

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan

PT. Astra International Tbk awalnya berfokus pada perdagangan dalam negeri dan hasil pertanian, tetapi seiring berjalannya waktu, perusahaan beralih dan berkembang. PT. Astra International sukses di bidang otomotif pada awal tahun 1968. Astra membeli PN Gaya Motor pada tahun 1969 dan menginvestasikan US\$ 1 juta untuk memperbaiki seluruh peralatan dan investasi. Ternyata Toyota Motor Corporation Japan tertarik untuk menanamkan modal di Indonesia karena hal ini. Selain merek Toyota, Astra juga menjadi agen dan perakit Toyota dan beberapa mobil lainnya seperti Daihatsu, Peugeot, Renault, BMW, Isuzu, dan Nissan. Karena derap pembangunan yang cepat, Astra juga berkembang, memutuskan untuk diversifikasi bisnisnya dan membentuk beberapa divisi, seperti Divisi Toyota, PT. Astra International, dan Toyota Sales Operation.

Pada tahun 1996, Putra Sampoerna memiliki 14,67% saham PT. Astra. Selain itu, ada Bob Hasan (8,83%), Prajogo Pangestu (10,68%), Toyota Jepang (8,26%), Kelompok Salim (8,19%), dan Usman Atmadjaja (5,99%). Sisanya tersedia untuk umum. Namun, krisis tersebut juga berdampak pada konglomerat Astra karena aset mereka digunakan sebagai jaminan atas hutang mereka di beberapa bank yang diawasi oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Astra kemudian bergabung dengan BPPN. Pada Maret 2003, konsorsium Cycle & Carriage Mauritius membeli sekitar 39,5% saham Astra dari BPPN. Pada tahun 2004, C&C Mauritius memperoleh 41,76% saham Astra, dan pada akhir tahun 2004, Jardine Cycle & Carriage (JCC) membeli kepemilikan C&C Mauritius di Astra. Kepemilikan saham JCC di Astra meningkat hingga 50,11%.

Astra bukan hanya produsen dan penjual mobil, tetapi juga memiliki beberapa anak perusahaan. PT. Federal International Finance, Astra Credit Companies, dan PT. Toyota Astra Financial Services memiliki total pembiayaan sebesar Rp. 19,1 triliun di lembaga pembiayaan. PT. Astra Agro Lestari, yang bergerak dalam penanaman, pemanenan, dan pemrosesan kelapa sawit, menghasilkan laba bersih Rp. 787 miliar pada tahun 2006. Perusahaan ini memiliki 17 pabrik pengolahan CPO, sebuah kilang di Medan yang memproses CPO menjadi olein, dan 36 perkebunan sawit yang tersebar di Sumatera, Kalimantan, dan Sulawesi, dengan total lahan tanam lebih dari 216 ribu hektare.

2.1.1. Toyota Astra Motor (TAM)

PT. Toyota Astra Motor (TAM) didirikan pada tahun 1971 dan merupakan kolaborasi antara PT. Astra International Tbk (yang memiliki saham 51%) dan Toyota Motor Corporation (yang memiliki saham 49%). PT. Toyota Astra Motor telah membangun industri otomotif Indonesia selama 30 tahun dan menciptakan pekerjaan

dalam industri pendukungnya. PT. Toyota Astra Motor saat ini memiliki pabrik seperti stamping, casting, mesin, dan perakitan di area industri Sunter, Jakarta.

Pabrik Karawang, yang dibangun dengan teknologi terbaru di Indonesia, selesai pada tahun 1998 untuk meningkatkan kualitas produk dan kemampuan produksi. Pabrik ini juga dilengkapi dengan sistem manajemen kualitas dan lingkungan. Selain itu, TAM telah membangun jaringan penjualan dan purna jual di seluruh Indonesia. Dilengkapi dengan lima diler utama: AUTO2000, New Ratna Motor, Hadji Kalla, Hasjrat Abadi, dan Agung Automall.

Distributor menjalankan 142 toko penjualan dan 101 toko purna jual. Auto2000 juga memiliki perusahaan tidak langsung Astrido Group dan Tunas Group (PT. Tunas Ridean Tbk). Selama beberapa tahun terakhir, TAM telah mencapai angka penjualan tertinggi dalam industri otomotif berkat jaringannya yang luas.

