
2. Di ruang tunggu service, dengan regulasi customer pertama-tama mengambil nomor antrian lalu menunggu pemanggilan tanda motor mereka selesai di service. Kendala mulai penulis lihat ketika proses pemanggilan customer. Customer di panggil menggunakan speaker dengan menyebutkan nomer antrian namun keadaan sekitar lokasi kurang mendukung dikarenakan adanya suara televisi yang cukup kencang dan ramai suara dari pengunjung lain. Akibatnya banyak customer yang tidak mendengar saat pemanggilan pertama dan harus ada pekerja yang menghampiri customer tersebut untuk mengkonfirmasi. (**Waste: Motion & Overprocessing** )

3. Booth Service Astra Motor di bandara Soekarno Hatta TOD M1 kurang di ketahui oleh target market karena lokasinya yang agak terpencil dan kurang menarik sehingga setiap target market yang melewati booth Service menganggap bahwa booth hanya tempat pameran biasa, booth belum siap di gunakan, alat-alat kurang proper, montir yang di anggap kurang dapat menjamin kualitas dan bukan bengkel resmi. Padahal semua yang ada dan tersedia di booth merupakan semua alat lengkap yang biasa ada di bengkel resmi honda untuk service berkala. Sehingga *inventory* yang telah di sediakan dapat menjadi *dead stock* sehingga meningkatkan kemungkinan terjadinya *waste of Inventory* dan investasi terhadap tempat dan alat-alat lainnya (*Asset*) menjadi tidak dapat terdepresiasi dengan baik. (**Waste: Inventory**)
4. Saat menghubungi Customer yang surat-suratnya sudah selesai di proses penulis merasakan kendala datang dari :
  - (a) Nomor ponsel customer yang tidak sesuai, customer tidak mengangkat panggilan, dan customer yang tidak memiliki waktu untuk mengambil surat-surat kendaraan (**Waste: Overprocessing**)
  - (b) Hal tersebut menyebabkan penumpukan surat yang cukup banyak sehingga membuat perusahaan harus mendelivery kan surat-surat tersebut yang melebihi kapasitas penyimpanan ke pusat yang berarti memakan biaya delivery (**Waste of Transportation & Motion**) sehingga akan mempersulit regulasi pengambilan surat untuk customer, dan menurunkan nilai performa cabang tersebut.
  - (c) Di lain sisi hal tersebut juga meningkatkan resiko terjadinya kehilangan, kerusakan atau hal-hal lainnya yang tidak di inginkan (**Waste: Defect**).
5. Saat Stock Opname kami menemui kendala yaitu :
  - (a) barang yang di masukkan ke dalam rak penyimpanan beberapa tidak sesuai dengan kode yang tertera di rak sehingga untuk proses

- pengambilan barang cukup menyita waktu (**Waste: Waiting Time & Motion**).
- (b) Untuk menginput data masih manual, tidak ada scanner padahal di setiap packaging sudah tertera barcode waktu (**Waste: Waiting Time & Overprocessing**)
  - (c) Gudang penyimpanan sparepart penataannya tidak rapih sehingga memakan tempat dan memberi kesan bahwa Gudang terlalu sempit dan tidak mampu menampung stock tambahan padahal sebenarnya kapasitas Gudang masih memadai..
  - (d) Terdapat merchandise yang tersimpan didalam kardus dan menyebabkan merchandise yang berbahan dasar kulit mengelupas sehingga harga jual menjadi turun atau bahkan tidak dapat terjual (**Waste: Inventory & Defect** )
6. Untuk stock sparepart terkadang PT. Astra Motor Honda BSD kehabisan stock sehingga motor yang perlu di service terkadang harus menunggu terlebih dahulu untuk melakukn inden ke gudang pusat. (**Waste : Waiting Time**).

### 3.3.3 Solusi Atas Kendala Yang di Temukan

Setiap kendala yang ada dan dihadapi saat menjadi *Retail Operation* , memiliki solusi yang dapat direalisasikan sehingga dapat menyelesaikan permasalahan yang ditemukan. Berikut ini solusi atas permasalahan yang ada di Astra Motor ( PT. Astra International, Tbk -Honda Sales Operation) :

1. Penulis rasa dari masalah pertama dealer Big Wing Astra Motor Honda BSD hanya kekurangan branding saja. Penulis pernah menyarankan untuk mengubah layout dengan menukar posisi display motor besar dan motor regular namun ternyata dari Astra pusat layout sudah tidak boleh di ubah



karena mementingkan estetika dari dealer tersebut. Oleh karena itu penulis akan menyarankan untuk promosi lebih lanjut kepada target market yang di tuju untuk meningkatkan penjualan motor regular. Teknik promosinya bisa dengan cara bekerja sama dengan kantor, kampus atau sekolah untuk memberikan penawaran atau sekedar mempromosikan dan menginformasikan bahwa di dealer tersebut juga menjual motor regular.

