



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

Dalam bab ini penulis akan menerangkan lebih lengkap mengenai Pelaksanaan Kerja magang melalui sub bab kedudukan dan koordinasi saat menduduki divisi *Retail Operation* di PT. Astra Motor, tugas yang penulis lakukan selama praktik kerja magang, dan rincian pelaksanaan kerja magang secara lengkap.

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama penulis melakukan praktik kerja magang, penulis memiliki kedudukan sebagai *Retail Operation* di Astra Motor cabang BSD. Astra Motor dipimpin oleh Pak Andy Susanto yang menjabat sebagai *Head of Retail Operation*. Selain menjabat sebagai *Head of Retail Operation*, pak Andy berperan sebagai pembimbing bagi penulis dan membantu berjalannya kelancaran praktik kerja magang dan juga memberikan tugas kepada penulis dalam setiap waktu. Sehingga penulis dapat menjalankan praktik kerja magang secara teratur dan sesuai maka Pak Andy sedia selalu untuk membantu dan membimbing penulis hingga akhir praktik kerja magang. Selain Pak Andy Susanto sebagai *Head of Retail Operation*, Pak Ferry Kurniawan menjabat sebagai *Administration Finance Sales Office* untuk membantu penulis menjalankan praktik kerja magang yang bersangkutan paut dengan *sales* dan tugas-tugas atau kegiatan lainnya.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Bagian ini menjelaskan tentang tugas yang dikerjakan oleh penulis pada saat melakukan praktik kerja magang di Astra Motor cabang BSD. Penulis mengerjakan tugas sesuai dengan kedudukan yaitu *Retail Operation*. *Retail Operation* memiliki tugas seperti mengatur berjalannya kelancaran proses *operational* pada perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Selain penulis mengerjakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan *Retail Operation*, penulis diberi kesempatan untuk melakukan kegiatan dari divisi-divisi lain. Contohnya penulis ditugaskan untuk membuat *marketing planning* dari hasil yang penulis sudah teliti. Selain diberikan tugas seperti membuat *marketing planning*, penulis diberi kesempatan lainnya untuk membantu divisi lain dalam mengerjakan tugas mereka. Contohnya penulis ditugaskan untuk menelfon beberapa customer yang belum mengambil BPKP agar segera mengambil BPKB yang berada di *office*. Tugas lainnya yang diluar dari *Retail Operation*, penulis diberikan kepercayaan untuk mendata *trainee* yang berada di kantor Astra Motor cabang BSD. Selanjutnya tugas penulis yang terpenting adalah kegiatan dari divisi *Retail Operation*. Tugas yang diberikan kepada penulis adalah *stock opname* dan bagaimana cara kerjanya.

3.2.1 Tujuan Jabatan Kerja sebagai *Retail Operation*

No.	Tugas	Hari ke-	Rincian
1.	Mengamati dan Observasi Showroom	1-3	Memperhatikan serta menganalisa kesalahan yang terdapat di showroom
2.	Mengamati dan Observasi Bengkel	4-6	Menganalisa kesalahan yang terjadi di dalam bengkel
3.	Membuat Flow Chart divisi Marketing yang diberikan kepada penulis	6-7	Membuat Flow Chart
4.	Memberitahu customer dengan cara menelefon satu persatu untuk memberitahukan segera mengambil surat-surat kendaraan yang terdapat di <i>office</i>	8-12	Setelah ditelefon, surat-surat BPKB dan STNK berkurang karena sudah diambil oleh pemilik.

5.	Membuat saran dari masalah yang ditemukan pada saat menghubungi customer	12-13	<p>Saran –saran berupa:</p> <p>Diberikan denda sebesar 2000/hari setelah lewat 2 bulan setelah BPKB jadi, sales terus melakukan follow up kepada customer, sales memastikan bahwa nomor handphone yang diberikan benar, diantar oleh sales jika 100 hari belum diambil, mengganti nomor astra menjadi tittle astra itu sendiri agar customer mengetahui bahwa yang menelefon adalah dari official astra.</p>
6.	Melakukan Stock Opname	14-20	Melakukan perhitungan yang ada dalam gudang dan mengidentifikasi kesalahan yang ada. Stock opname yang dilakukan peneliti

			terjadi ketidaksamaan data yang terdapat didalam sistem.
7.	Membuat Sales Office Performance (SOP) 2019	21-27	Melakukan report untuk Sales Office Performance dari perusahaan Astra Motor.
8.	Memasukan data buku tamu	28-30	Melakukan report dari data buku tamu dan <i>Test Ride</i>
9.	Terjun langsung ke lapangan untuk melakukan survey mengenai Project yang sedang dijalankan oleh astra. Project tersebut berupa service yang berada di parkiran motor bandara.	31	Melakukan interview untuk pengunjung dan bagaimana pendapat mereka mengenai service yang akan diadakan di parkiran motor bandara. Penulis mengidentifikasi penempatan dan bagaimana cara untuk mengembangkan service tersebut.
10.	Membuat transkrip menggunakan hasil interview yang dilaksanakan penulis	32-33	Membuat transkrip berdasarkan hasil interview yang dilaksanakan oleh

	saat di bandara.		penulis saat di bandara.
11.	Membuat Marketing Planning untuk project service yang berada di bandara.	34-36	Membuat rangkuman dari interview yang telah dilakukan dan memberikan saran untuk project service bandara agar berjalan dengan baik.
12.	Melakukan presentasi dalam pengajuan ide bussines development untuk project service bandara kepada Bapak Andy Sunsanto selaku <i>Head of Retail</i> dan juga Bapak Hendra Firmansyah selaku kepala bengkel.	37-38	Seletan melakukan presentasi, hasilnya adalah bahwa beberapa ide yang ditawarkan diterima dan di aplikasikan, beberapa direvisi, dikembangkan kembali, dan hasilnya di pertimbangkan untuk di sesuaikan dengan regulasi perusahaan Astra Motor.
13.	Membuat Sales Monitoring Table.	39	Membuat Sales Monitoring Table.

