

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan semakin ketatnya tuntutan perusahaan untuk meningkatkan produktifitas dalam menghadapi persaingan global, manajemen PT. TMMIN memberikan perhatian lebih pada upaya untuk mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kinerja dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Setiap divisi ditekankan untuk mengoptimalkan kinerja dengan melakukan evaluasi internal, salah satu divisi *non plant* yang cukup mendapatkan perhatian adalah divisi *Information Technology* (IT). Divisi IT memegang peranan penting baik pada aktifitas produksi seperti perencanaan, pengendalian dan pengolahan data produksi maupun non produksi seperti proses administrasi dan data-data finansial.

Aktifitas Divisi IT meliputi perencanaan dan disain sistem, pengadaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), dan pemeliharaan infrastruktur jaringan dan komunikasi serta perangkat-perangkat yang berkaitan dengan IT.

Divisi IT PT. TMMIN memiliki sebuah bagian pelayanan keluhan permasalahan dari *user* (pengguna) berkaitan dengan operasional yang terkait dengan IT yang dinamakan *helpdesk*. Helpdesk berfungsi untuk menerima, menanggapi dan menangani permasalahan seputar teknologi informasi guna meminimalkan dampak

baik langsung maupun tak langsung yang mungkin timbul oleh karena permasalahan tersebut. Sehingga dalam kegiatannya sehari-hari user dapat menitikberatkan pada aktifitas masing-masing tanpa harus terganggu dengan permasalahan dan kendala yang berkaitan dengan fasilitas IT secara berarti.

Kemampuan helpdesk diukur salah satunya dari tingkat penyelesaian masalah yang dilaporkan oleh user. Semakin banyak permasalahan yang tidak dapat diselesaikan maka kinerja Helpdesk dapat dianggap kurang, demikian pula sebaliknya.

Sementara kualitas pelayanan helpdesk dapat diukur dari sudut pandang user sebagai pengguna pelayanan, yaitu bagaimana kesehariannya petugas helpdesk (Agent) menerima, menanggapi dan menangani masalah user. Penilaian tersebut didasarkan pada apa yang dirasakan dan menjadi harapan user terhadap helpdesk dalam mendukung aktifitas mereka dan perusahaan secara keseluruhan.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dengan semakin tinggi, penting dan kompleksnya tingkat penggunaan perangkat komputer beserta perangkat lunaknya di lingkungan PT. TMMIN, maka dituntut pelayanan helpdesk yang baik untuk mendukung penyelesaian masalah yang dihadapi oleh user.

Tingkat pelayanan helpdesk dirumuskan sebagai tingkat kepuasan user terhadap kinerja helpdesk ditinjau dari kesenjangan/ kesesuaian antara tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

1.3 Ruang Lingkup

Skripsi ini ditulis dengan ruang lingkup sebagai berikut:

- Objek penulisan adalah layanan Information Systems Helpdesk PT. TMMIN dengan responden jajak pendapat adalah user dari helpdesk yaitu para karyawan PT. TMMIN yang menggunakan fasilitas komputer dalam pekerjaannya.
- Metode yang digunakan sebagai acuan pengukuran tingkat pelayanan adalah SERVQUAL, yaitu suatu cara pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan ekspektasi pengguna pelayanan sebagai alat ukur.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan penulisan skripsi ini adalah:

- Mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan IT Helpdesk PT. TMMIN dari perspektif usernya.
- Mengetahui faktor-faktor yang menjadi perhatian pengguna layanan IT helpdesk di PT. TMMIN.
- Mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dari kualitas helpdesk yang kemudian dapat dijadikan acuan untuk dilakukan perbaikan dengan tepat pada faktor-faktor tersebut.

1.5 Gambaran Umum Perusahaan

1.5.1 Perkembangan Perusahaan

PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia (TMMIN) yang sebelumnya bernama PT. Toyota-Astra Motor berdiri pada tanggal 12 April 1971 hanya sebagai importer kendaraan Toyota namun setahun kemudian sudah berfungsi sebagai distributor. Pada tanggal 31 Desember 1988, Toyota Astra Motor yang 51% sahamnya dikuasai oleh PT. Astra Internasional dan 49% dimiliki oleh Toyota Motor Corporation Jepang melakukan merger bersama tiga perusahaan antara lain :

1. PT. Multi Astra, yaitu pabrik perakitan yang didirikan pada tahun 1973.
2. PT. Toyota Mobilindo, yaitu pabrik komponen body yang didirikan pada tahun 1976.
3. PT. Toyota Engine Indonesia, yaitu pabrik mesin yang didirikan pada tahun 1982.