2.1.2. Auto2000

Nama awal Auto2000 adalah Astra Motor Sales. Baru pada tahun 1989 namanya berubah menjadi Auto2000. Auto2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor, yang menjadi Agen Tunggal Pemegang Merek Toyota, dan merupakan diler resmi Toyota bersama empat diler di seluruh Indonesia. Auto2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT. Astra International Tbk. Saat ini, Auto2000 adalah dealer utama Toyota di Indonesia, menguasai antara 70 dan 80% dari total penjualan Toyota.

Auto2000 berkembang pesat karena menawarkan berbagai layanan yang sangat memudahkan bagi calon pembeli dan pengguna Toyota. Auto2000 selalu berusaha menjadi yang terdepan dalam pelayanan dengan slogan "Urusan Toyota jadi mudah!" Perhatian Auto2000 yang luar biasa kepada pelanggan ditunjukkan oleh produk-produk inovatifnya, seperti THS (Toyota Home Service), Express Maintenance (servis berkala hanya satu jam) dan Express Body Paint (perbaikan bodi 3 panel dalam 8 jam saja).

Auto2000 memiliki kantor di seluruh Indonesia (kecuali Sulawesi, Maluku, Irian Jaya, Jambi, Riau, Bengkulu, Jawa Tengah, dan D.I.Y). Selain memiliki 66 cabang, Auto2000 juga memiliki diler indirect yang tersebar di seluruh Indonesia, yang berjumlah 67 outlet. Dengan demikian, ada 133 cabang yang menjual Auto2000 di seluruh Indonesia. 48: Bengkel Auto2000 adalah yang terbesar dan paling lengkap di Asia Tenggara. Selain itu, Auto2000 memiliki 407 Partshop yang memastikan suku cadang produk Toyota asli.

2.1.3. Astra Credit Companies (ACC)

Perusahaan pembiayaan mobil dan alat berat disebut Astra Credit Companies, atau ACC. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 29/POJK.05/2014, ACC dapat memperluas bisnisnya ke bidang pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja, pembiayaan multiguna, dan sewa operasi (Operating Lease), baik dalam skema konvensional maupun syariah. PT Astra Sedaya Finance, induk dari ACC, didirikan

pada 15 Juli 1982 dengan nama PT Rahardja Sedaya untuk membantu bisnis mobil kelompok Astra.

PT Rahardja Sedaya berganti nama menjadi PT Astra Sedaya Finance (ASF) pada tahun 1990. Sebagai hasilnya, PT Astra Sedaya Finance memiliki saham dalam PT Astra Auto Finance (AAF) dan PT Swadharma Bhakti Sedaya Finance (SBSF). Kedua perusahaan ini telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan menerima izin dari Direktorat Jenderal Lembaga Keuangan Departemen Keuangan Republik Indonesia dengan nomor izin usaha sebagai:

- 1) PT Astra Sedaya Finance dengan nomor izin usaha 1093/KMK.013/1989
- 2) PT Swadharma Bhakti Sedaya Finance dengan nomor izin usaha 1095/KMK.013/1989
- 3) PT Astra Auto Finance dengan nomor izin usaha 437/KMK.017/1995

Untuk membantu ASF, AAF, dan SBSF, PT Astra Sedaya Finance juga memiliki saham dalam PT Cipta Sedaya Digital Indonesia (dimiliki oleh PT Staco Estika Sedaya Finance) dan PT Pratama Sadya Sadana (dimiliki oleh PT Pratama Sedaya Finance). Untuk mendukung usaha ASF, perusahaan asosiasinya mengembangkan merek Astra Credit Companies sejak tahun 1994. ACC sepenuhnya berkomitmen untuk meningkatkan layanan masyarakat. Selain menyediakan pembiayaan untuk investasi, modal kerja, pembiayaan multiguna, dan sewa operasi, ACC menyediakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan dan alat berat, baik baru maupun bekas. Selain itu, ACC membantu penjualan mobil melalui jaringan dealer, showroom, dan individu di seluruh Indonesia. Jaringan ACC dapat ditemukan di hampir semua kota besar di Indonesia.