14.	Menbuat pakaian seragam untuk mempromosikan 'MOTORKU'	40-43	Mendata ukuran-ukuran setiap karyawan, mendata warna baju yang diinginkan oleh setiap karyawan, dan membuat baju sehingga mendatangkan vendor baju untuk mempromosikan "MOTORKU"
-----	---	-------	--

Table 3.1 Tugas, Waktu, dan Rincian

Dalam bagian ini penulis akan menjelaskan tentang tujuan dari jabatan sebagai divisi *retail operation* yang penulis duduki pada saat kerja praktik magang di Astra Motor cabang BSD. Tujuannya yaitu untuk membantu perusahaan dalam mengatur proses dalam perusahaan agar berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan. Penulis dibimbing oleh *head of retail* yaitu Bapak Andy Susanto yang juga menjabat sebagai *head of branch*. Agar kegiatan yang dilakukan berjalan dengan baik, sesuai, dan lancar penulis melakukan koordinasi langsung kepada Bapak Andy Susanto sehingga tidak terjadi kesahalan yang tidak diinginkan.

3.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab sebagai *Retail Operation*

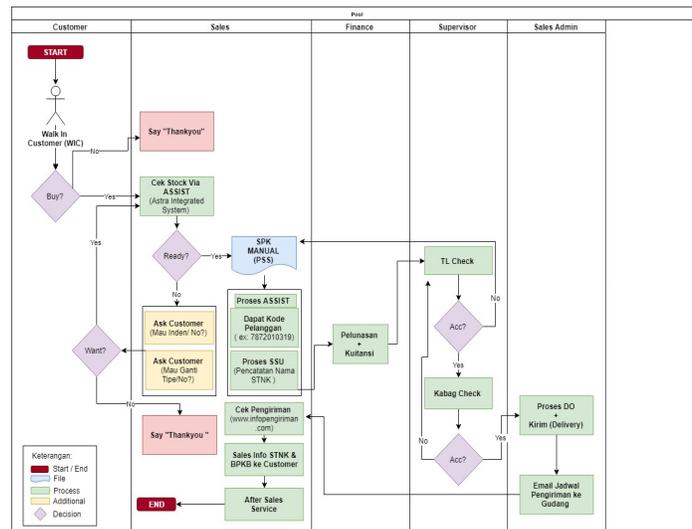
Dalam bagian ini penulis akan membahas dan menguraikan tentang tugas dan tanggung jawab sebagai *Retail Operation* di cabang BSD. Berikut

tugas dan tanggungjawab sebagai *Retail Operation* yang lebih terperinci dan lebih jelas, yaitu sebagai berikut:

1. Pada hari Selasa tanggal 11 Juni 2019 – hari Rabu tanggal 13 Juni 2019, penulis ditugaskan untuk melakukan observasi, memperhatikan, dan menganalisa showroom agar mengetahui kesalahan dan memerhatikan flow yang terdapat didalamnya. Penulis bertanya kepada customer untuk mengetahui kendala apa saja yang mereka alami pada saat melakukan service atau kendala apa saja yang mereka alami pada saat ingin melakukan pembelian di Astra Motor cabang BSD. Selain itu, penulis bertanya kepada pelanggan mengenai hal aja saja yang kurang untuk showroom Astra Motor. setelah bertanya kepada customer, penulis mengidentifikasi bahwa banyak customer yang tidak mendengar pada saat salah satu karyawan memanggil customer dikarenakan service sudah selesai. Sehingga penulis dapat menyimpulkan kalau cara tersebut kurang efektif untuk diterapkan di showroom Astra Motor cabang BSD.
2. Lalu pada hari Kamis tanggal 14 Juni 2019, hari Jumat tanggal 15 Juni 2019, dan hari Sabtu tanggal 15 Juni 2019 penulis menganalisa dan mengobservasi bengkel untuk

mengetahui kendala / kesalahan apa saja yang terjadi didalamnya.

3. Selesai nya mengobservasi bengkel, penulis ditugaskan untuk membuat Flow Chart divisi Marketing.



Gambar 3.1 Flow Chart Sales Marketing

4. Pada hari kedelapan sampai hari keduabelas, penulis ditugaskan untuk menghubungi customer untuk segera mengambil BPKB dan STNK di kantor Astra Motor cabang BSD. Setelah dilakukan *catching-up*, beberapa customer yang STNK dan BPKB belum diambil segera mengambil dan mulai berkurang.