2. Untuk kendala yang ada di ruang tunggu service penulis menyarankan untuk :
  - (a) sebelum pemanggilan di lakukan mungkin dapat mengurangi (shut down) bunyi-bunyian seperti music dan bunyi televisi sehingga pendengaran customer bekerja lebih optimal. Untuk meningkatkan perhatian juga dapat di tambahkan bridging sebelum memanggil nomor customer sehingga perhatian customer sudah sepenuhnya terfokus pada suara informan hal tersebut di harapkan dapat menekan terjadinya **Waste : Overprocessing & Motion**
  - (b) Atau jika memungkinkan bisa menggunakan teknologi bernama Wireless Calling System di mana alat teknologi tersebut akan menimbulkan getaran / Vibrasi jika motor customer sudah selesai di perbaiki. Saran tersebut dapat di gunakan jika opsi sebelumnya di anggap dapat mengganggu customer lain dan bisa mengurangi pemakaian kertas yang di dapatkan setelah mendaftarkan service sebagai nomor antrian cara tersebut dapat membantu mengurangi **waste of Inventory** yaitu kertas **waste of Motion** dan **waste of Overprocessing** / proses yang berlebihan akibat staff bengkel yang harus menghampiri customer jika ingin memanggilnya, karena hal tersebut dapat membuang-buang waktu yang ada sehingga tidak efektif.
3. Saran dari penulis untuk booth service di Bandara Internasional soekarno Hatta TOD M1 adalah merapikan booth supaya terlihat lebih proper

dengan mengganti tenda booth menjadi lebih besar dan rapih, mendisplay sparepart agar target customer mengetahui dan yakin bahwa booth service tersebut merupakan booth yang proper sama seperti tempat service motor Honda resmi yang kualitasnya tidak perlu di ragukan lagi, meningkatkan aktivitas di booth untuk membuat booth terlihat aktif dan sudah siap melayani customer, memberikan banner atau poster yang menarik perhatian customer, dan saran yang terakhir adalah melakukan kerjasama dengan koperasi – koperasi di Bandara supaya meningkatkan awareness target market di mana target market service ini adalah karyawan Bandara kerjasama dapat di buat dengan memberikan discount untuk member dari tiap koperasi atau hal lainnya. Sehingga menghindari terjadinya *Waste of Inventory*.

4. Untuk kendala selama menghubungi customer penulis menyarankan untuk supaya Astra membuat Hotline Number tersendiri supaya customer mengetahui siapa yang menghubunginya, sehingga customer tidak merasa nomor yang menghubungi merupakan nomor asing yang akan membuang waktunya, opsi kedua mungkin Astra dapat memberikan layanan delivery Surat-surat kendaraan seperti BPKB jika customer meminta layanan tersebut (Opsional) sehingga surat-surat tidak menumpuk di perusahaan dan menekan biaya pemindahan surat ke pusat jika sudah melewati tempo (menekan **Waste : Transportation**), dan juga mengurangi resiko terjadinya kehilangan, kerusakan dan resiko lain yang tidak diinginkan. (**Waste : Defect**)
5. Untuk saran dari kendala yang penulis temui dari aktivitas stock opname penulis menyarankan untuk memberikan CCTV di ruang penyimpanan sparepart untuk memantau kinerja staff Gudang. Menggunakan scanner untuk menginput data sparepart yang jumlahnya sangat banyak untuk mengurangi (**Waste : Over Processing**) .

Untuk masalah stock penulis menyarankan untuk melakukan perhitungan untuk memproyeksikan kebutuhan sparepart sehingga tidak ada lagi waktu tunggu (**Waste : Waiting Time**) yang tidak di butuhkan kecuali untuk part-part yang memang hanya bisa di order ketika ada kebutuhan saja (slow moving sparepart) sehingga dapat menekan biaya (**Waste :Inventory**) . Barang- barang seperti merchandise yang berbahan dasar khusus seperti kulit juga seharusnya mendapatkan perhatian khusus untuk tidak di letakkan di dalam kardus atau box terlalu lama, karena akan menyebabkan merchandise mengalami kerusakan ( Kulit mengelupas) sehingga akan terjadi **Waste:Defect** dan barang tersebut tidak akan bisa di jual. Perhitungan stock yang tepat dapat mengurangi terjadinya dead stock atau waiting time.