Reputasinya sebagai perusahaan pembiayaan terkemuka di Indonesia tetap terjaga. ACC dapat mengatasi krisis ekonomi Indonesia tahun 1998 dengan baik. Selain itu, termasuk kemampuan untuk melunasi pinjaman sindikasi pada tahun 1999 tanpa melakukan restrukturisasi. Pada tahun 2000, ACC mulai menerbitkan obligasi dengan rating A- dari PT. Pemeringkat Efek Indonesia. Saat ini, PT Fitch Ratings Indonesia telah memberikan peringkat AAA (idn) Stable Outlook kepada ACC dan PT. Pemeringkat Efek Indonesia telah memberikan peringkat idAAA kepada ACC.

2.2. Profil Perusahaan

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

Tabel 2. 1 Profil Perusahaan

Nama Perusahaan	PT. Astra Internasional Tbk – TSO (Auto 2000) Cabang Bogor Yasmin
Alamat Perusahaan	Yasmin, Jl. KH. R. Abdullah Bin Nuh, RT.05/RW.04, Cibadak, Kec. Tanah Sereal, Kota Bogor, Jawa Barat 16161
Telp	(0251) 8362000
Website	auto2000.co.id

Auto2000 Cabang Bogor Yasmin adalah perusahaan yang bergerak dibidang otomotif dibawah naungan Toyota Astra Motor (TAM). Auto2000 merupakan jaringan dealer resmi Toyota terbesar di Indonesia, yang memberikan layanan penjualan, perawatan, perbaikan, dan suku cadang. Cabang-cabang Auto2000 di berbagai daerah, termasuk Bogor Yasmin Jl. KH. R. Abdullah Bin Nuh, RT.05/RW.04, Cibadak, Kec. Tanah Sereal, Kota Bogor, Jawa Barat 16161, mempermudah konsumen Toyota dalam mendapatkan layanan yang profesional dan terpercaya.



Gambar 2.1 Auto2000 Cabang Bogor Yasmin

2.3. Visi dan Misi Perusahaan

2.3.1. Visi Auto2000

Menjadi dealer otomotif terbaik di Indonesia dengan proses dan pelayanan kelas dunia.

2.3.2. Misi Auto2000

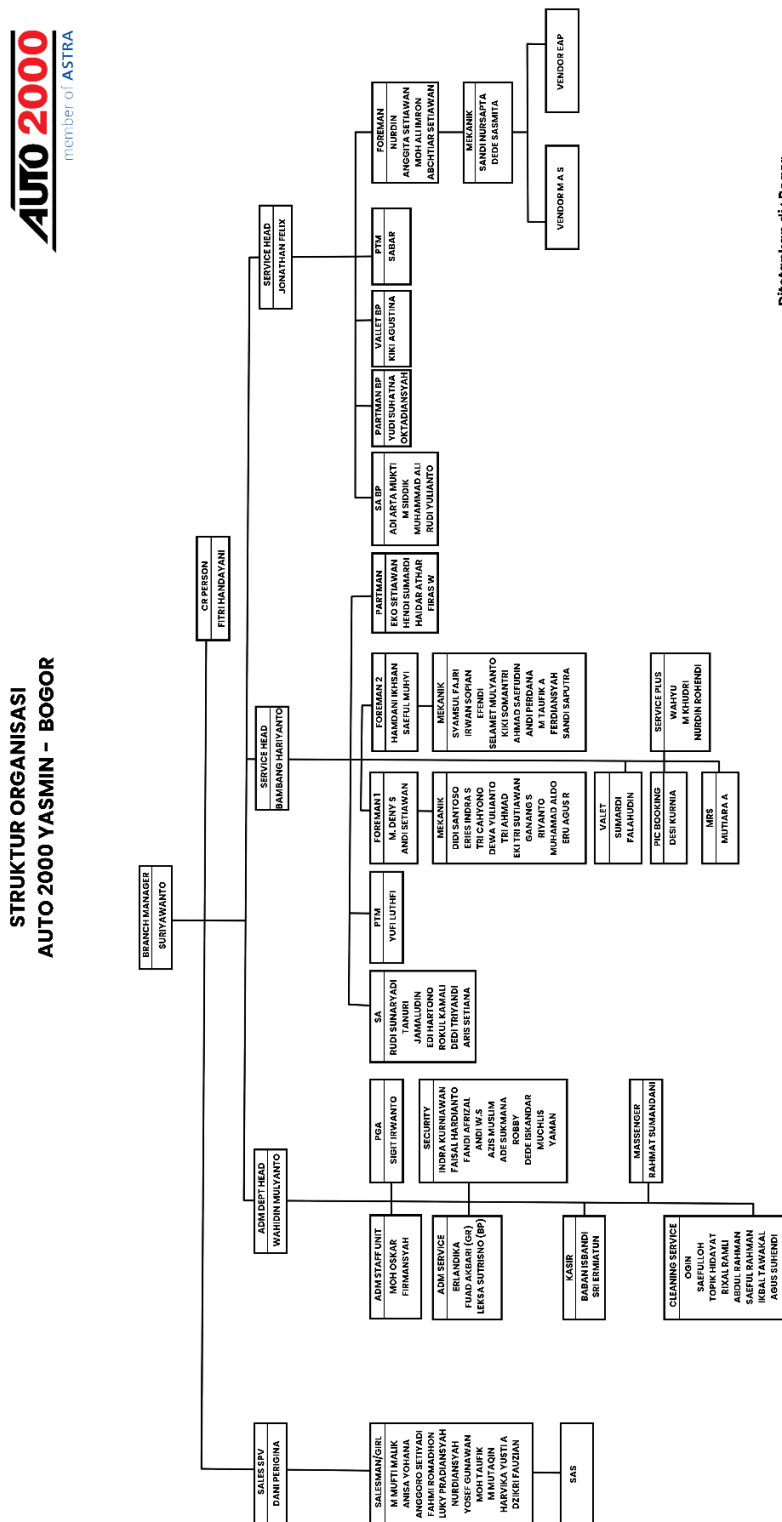
Auto2000 memiliki Misi sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan
2. Mencapai pangsa pasar nomor satu untuk Toyota
3. Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi para karyawan
4. Menciptakan nilai tambah ekonomi bagi pemegang saham.