NO	NAMA PEMOHON	NAMA BPKB	ALAMAT	NO TELEPON	NO BPKB	NOSIM	NOPOL	AGING
1	IRMA RUSMANAH	IRMA RUSMANAH	JL. TANAH RENDAH RT. 0807	089503414225	P-03445086	KF41E1473610	B5991TBK	89
2	FERNY NOVIANA	FERNY NOVIANA	KR. JAYA BARU H-4651 RT. 1310	08787892105	P-03451203	JF21E1314995	B3933PHB	89
3	BERNAD SIMANJUNTAK	BERNAD SIMANJUNTAK	JL. TIPAR SELATAN RT. 0809	081284853366	P-03451214	JM21E2355353	B3444PSS	89
4	PANCA ADITYA PRASASTI	PANCA ADITYA PRASASTI	JL. KAYU MANIS BARAT NO. 103 RT. 0109	08949323237	P-03451883	JK6NE1273188	B6535TRK	89
5	MUHAMMAD YUSUF	FILIDANA ERITA	GG. DAMAI IV NO. 1 RT. 1210	081291044668	P-03451713	KF41E1483545	B4513BEUN	89
6	MALAH	MALAH	GG. PANCA WARGA RT. 0304	081584174026	P-03456313	JM21E2314478	B5138TAQ	77
7	PUTRI STEFANY	PUTRI STEFANY	JL. KAMPUNG BALI 1732 RT. 0210	087888234137	P-03466313	JF21E1384242	B3462PHC	77
8	RACHMAN	RACHMAN	JL. WARAKAS III GG. 827 RT. 1404	08118281028	P-03468137	JF21E1126009	B3266PUSU	77
9	SURYA ARYA	SURYA ARYA	JMN DUTA MAS BLOK F NO. 25 RT. 1409	08889378181	P-03505608	KC42E1039088	B4638PUS	49
10	SISILIA	SISILIA	JL. PASAR KEBAYORAN LAMA RT. 0302	08111035322	P-03555691	JF21E1317409	B4881SIA	49
11	BINDU OSCAR SURYANINGRAT	NURANNI	JL. MARDANI RAYA GG. 2 NO. 28 RT. 0313	087878461605	P-03581744	KF41E1500279	B3989PHE	49
12	DEDE WAHYU	SELIANA WAJ ANGORANI	JL. KRANAT JAYA RT. 0801	08967585111	P-03581744	JM21E128446	B3878PHE	49
13	BUDIARTO	BUDIARTO	JL. BANGKA VII GG MANGGIS RT. 0912	082121014441	P-03592287	KF41E15110809	B6942SIF	49
14	ADRI TARYONO	BAGAS PRANADYA	JL. J BUKTU NO. 3 RT. 0312	08212454233	P-03593683	KF41E1514983	B4774SIF	46
15	SUMANDA SUTANTO	SUMANDA SUTANTO	JL. PASAR SELATAN NO. 3 RT. 0704	08789739316	P-03593248	KF41E1513577	B5068TRK	46
16	SUPRIYATNA EDY WIJAYA	SUPRIYATNA EDY WIJAYA	JL. LONTAR VIII RT. 610	082114137883	P-03596278	KF21E1542992	B3187PUSY	46
17	SULIASRIANTI	SULIASRIANTI	KP. BAHARI GG. 837 RT. 005	082112715553	P-03596278	KF22E1080184	B3186PUSZ	46
18	DIWI ISTANTO	DIWI ISTANTO	PERUM GRITA MIRA MUSTIKA BLOK K. 12 RT. 0806	082124131351	P-03596113	JF21E1227786	B4654RWH	46
19	HANDY SUPRIYANTO	HANDY SUPRIYANTO	JL. SEMANAN RAYA NO. 3 RT. 1008	081298737096	P-03587413	KF22E1082221	B4314BLU	46
20	ANGGI JULI SARDO	ANGGI JULI SARDO	UJUNG KRAWANG RT. 8905	08775556866	P-03596289	KF21E1539516	B5337TBU	46
21	CATHLIN NATHANIA	CATHLIN NATHANIA	APT CITY HOME HAWAIIAN BAY LT. 0207 RT. 0619	0818181291	P-03587287	JF22E1554455	B3196PZA	46
22	HENDRO NOVANDRI	STI AWALYAH	KEBON MANIS SELATAN RT. 0902	081209271212	P-03692241	JM21E2540710	B5907TRK	41
23	SANTOSO	MUHAMMAD OKO SUSILO	POKODK BAHAR PERMAI MBS RT. 1005	081515282844	P-03587287	JF22E1323236	B4869PSP	41
24	YAN FACHMI	YAN FACHMI	KAMPUNG SLEPI NO. 3 RT. 0104	08111827386	P-03571038	KF22E1081482	B4313BLU	41
25	ASIXA	ASIXA	JL. TANAH SERATUS RT. 0103	081335027001	P-03571038	KF41E1156387	B6038PUS	41
26	CATHLIN NATHANIA	CATHLIN NATHANIA	APT. CITY HOME HAWAIIAN BAY LT. 0207 RT. 0619	0818181291	P-03587287	JF22E1544188	B3789JSK	41
27	EVANTI	EVANTI	JL. PERMATA DALAM RT. 3618	08788882565	P-03593684	JM21E1336443	B4773BLU	41
28	MICHAEL SUGENG SURYADISASTRA	MICHAEL SUGENG SURYADISASTRA	JL. BATU CERES LT. 7 RT. 1301	0840772401	P-03581038	KF41E1079150	B3968PHE	39
29	INDRA BUDI NOVYANTO	RITA SINTA SARI	JL. BUDI MULIA RT. 1211	089050433726	P-03582288	KF41E1513560	B3790JSK	39
30	SOPHIE	RINA SUBERMAN	JL. KAMPUNG PULO RT. 4802	081395149327	P-03587287	JM21E2540667	B5491TBU	39
31	RUDI SANTOSO	RUDI SANTOSO	SEMPRUG OPORTIS BLOK B. 12 B RT. 0405	08211888681	P-03587287	JF21E1381392	B3950CAK	39
32	ESA OTAWA YUNASI	ESA OTAWA YUNASI	JL. MASJID AL-MUNIR NO. 10 RT. 1303	083898872914	P-03485188	JM21E2508450	B5053TBN	39
33	YUSBANDYAH	VICKY NELSON PONTON	JL. BELLORING 28 NO. 38 RT. 0809	081391461458	P-03485084	KF41E1088879	B3882BLU	39
34	MND JAKA TRIMA DONA	MND JAKA TRIMA DONA	JL. FELTA NO. 31 RT. 0501	08173100561	P-03595058	KF41E1546462	B4638PUS	39
35	PT. DE CASSA CREATIVE INTERINDO	PT. DE CASSA CREATIVE INTERINDO	JL. KH ZAENIL ARIFFIN NO. 13 A LT. 2 RT. 0201	08211469878	P-03595043	JF21E1381815	B3194PHE	37
36	KUSUMINTARI	KUSUMINTARI	PESONA ANGGREK BLOK D 14 NO. 31 RT. 0521	0817713495	P-03482004	JM21E2509927	B4133MPP	37
37	MUKSIN APRIZAL	MUKSIN APRIZAL	JL. PUMPANG RT. 1004	08133594637	P-03501056	KF41E2002609	B3811SPT	35
38	Laura	Laura	JL. PS. SENEN DALAM VII NO. 18 A RT. 0904	08133185774	P-03482003	JM21E2388673	B3185PHD	35
39	TRI SULHO	JIMMY PRATAMA	KAPUK GG. TANWAN RT. 0809	08930145670	P-03500599	KF22E1084242	B4310BLU	35
40	AMIN NUR HAMZAH	AMNO FAZ AZZAMANY	JL. LONTAR LUGU NO. 18 RT. 0504	0852713911	P-03482006	KF41E144728	B3119PHE	35
41	JOENG SI WING	JOENG SI WING	JL. FACHELUDIN NO. 2 RT. 1205	08788087287	P-03482000	JM21E2092704	B3184PHD	35
42	BAYU TOBIT NGUTUNG	BAYU TOBIT NGUTUNG	JL. CAMAR XXIV BLOK AK.10 BINTARO SEKTOR III RT. 1008	081034436804	P-03480883	KF41E1502941	B6138PWTU	32
43	ALBERT USMIN	MUAYATI SORENOWA	JL. KAYU MANIS V LAMA RT. 1102	089899705068	P-03505344	KF21E1378501	B5024TRK	32

Gambar 3.2 Data BPKB beserta alamat dan nomor telfon

5. Hari berikutnya pada hari kedubelabel dan hari ketigabelabel penulis membuat saran dari kendala dalam menghubungi customer dan bagaimana cara menangani customer yang masih tidak mengambil BPKB walaupun sudah di telfon. Berikut saran- saran yang penulis berikan kepada perusahaan untuk menangani kasus dimana customer tidak ada kemauan dalam mengambil surat-surat seperti BPKB dan STNK.

- Pertama penulis menyarankan untuk diberikan denda kepada customer sebesar 2000/hari setelah BPKB selesai dibuat 2 bulan.
- Kedua penulis menyarankan agar sales terus menerus melakukan *follow up* kepada customer agar mereka

dapat selalu ingat untuk mengambil BPKB dan STNK yang terdapat di kantor Astra Motor BSD.

- Ketiga penulis menyarankan untuk diantar oleh *sales* jika lebih dari 100 hari setelah BPKB selesai dibikin. Pada saat *customer* belum mengambil akan dikenakan *charge* (kecuali ada keterangan).
- Keempat penulis menyarankan untuk meminta nomor *handphone* cadangan atau nomor *Whatsapp* supaya *sales* lebih mudah untuk *follow up*.
- Kelima penulis menyarankan agar sales memastikan bahwa nomor yang didapatkan benar dan dapat dihubungi.
- Keenam penulis menyarankan untuk minta alamat lengkap untuk mengirimkan BPKB dan STNK bila lebih dari 100 hari tidak diambil setelah selesai dibuat oleh Astra Motor cabang BSD.
- Yang terakhir penulis menyarankan untuk nomor Astra mengganti menjadi *title* Astra itu sendiri agar *customer* yang menerima lebih yakin bahwa yang menelfon adalah *official* dari kantor Astra Motor cabang BSD.

6. Pada hari keempatbelas sampai dengan hari kedua puluh penulis melakukan *stock opname*. Penulis melakukan *stock opname* dibantu dengan karyawan lainnya. Tugas dari melakukan *stock opname* itu sendiri bertujuan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan pada total barang di gudang dan juga total barang di sistem (SAP). Selain itu, tujuan untuk melakukan *stock opname* adalah untuk langsung menindak lanjuti jika terjadi kehilangan barang sehingga tidak terjadi kosongnya *stock* yang ada di gudang pada saat ingin memakainya. Fungsi lainnya dalam melakukan *stock opname* adalah untuk mengetahui secara pasti arus masuk dan arus keluar barang di gudang dan tempat penyimpanan.

Back		RECOUNT STO MAGANG		Share			
No	Kode Lokasi	Nama Part	Grup Part	Total	Harga Poko	Keterangan jumlah part	Keterangan
191	A10541	082322MBKOLN1	AHM OIL	213	32.400	OLI MPX2 10W30 SI08,8L IDE	-177 DI CEK ULANG
190	A10531	082342MBKOLN0	AHM OIL	179	38.520	OLI SPX2 10W30 SI08,8L REP	-134 DI CEK ULANG
192	A10551	082322MAKOLN1	AHM OIL	128	30.960	OLI MPX1 10W30 SI28,8L IDE	-101 DI CEK ULANG
10	A10161	082342MAK1LN0	AHM OIL	103	42.120	OLI SPX1 10W30 SI28,8L REP	-75 DI CEK ULANG
193	A10561	08294M98ZSYN1	Gear Matic Oil	88	9.750	SCOOTER GEAR OIL(120ML) IDE	-57 DI CEK ULANG
11	A10161	082322MAK1LN1	AHM OIL	64	42.480	OLI MPX1 10W30 SL 8,2L IDE	-56 DI CEK ULANG
733	A30243	43130KZL930	BRAKE SHOE	54	32.830	SHOE PAIR,BRAKE	-54 DI CEK ULANG
628	A20469	90605166720	AHM (Back Mirror)	43	7.705	CIRCLIP 7 MM	0
1343	X10166	9806786871	SPARK PLUG (Dens)	40	9.095	PLUG SPARK U20EPRB(DENSO)	-40 DI CEK ULANG
194	A10561	082322MAK1LN1	AHM OIL	72	36.720	OLI MPX1 10W30 SI04L IDE	-38 DI CEK ULANG
66	A10252	22804148000	AHM (Back Mirror)	62	2.010	RUBBER, CLUTCH BUMPER	-26 DI CEK ULANG
730	A30241	43128KPH003	BRAKE SHOE	26	23.450	SHOE COMP BRAKE	-26 DI CEK ULANG
188	A10521	082342MAK8LN0	AHM OIL	59	50.040	OLI SPX1 10W30 SI1MA 1,2L REP	-25 DI CEK ULANG
63	A10248	22401KVB900	AHM (Back Mirror)	64	2.345	SPRING, CLUTCH	40
564	A20431	ALF6201RS	BEARING	46	26.660	BEARING BALL (SEI)	-23 DI CEK ULANG
550	A20419	91211KN7671	AHM (Back Mirror)	71	6.700	SEAL DRIVEN FAC034X41X4	-21 DI CEK ULANG
22	A10222	23226KVB900	AHM (Back Mirror)	34	3.685	ROLLER GUIDE	16
713	A30212	ACG10GR	CVT Grease	18	8.040	AHM CVT GREASE 10 GR	-19 DI CEK ULANG
625	A20468	22361KVB900	DISK CLUTCH	18	3.350	PLATE, CLUTCH SIDE	-17 DI CEK ULANG
719	A30224	23205K37T00	AHM (Back Mirror)	17	150.080	FACE SET DRIVEN	-17 DI CEK ULANG
45	A10238	23225KSY900	AHM (Back Mirror)	56	3.015	PIN, ROLLER GUID00	-16 DI CEK ULANG
627	A20468	90441GY6940	AHM (Not Found)	16	3.350	WASHER,12.2X29X2,5	-15 DI CEK ULANG
195	A10561	08294M98ZSYN1	Gear Matic Oil	14	11.960	SCOOTER GEAR OIL(120ML) REP	-13 DI CEK ULANG