2.4. Tugas dan Fungsi Perusahaan

Perusahaan selalu memiliki tugas dan fungsi untuk dijalankan. Tugas dan fungsi dari Auto2000 Yasmin ini memberikan berbagai kenyamanan kepada pelanggan. Kemudahan mendapatkan informasi, dengan menyediakan berbagai sumber, mulai dari kantor cabang, pameran, situs web, telepon, hingga call center dan lain-lain. Auto2000 melayani pelanggan secara pribadi. Dengan membangun basis data pelanggan secara komprehensif, Auto2000 memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Auto2000 didukung oleh tim dan sistem yang handal mulai dari wiraniaga profesional, teknisi dengan sertifikasi Toyota International, hingga sistem Teknologi Informasi online terintegrasi.

2.5. Struktur Perusahaan



Ditetapkan di : Bogor
Berlaku Efektif : 02 Januari 2024

Suryawanto
Kepala Cabang

Gambar 2.2 Struktur Perusahaan

Sumber : HR Auto2000 Yasmin

Struktur perusahaan sangat penting dalam memberikan kejelasan mengenai peran, tanggung jawab, dan alur pelaporan bagi setiap individu dalam organisasi. Dengan adanya struktur yang jelas, perusahaan dapat beroperasi secara lebih efisien, dan koordinasi antarbagian dapat berjalan lebih baik.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab para karyawan Auto2000 Cabang Bogor Yasmin:

1. Kepala Cabang (*Branch Head*)

- a. Memimpin dan Mengelola Cabang, bertanggung jawab untuk memimpin seluruh kegiatan operasional cabang, termasuk penjualan, pelayanan purna jual, dan kegiatan marketing.
- b. Menjaga Kualitas Pelayanan, menjamin kualitas layanan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Auto2000, termasuk penerapan budaya kerja FIRST (Focus on Konsumen, Integrity, Respect for Others, Strive for Excellence, dan Teamwork).
- c. Membina dan Mengawasi Karyawan, bertanggung jawab untuk memberikan arahan, pembinaan, serta pengawasan terhadap kinerja karyawan di cabang.
- d. Menganalisa dan Melaporkan Kinerja Cabang, bertugas untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja cabang secara keseluruhan dan melaporkannya ke kantor pusat secara rutin.
- e. Mengelola Anggaran dan Sumber Daya, memastikan pengelolaan anggaran cabang secara efisien dan bertanggung jawab atas penggunaan sumber daya cabang, termasuk pengaturan stok kendaraan dan suku cadang.