Gambar 3.3 Table Hasil *Stock Opname* Juni 2019

Setelah melakukan pengecekan, akan diketahui secara langsung kondisi barang apakah barang tersebut bisa dipakai atau tidak.

7. Pada hari kedua puluh satu sampai dengan hari kedua puluh tujuh penulis mendapatkan tugas untuk membuat *report* dari *Sales Office Performance* (SOP) 2019 di Astra Motor cabang BSD. Fungsi penulis melakukan *report* dari *Sales Office Performance* (SOP) 2019 di Astra Motor cabang BSD untuk mengetahui kinerja dari *sales*. Karena mengetahui penjualan terbanyak, maka akan terlihat performa yang paling baik dari setiap *sales*.

	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	YTD	Q1	Q2	Q3	Q4
HONDA TOTAL SALES				796	1001								1797	1797			
Beat Street Matte Black				41	11								52	52			
FORZA				8	3								11	11			
New Beat Pop CBS				1	-								1	1			
New Beat Pop C/W				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/MNC				28	40								68	68			
NEW BEAT SPORTY CBS/MNC				42	55								97	97			
NEW BEAT SPORTY C/W				1	-								1	1			
NEW BEAT SPORTY C/W/MNC				103	100								203	203			
NEW BEAT STREET CBS/MNC				7	11								18	18			
NEW CBR50 STREET FIRE SE				2	1								3	3			
NEW CBR50 STREET FIRE SE GLOSSY				1	1								2	2			
NEW CBR50 STREET FIRE SE MATTE				1	1								2	2			
NEW CBR50 STD				3	5								8	8			
NEW CBR50 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 CBR50				2	2								4	4			
NEW CBR ABS				11	55								66	66			

Gambar 3.4 Sales Office Performance Report 2019

8. Pada hari kedupuluhdelapan sampai dengan hari ketigapuluh penulis ditugaskan untuk memasuki data tamu yang mengunjungi dealer Astra Motor cabang BSD. Selain memasukkan data pengunjung, penulis diminta untuk memasukkan data customer yang melakukan *test ride*.

← 368708_DATA BUKU TAMU DAN T... 

LOVIE ANGELA		INDRI	YOSEP	DHEA AMARAL	DATA TEST RIDE	CHART JUMLAH PENGGUNJUNG								
BUKU TAMU														
Nama Rider Force : LOVIE ANGELA														
NPK : 84208														
NO.	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOLTP	VARIAN MOTOR/WARNA	BENCANA PEMBAYARAN CASH/CREDIT	STATUS	NEW CUST / RO	FOLLOW UP					
									HOT/COLD	1	2	3	4	5
									TGL.	HASIL	TGL.	HASIL	TGL.	HASIL
1	12-09	ELIO	MILANO	0978-2705-1066	BEAT	CASH	HO	NEW						
2	12-09	ENDRA	BSD	0956-126-949	BEAT	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
3	12-09	AMIR	BSD	0956-176-176	BEAT	CASH	HO	NEW						
4	12-09	RAMA	BSD	0931-743-8461	PCX	CASH	HO	NEW	12-09	BSND	PL			
5	12-09	ABDI	BSD	0922-606-6561	PCX	CASH	HO	NEW						
6	12-09	RATHI	BSD	0958-4146-4533	SCORPI	CREDIT	HO	NEW						
7	12-09	AGUS	BSD	0978-9091-6434	BEAT	CASH	HO	NEW						
8	12-09	BAHYU	BSD	0912-3666-4953	PCX	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
9	12-09	RIAN	BSD	0921-111-6475	BEAT	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
10	12-09	YANDI	CIKURUR	0957-7249-2929	PCX	CREDIT	HO	NEW						
11	12-09	LUTHFI	BSD	0912-8422-8778	PCX	CASH	HO	NEW						
12	12-09	RIKY	BSD	0911-6991-8111	SCORPI	CASH	HO	NEW						
13	12-09	RIAN	BSD	0922-1811-2374	ALL	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
14	12-09	ISMAEL	CIKURUR	0911-6991-8111	PCX	CASH	CO	NEW						
15	12-09	MARIALE	BSD	0931-1438-4163	VARIO 120	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
16	12-09	YANI	BSD	0938-8888-7277	PCX	CASH	HO	NEW						
17	12-09	FAELIN	BSD	0913-5576-7506	SCORPI	CASH	HO	NEW	12-09	BSND	PL			
18	12-09	ANTON	BSD	0912-2125-2126	BEAT	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
19	12-09	AR	PIKATARDI	0922-2775-7009	SCORPI	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
20	12-09	ENDANG	BSD	0951-3036-5999	BEAT	CREDIT	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
21	12-09	IRFAN	BSD	0912-6966-6999	VARIO 120	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
22	12-09	RIYANA	BSD	0939-8198-0578	PCX	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
23	12-09	EDISON	BSD	0912-6212-1269	VARIO 120	CASH	HO	NEW						
24	12-09	MANSUR	PAGERANGAN	0912-9722-6653	BEAT	CREDIT	HO	NEW						
25	12-09	YURI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	PCX	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
26	12-09	ABDUL	PAGERANGAN	0912-9164-7576	SCORPI	CASH	HO	NEW	12-09	BSND	PL			
27	12-09	YAHYI	BSD	0912-4888-4888	BEAT	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
28	12-09	RANOP	BSD	0921-1246-1246	PCX	CASH	HO	NEW	12-09	BSND	PL			
29	12-09	SUSWANTO	BSD	0922-4985-5211	SCORPI	CASH	HO	NEW						
30	12-09	KAREN	BSD	0909-8796-8218	BEAT	CASH	HO	NEW						
31	12-09	FEELIX	CIKURUR	0912-8888-4411	VARIO 120	CASH	HO	NEW						
32	12-09	GERBIL	MARGARETA	0909-8796-8218	SCORPI	CASH	HO	NEW						
33	12-09	IBRAHIM	BSD	0912-4149-4845	SCORPI	CASH	HO	NEW						
34	12-09	YUSUF	BSD	0912-4149-4845	BEAT	CASH	HO	NEW						
35	12-09	KURNIA	BSD	0912-4149-4845	BEAT	CASH	HO	NEW						
36	12-09	KURNIA	BSD	0912-4149-4845	SCORPI	CASH	HO	NEW						
37	12-09	AGUS	BSD	0912-4149-4845	PCX	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
38	12-09	YUSUF	BSD	0912-4149-4845	SCORPI	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
39	12-09	DANI	PAGERANGAN	0912-4149-4845	SCORPI	CREDIT	HO	NEW						
40	12-09	MASAM	PAGERANGAN	0912-4149-4845	BEAT	CASH	HO	NEW						
41	12-09	RIKA	MEDANG	0913-1466-3041	VARIO 120	CASH	HO	NEW						
42	12-09	YUSUF	BSD	0912-4149-4845	BEAT	CASH	HO	NEW						
43	12-09	YUSUF	BSD	0912-4149-4845	BEAT	CASH	HO	NEW						
44	12-09	YANI	BSD	0912-4149-4845	BEAT	CASH	HO	NEW						
45	12-09	ROCKY	BSD	0912-1735-1510	VARIO 120	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
46	12-09	NIKA	SIKURUR	0912-1115-6669	PCX	CASH	HO	NEW						
47	12-09	MARIALE	BSD	0978-9232-2378	BEAT	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
48	12-09	IRFAN	BSD	0912-1115-6669	PCX	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
49	12-09	ANSI	BSD	0912-126-2666	VARIO 120	CASH	CO	NEW	12-09	BSND	PL			
50	12-09	ELIO	KARAWANG	0911-1166-1666	PCX	CASH	HO	NEW						
51	12-09	IRFAN	BSD	0912-1266-2666	PCX	CASH	HO	NEW						
52	12-09	YURI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	SCORPI	CASH	HO	NEW						
53	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
54	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	VARIO 120	CASH	HO	NEW						
55	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	VARIO 120	CASH	HO	NEW						
56	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
57	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
58	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
59	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
60	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
61	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
62	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
63	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
64	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
65	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
66	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
67	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
68	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
69	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
70	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
71	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
72	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
73	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
74	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
75	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
76	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
77	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
78	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
79	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
80	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
81	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
82	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
83	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
84	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
85	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
86	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
87	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
88	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
89	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
90	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
91	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
92	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
93	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
94	12-09	YAHYI	PAGERANGAN	0912-9722-6656	BEAT	CASH	HO	NEW						
95	12-09	YAHYI	P											

9. Pada hari ke tigapuluhsatu penulis ditugaskan untuk terjun langsung ke bandara. Setelah sampainya di bandara, penulis ditugaskan untuk menginterview beberapa pengunjung bandara agar dapat mengetahui pendapat mereka tentang *project service* yang diadakan Honda di bandara. Selain menginterview pengunjung bandara, penulis ditugaskan untuk mengidentifikasi kesalahan yang terdapat dalam *project* tersebut.
10. Pada hari ketigapuluhdua sampai hari ketigapuluhtiga, penulis ditugaskan untuk membuat transkrip dari hasil interview yang sudah dilakukan oleh penulis pada saat di bandara.
11. Hari selanjutnya, penulis ditugaskan untuk membuat *marketing planning* dari *project service* bandara. Mulai dari poster, layout, dan kesalahan yang ditemukan oleh penulis.
12. Setelah selesai membuat presentasi (*marketing planning*), penulis ditugaskan untuk mempresentasikannya di depan *head of retail* Bapak Andy Susanto dan kepala bengkel Bapak Hendra.
13. Pada hari ke tigapuluhsembilan penulis ditugaskan untuk membuat *sales monitoring table* untuk mengetahui performa kinerja dari *sales* Astra Motor.

14. Tiga hari terakhir penulis ditugaskan untuk membuat seragam untuk mempromosikan “MOTORKU”.

3.3 Uraian dari Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut ini adalah uraian dan rincian pelaksanaan dari kerja magang yang penulis laksanakan dalam 40 hari aktif kerja. Dalam bagian ini penulis akan menerangkan lebih rinci mengenai pelaksanaan kerja magang yang dilakukan, kendala dan kesalahan yang ditemukan penulis, fenomena, dan solusi saat menjalankan Praktik Kerja Magang di Astra Motor cabang BSD.