2. CR Person (*Konsumen Relations Person*)

- a. Menjaga Hubungan dengan Pelanggan, bertanggung jawab untuk membina dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan mencari solusi atas kebutuhan dan keluhan pelanggan terkait layanan dan produk Auto2000.
- b. Menangani Keluhan dan *Feedback*, menerima dan menangani keluhan pelanggan secara cepat dan tepat dan memberikan tanggapan yang sesuai dengan standar pelayanan Auto2000 serta memastikan kepuasan pelanggan.
- c. Survey Kepuasan Pelanggan, melakukan survey rutin untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh cabang dan mengumpulkan dan menganalisis data survey untuk perbaikan layanan di masa depan.
- d. Memberikan Informasi Layanan Purna Jual, menginformasikan kepada pelanggan mengenai layanan purna jual seperti servis rutin, garansi, dan program lainnya dan mengarahkan pelanggan untuk memanfaatkan layanan *after-sales* yang tersedia di Auto2000.

- e. Memastikan *Follow-Up* Pelanggan, melakukan *follow-up* terhadap pelanggan setelah pembelian atau servis untuk memastikan kepuasan dan memberikan dukungan tambahan jika diperlukan.
- f. Mengelola Data Pelanggan, mengelola dan memperbarui data pelanggan secara teratur dan menggunakan data tersebut untuk memberikan layanan yang lebih personal dan relevan bagi pelanggan.

3. Supervisor

- a. Mengawasi Operasional Harian, memastikan seluruh kegiatan operasional di cabang berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan memantau kinerja karyawan di berbagai divisi (sales, marketing, servis, dan administrasi).
- b. Memberikan Arahan dan Bimbingan, memberikan panduan serta instruksi kepada tim untuk mencapai target penjualan dan membimbing dan melatih karyawan dalam penerapan strategi penjualan dan pelayanan pelanggan.
- c. Mencapai Target Penjualan, membantu Kepala Cabang dalam menetapkan dan mencapai target penjualan serta KPI (*Key Performance Indicator*) yang telah ditentukan dan mengawasi implementasi strategi penjualan dan memastikan hasil yang optimal.
- d. Mengawasi Pelaksanaan Promosi dan Pameran, memastikan kegiatan promosi, pameran, dan strategi marketing berjalan efektif dan berkoordinasi dengan tim marketing untuk menjalankan kampanye offline dan online.
- e. Mengatasi Kendala Operasional, mengidentifikasi masalah dalam operasional sehari-hari dan menawarkan solusi yang tepat untuk menjaga kelancaran kegiatan cabang dan berperan sebagai penghubung antara manajemen dan tim operasional untuk memastikan kebijakan diterapkan dengan baik.
- f. Meningkatkan Kualitas Pelayanan, bertanggung jawab untuk memastikan karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar Auto2000, terutama dalam hal kepuasan pelanggan dan mengawasi interaksi karyawan dengan pelanggan untuk memastikan keluhan dan kebutuhan pelanggan diatasi dengan baik.

4. Admin *Departement Head*

- a. Mengelola Administrasi Cabang, bertanggung jawab atas seluruh aspek administrasi di cabang, termasuk pengelolaan dokumen penjualan, pembiayaan, servis, dan suku cadang dan memastikan semua proses administrasi berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- b. Membuat Laporan Keuangan dan Operasional, menyusun dan memverifikasi laporan keuangan harian, mingguan, dan bulanan cabang dan mengumpulkan dan mengolah data penjualan, servis, dan inventaris untuk dilaporkan kepada Kepala Cabang dan manajemen pusat.