3.3.1 Proses dalam Pelaksanaan

Berikut proses pada saat melaksanakan praktik kerja magang di Astra Motor cabang BSD yang telah penulis lakukan:

1. Pada tiga hari pertama, penulis diberikan tugas oleh Bapak Andy Susanto selaku *head of retail* dan *head branch* dari Astra Motor (PT. Astra International, Tbk – Honda Sales Operation) cabang BSD untuk mengobservasi *showroom* dan bagaimana penulis memberikan saran untuk mengembangkan *showroom* tersebut. Penulis berkeliling *showroom* untuk lebih *detail* dalam meneliti kesalahan yang terjadi didalam *showroom*. Selain berkeliling, penulis juga mengajukan beberapa pertanyaan kepada *customer* dan karyawan untuk mengetahui kendala yang mereka alami pada saat di *showroom*. Setelah selesai mengamati dan mendapatkan hasil dari observasi, penulis membuat *report* untuk disampaikan langsung kepada Bapak Andy Susanto.

2. Dalam tiga hari berikutnya, penulis ditugaskan untuk mengobservasi bengkel yang berada di Astra Motor (PT. Astra International, Tbk – Honda Sales Operation) cabang BSD. Penulis diberikan tugas kepada Bapak Andy Susanto untuk melakukan observasi dan memberikan saran atas kesalahan yang penulis dapatkan pada saat mengobservasi. Tidak hanya melakukan observasi di dalam bengkel tetapi penulis melakukan observasi kedalam gudang yang terletak di dalam bengkel. Setelah selesai mengobservasi, penulis melaporkan hasil dari kesalahan dan kejanggalan yang ada kepada Bapak Andy Susanto.
3. Penulis ditugaskan untuk membuat *flowchart* divisi marketing kepada Bapak Andy. *Flowchart* berisi kegiatan untuk divisi marketing. Setelah selesai, penulis mengumpulkan hasil *flowchart* yang sudah dibikin menggunakan draw.io kembali ke Bapak Andy Susanto.
4. Tugas selanjutnya, penulis diberi tugas untuk membantu divisi marketing dan *sales* untuk *catching up customer* yang BPKB dan STNK mereka yang belum diambil. Penulis mendapatkan data lengkap beserta nomor telfon untuk menghubungi satu persatu.
5. Selanjutnya menulis ditugasnya untuk melakukan *stock opname* dengan 3 mahasiswa magang lainnya untuk melakukan *stock opname* bersama. Agar lebih efektif dan efisien, Pak Ferry selaku administration finance *sales office* membagi kami menjadi 2 kelompok. Setiap 1 kelompok yang berisi 2 orang ditugaskan masing-masing untuk mendata dan lainnya

menghitung jumlah *stock*. Penulis beserta 3 mahasiswa magang lainnya melakukan perhitungan dan langsung dicatat ke dalam excel. Sebelumnya bapak Ferry sudah memberikan nama-nama barang yang akan di *stock opname* kan. Kami melakukan *stock opname* secara manual dan dihitung satu per satu agar tidak terjadinya *miss*. Setelah beberapa hari melakukan *stock opname* kami menemukan beberapa kejanggalan. Setelah selesai, kami kumpulkan hasil dari *stock opname* ke Pak Ferry lalu disamakan dengan di sistem. Hasil dari perhitungan yang penulis dan 3 mahasiswa magang lainnya tidak sama dengan di sistem karena telah terjadi kesalahan kepada karyawan yang berhubungan langsung dengan gudang tersebut. Setelah selesai, kami memberi beberapa saran untuk Pak Ferry dan segera beliau pertimbangkan.

6. Setelah selesai melakukan *stock opname* untuk beberapa hari, penulis ditugaskan pada hari berikutnya untuk membuat *sales monitoring*. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui kinerja dari *sales* Astra Motor. penulis diminta untuk membuat table perbulannya untuk performa *sales* kepada Bapak Pasca Eka Prasetya selaku *General Affair Coordinator*.
7. Selanjutnya penulis diberikan tugas berupa *visit* langsung ke parkiran motor Bandara Soekarno Hatta untuk melihat dan mengobservasi *Project Service* yang sedang dijalankan oleh Astra Motor Honda. Setelah sampai di bandara, penulis diminta untuk mengobservasi lingkungan *project service* motor Honda dan melakukan beberapa interview kepada

pengunjung bandara. Penulis beserta 3 mahasiswa magang lainnya melakukan interview kepada 11 pengunjung. Sebagai hadiah karena sudah ingin di interview, penulis beserta tim memberikan *voucher discount* untuk melakukan *service*. Setelah selesai melakukan interview, penulis beserta tim di tugaskan untuk merekap hasil *interview*.

8. Tugas selanjutnya adalah penulis ditugaskan untuk membuat *Marketing Planning* untuk *project service* bandara yang sudah di observasi. Penulis beserta tim melakukan presentasi dihadapan Pak Andy Susanto selaku *head of retail* dan juga Pak Hendra selaku ketua bengkel. Setelah melakukan presentasi, penulis beserta tim memberikan saran untuk *project service* di bandara dan hasilnya di pertimbangkan lalu dicocokkan dengan regulasi Astra Motor.
9. Terakhir, penulis diberikan tugas untuk membuat seragam untuk *project* 'MOTORKU' yang sedang dijalankan oleh Astra Motor cabang BSD. Membuat list ukuran setiap karyawan, mengkoordinasikan warna untuk baji seragam, dan survey langsung ke vendor baju untuk langsung membuatnya. Penulis berkoordinasi langsung dengan Pak Afit selaku *Promotion Processor*.

3.3.2 Kendala yang di Temukan

Didalam suatu perusahaan tentu saja memiliki kendala dan hambatan pada setiap proses demi mencapai tujuan tertentu. Seperti pada perusahaan Astra Motor cabang BSD. Berikut beberapa kendala dan kesalahan yang penulis temukan dalam praktik kerja magang di Astra Motor cabang BSD:

1. Permasalahan untuk hari pertama, customer banyak yang berfikir bahwa Astra Motor cabang BSD hanya untuk kendaraan *Big Wing* dan tidak menjual motor selain motor besar.
2. *Customer* memiliki kesulitan untuk mengetahui apakah motor mereka sudah selesai di *service* atau belum karena karyawan memanggil hanya menggunakan *speaker* sedangkan tidak semua *customer* sadar bahwa namanya sudah dipanggil.
3. Permasalahan selanjutnya yang penulis temukan adalah pada saat di Bandara mengenai *project service* motor. banyak dari responden yang penulis wawancarai tidak menyadari bahwa terdapat tempat *service* di parkiran motor tersebut karena kurangnya promosi dan tempat agak terpencil sehingga pelanggan tidak dapat menyadari tempat tersebut.
4. Pada saat penulis ditugaskan untuk menghubungi *customer*, banyak nomor telfon yang tidak aktif sehingga penulis kesulitan untuk menghubungi *customer* untuk menginfokan surat-surat yang harus diambil. Selain nomor yang tidak aktif, banyak *customer* yang memiliki

kendala waktu untuk mengambil surat-surat langsung ke kantor Astra Motor cabang BSD.

5. Kendala selanjutnya adalah pada saat menjalankan *stock opname*:
 - a. Banyak perlengkapan yang tidak seharusnya diletakan dalam gudang terdapat di dalam gudang (banyak sampah yang memakan space).
 - b. Mengalami waktu yang tidak efektif pada saat menghitung barang. Penulis melakukan perhitungan secara manual sehingga memakan waktu.
 - c. Tidak dipasang CCTV untuk memantau kegiatan di gudang. Fungsi lainnya untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kehilangan barang *sparepart*.
 - d. Tidak menyediakan sistem *body checking* untuk setiap petugas yang memasuki atau eluar dari tempat penyimpanan tersebut.
 - e. Orang-orang yang tidak berhubungan untuk melakukan STO banyak yang memasuki ruangan.
 - f. Beberapa *stock* barang tidak ada di dalam gudang sehingga *customer* harus menunggu lebih lama untuk melakukan *service* motor.

3.3.3 Solusi Atas Kendala Yang di Temukan

Penulis memiliki bebeapa solusi untuk masalah yang sudah ditemukan pada saat praktik kerja magang di Astra Motor (PT. Astra International, Tbk –

Honda Sales Operation) cabang BSD. Berikut solusi dari kendala yang penulis temukan:

1. Penulis menyarankan untuk melakukan *branding* yang lebih luas agar pemilik kendaraan motor Honda mengetahui bahwa *dealer* yang berada di *Astra Biz Centre* adalah untuk semua tipe dan dapat melakukan service untuk semua jenis motor Honda.
2. Solusi untuk kendala yang terdapat di dalam *showroom*, penulis menyarankan untuk Astra Motor untuk membuat aplikasi agar memudahkan customer dan juga karyawan jika kendaraan sudah selesai. Di aplikasi terdapat alarm kalao service sudah selesai. Selain dapat memberi tahu customer, astra juga dapat memanfaatkan aplikasi untuk mempromosikan produk astra dan dapat mengupdate kepada customer. Dari mulai kapan harus service motor dan info-info lainnya seputar Astra Honda Motor.
3. Saran selanjutnya drai kendala yang penulis temukan pada *project service* bandara adalah untuk menempatkan resepsionis dan kasir di lokasi, *booth* untuk service di perbaiki, memasang *banner* disekitar tempat *service*, memasang papan penunjuk arah menuju tempat service, penambahan jumlah mekanik, mendisplay *sparepart*, menyebarkan *voucher*, mengadakan *free* cuci helm, dan bekerja sama dengan perusahaan lain dari bandara.

4. Saran untuk *system* pengambilan surat-surat BPKB dan STNK adalah memberikan denda sebesar 2000/hari setelah BPKP jadi agar *customer* lebih *aware* untuk mengambalnya, *sales* melakukan *follow up* kepada *customer* agar mereka merasa diingatkan, meminta nomor cadangan agar *sales* lebih mudah menghubungi *customer*, dan mengganti nomor Astra menjadi *title* Astra langsung agar *customer* dapat mengetahui kalau penelfon *official*.
5. Saran selanjutnya untuk *stock opname*:
 - a. Buang barang-barang yang sudah tidak dibutuhkan (banyak sampah yang memakan space)
 - b. Barang-barang yang sizenya lebih besar disarankan di letakkan lebih rendah karena dari sisi safety akan berbahaya kalau barang yang volumenya lebih besar di letakkan diatas.
 - c. Untuk STO penulis menyarankan menggunakan scanner agar proses lebih cepat, valid dan mengurangi kemungkinan terjadinya fraud.
 - d. Menggunakan RFID Technology di daerah sparepart sehingga mengurangi kemungkinan adanya barang yang belum diinput ke system namun di bawa keluar ruangan sparepart
 - e. Di ruang sparepart di buat clean dengan barang-barang yang tidak berhubungan oleh pekerjaan jadi menghemat space.

- f. Karyawan yang bertugas tasnya di letakkan di loker khusus barang-barang karyawan. Sehingga kemungkinan ada barang yang dapat di sembunyikan berkurang.
- g. Tambahkan CCTV di tempat sparepart.
- h. Menambahkan Security outsourcing untuk body checking di loker karyawan untuk menghindari terjadinya sparepart yang hilang di gudang.
- i. Setiap STO ruangan diusahakan clean dari orang-orang yang tidak melakukan STO.

Untuk masalah *stock opname*, penulis sarankan untuk menggunakan *scanner* pada saat melakukan perhitungan barang. Karena memungkinkan untuk barang yang terdapat di dalam gudang cocok dengan yang di sistem. Memastikan kembali data untuk mencocokkan pada saat *stock opname* sesuai dengan sistem. Melakukan pengecekan ulang pada saat melakukan *stock opname*. Perbanyak orang yang melakukan *stock opname* agar lebih efektif. Penanggung jawab pemegang sistem PSS harus selalu siap sedia dalam melakukan pengecekan agar tidak terjadi kesalahan.