- c. Memastikan Kepatuhan Prosedur. mengawasi penerapan SOP (*Standard Operating Procedures*) dalam semua aktivitas administrasi dan memastikan semua dokumen legal, seperti perjanjian kredit, faktur, dan kwitansi, sesuai dengan regulasi perusahaan dan hukum yang berlaku.
- d. Pengelolaan Inventaris dan Stok, mengelola dan memonitor stok kendaraan dan suku cadang yang tersedia di cabang dan bertanggung jawab atas pengarsipan dan pencatatan barang masuk dan keluar serta memastikan semua inventaris tercatat dengan akurat.
- e. Penanganan Audit Internal, bekerja sama dengan tim audit internal untuk memastikan semua aspek administrasi sesuai dengan standar dan kebijakan perusahaan dan menyiapkan dokumen dan data yang dibutuhkan dalam proses audit.

5. *Service Head*

- a. Memimpin Divisi Servis, bertanggung jawab atas seluruh operasional divisi servis, termasuk perawatan dan perbaikan kendaraan pelanggan dan memastikan pelayanan servis berjalan efisien dan sesuai dengan standar Auto2000.
- b. Mencapai Target Service, menetapkan dan mengelola target servis harian, mingguan, dan bulanan dan memastikan pencapaian target yang telah ditetapkan untuk perawatan kendaraan, penjualan suku cadang, dan layanan purna jual.
- c. Mengawasi Kinerja Mekanik, mengawasi dan memberikan arahan kepada tim mekanik dalam menangani kendaraan pelanggan dan memastikan setiap mekanik bekerja sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku dan memberikan hasil perbaikan terbaik.
- d. Menjamin Kepuasan Pelanggan, memastikan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Menangani keluhan pelanggan terkait servis kendaraan dan menyediakan solusi yang efektif.
- e. Mengelola Jadwal Servis, mengatur dan mengawasi jadwal servis untuk memastikan kelancaran operasional bengkel dan menghindari penundaan. Memastikan ketersediaan sumber daya, termasuk mekanik dan suku cadang, untuk mendukung operasional servis.
- f. Pengelolaan Suku Cadang, berkoordinasi dengan tim inventaris untuk memastikan ketersediaan suku cadang yang diperlukan dan Mengontrol penggunaan suku cadang agar sesuai dengan kebutuhan servis kendaraan.

6. *Service Head Body & Paint*

- a. Memimpin Operasional Body & Paint, bertanggung jawab atas seluruh kegiatan perbaikan dan pengecatan bodi kendaraan dan memastikan pelayanan

perbaikan bodi dan pengecatan berjalan dengan baik sesuai dengan standar Auto2000.

- b. Mengelola Tim Mekanik Body & Paint, mengawasi kinerja teknisi dan mekanik yang bertugas dalam perbaikan bodi dan pengecatan kendaraan. Memberikan arahan untuk memastikan setiap teknisi bekerja sesuai SOP dan standar kualitas yang telah ditetapkan.
- c. Menjamin Kualitas Hasil Pekerjaan, memastikan hasil akhir perbaikan dan pengecatan sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan standar Auto2000. Melakukan inspeksi kualitas secara berkala untuk menjaga kepuasan pelanggan.

2.6. Sumber Daya Manusia Perusahaan

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan krusial dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan, terutama dalam industri otomotif seperti Toyota Auto2000. Berikut beberapa cara SDM dapat mendukung visi Toyota Auto2000 untuk menjadi pemimpin pasar di industri otomotif di Indonesia:

1. Rekrutmen dan Seleksi

Auto2000, salah satu dealer resmi Toyota terbesar di Indonesia, memiliki komitmen yang kuat dalam proses rekrutmen dan seleksi untuk memastikan bahwa mereka mendapatkan talenta terbaik yang dapat mendukung visi dan misi perusahaan. Auto2000 menyaring dan merekrut talenta terbaik yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk posisi manajerial dan teknis. Auto2000 memastikan bahwa kandidat memiliki keahlian dan keterampilan yang relevan dengan industri otomotif.

2. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan dengan skala berkelanjutan

Auto2000 secara konsisten memberikan pelatihan karyawan. Tujuan pelatihan ini adalah untuk memastikan bahwa karyawan mengetahui teknologi terbaru, tren pasar, dan praktik terbaik dalam industri mobil. Selama magang saya, saya melihat bahwa program pengembangan ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan teknis tetapi juga meningkatkan kemampuan manajemen dan kepemimpinan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa karyawan dapat memberikan layanan pelanggan terbaik dan membantu perusahaan berkembang.

3. Kepemimpinan yang Kuat

Auto2000 berkomitmen untuk mengintegrasikan kepemimpinan yang efektif ke dalam rencana masa depan perusahaan. Mereka tahu bahwa pemimpin yang baik dapat menginspirasi dan memotivasi tim. Dengan kepemimpinan yang baik, Auto2000 berusaha membuat budaya kerja yang positif di mana setiap anggota tim merasa dihargai dan didukung. Ini memungkinkan perusahaan untuk bergerak selaras dengan visi perusahaan dan mencapai tujuan strategis dengan efisien dan efektif.

4. Kesejahteraan Karyawan

Auto2000 mengutamakan kesejahteraan karyawannya dengan memberikan kompensasi yang kompetitif, fasilitas kesehatan yang memadai, dan memastikan keseimbangan kerja-hidup yang baik. Perusahaan tahu bahwa karyawan yang puas dan termotivasi cenderung lebih produktif dan setia, yang pada akhirnya berkontribusi positif terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dengan memberikan perhatian yang besar pada aspek-aspek ini, Auto2000 berupaya menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan.

5. Budaya dan Nilai Perusahaan

Auto2000 selalu membangun dan mempertahankan budaya perusahaan yang kuat yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Mereka menyadari pentingnya budaya yang positif dalam menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan inovasi dan kerja sama. Auto2000 berusaha untuk memastikan bahwa setiap pekerja merasa terhubung dan termotivasi untuk mencapai tujuan bersama dengan menanamkan nilai-nilai perusahaan ke dalam setiap aspek operasinya. Kesuksesan jangka panjang, kinerja tinggi, dan komitmen tim diperkuat oleh budaya perusahaan yang solid ini.

6. Manajemen Kinerja

Sebagai bagian dari upaya Auto2000 untuk meningkatkan kualitas kerja karyawannya, sistem evaluasi kinerja yang objektif dan konstruktif digunakan untuk memberikan umpan balik yang jelas dan terukur, memungkinkan karyawan memahami area yang memerlukan perbaikan dan mengidentifikasi kekuatan mereka. Selain itu, Auto2000 memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang melalui pelatihan dan dukungan yang relevan, sehingga mereka dapat terus berkembang.

7. Inovasi dan Adaptasi

Sistem kerja di Auto2000 dirancang untuk mendorong karyawan berpikir kreatif dan berinovasi dalam menghadapi tantangan serta perubahan di pasar otomotif. Perusahaan menyadari bahwa fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi dengan cepat adalah kunci untuk mempertahankan posisi sebagai pemimpin pasar. Auto2000 berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan responsif terhadap perkembangan industri dengan memberikan ruang bagi karyawan untuk mengembangkan ide-ide baru dan mengambil inisiatif. Dengan metode ini, bisnis dapat tetap kompetitif dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan produk baru dan relevan.

8. Konsumen *Focus*

Pelatihan karyawan Auto2000 menekankan pentingnya memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dan memberikan layanan yang melebihi ekspektasi, menunjukkan bahwa Auto2000 menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Auto2000 menyadari bahwa pengalaman pelanggan yang baik meningkatkan reputasi

perusahaan dan meningkatkan loyalitas pelanggan, yang mendorong pertumbuhan jangka panjang. Dengan cara ini, Auto2000 terus membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan memastikan bahwa mereka merasa dihargai dan didukung setiap kali berinteraksi dengan perusahaan.

Toyota Auto2000 dapat mencapai visinya untuk terus berkembang sebagai pemimpin pasar di industri otomotif Indonesia dengan menggunakan pendekatan yang terintegrasi dan berfokus pada pengembangan sumber daya manusia. Metode ini menggabungkan berbagai elemen penting, termasuk fokus pada kepuasan pelanggan, pelatihan berkelanjutan, pengembangan kepemimpinan, dan peningkatan kesejahteraan karyawan. Auto2000 dapat mendorong inovasi, meningkatkan produktivitas, dan memperkuat posisinya di pasar dengan memastikan bahwa setiap komponen bekerja sama dengan baik. Kombinasi strategi ini memungkinkan Auto2000 untuk tetap kompetitif dan memenuhi tuntutan pasar yang terus meningkat.