Merger ketiga perusahaan tersebut dengan nama PT. Toyota Astra Motor. Merger ini dilakukan dengan tujuan untuk menyatukan langkah efisiensi dalam menjawab tuntutan dan kualitas serta menghadapi ketatnya persaingan di dunia otomotif. Berikut ini sekilas catatan sejarah sejak berdiri hingga tahun 2004 :

- ◆ Pada bulan April 1971, PT. Toyota Astra Motor didirikan sebagai *importer* kendaraan Toyota di Indonesia.

- ◆ Dua tahun kemudian pada bulan April tahun 1973, didirikan PT. Multi Astra sebagai pabrik perakitan (*Assembly*).
- ◆ Pada bulan Juni tahun 1977, PT. Toyota Astra Motor Meluncurkan Kijang generasi pertama.(dengan penjualan sekitar 2000 unit/bulan).
- ◆ Pada bulan Oktober tahun 1979, peluncuran produk Toyota yang ke-100.000.
- ◆ Dan pada bulan Juni 1981, peluncuran produk Toyota yang ke-200.000.
- ◆ Pada bulan Januari 1982, PT. Toyota Astra Motor resmi mendirikan *Part Center*, sebaga pusat suku cadang Toyota di Indonesia. Sejak tahun itu sudah dikelola dengan sistem komputerisasi dan dapat dihubungkan langsung dengan pusat suku cadang Toyota di Haruhi, Jepang. Pada tahun yang sama resmi mendirikan PT. Toyota Engine Indonesia yang merakit mesin-mesin Toyota di Indonesia.
- ◆ Pada bulan Juni tahun 1984, peluncuran produk Toyota yang ke-300.000.
- ◆ Pada bulan Februari tahun 1985, peluncuran produk kijang yang ke-100.000.
- ◆ Pada bulan September tahun 1986, meluncurkan produk kijang baru dengan *Full Pressed Body*.
- ◆ Pada bulan November tahun 1987, PT. Toyota Astra Motor melakukan eksport kijang ke beberapa negara Asia Pasific, dalam bentuk *Completed Built Up* (CBU) ataupun dalam bentuk *Completed Knock Down* (CKD).
- ◆ Pada bulan Oktober 1989, Peluncuran Kijang yang ke-200.000 dan produksi Toyota yang ke-500.000 di Indonesia.

- ◆ Pada bulan April 1991, peluncuran produk Kijang yang ke 3000.000.
- ◆ Pada bulan Agustus tahun 1992, meluncurkan kijang baru dengan Toyota Original Body, kijang yang diluncurkan tahun ini disebut dengan kijang Grand.
- ◆ Pada bulan Juli-Agustus 1995, untuk memperingati 50 tahun Indonesia merdeka atau ulang tahun emas, PT. Toyota Astra Motor menyelenggarakan Kijang Lintas Nusa, dari Banda Aceh-Larantuka dengan jarak kurang lebih 6000 km.
- ◆ Pada bulan Oktober 1996, peluncuran produk Toyota yang ke 1.000.000 di Indonesia.
- ◆ Pada bulan Agustus tahun 1998, PT. Toyota Astra Motor mendapat sertifikat ISO 14001 untuk *Assembly Plant* dan ISO 9002 untuk *Engine Plant*
- ◆ Pada bulan April tahun 2000, peresmian pabrik Toyota yang modern di Kerawang, Jawa Barat sebagai Assembly Plant no. 2 (Assembly Plant no 1 terletak di Sunter I Jakarta Utara)
- ◆ Pada bulan September tahun 2001, meluncurkan produk sedan baru dengan nama Corolla Altis dengan kapasitas mesin 1800 cc.
- ◆ Pada bulan Mei tahun 2002, PT. Toyota Astra Motor meluncurkan produk baru kelas sedan premium dengan nama New Camry, dengan mesin berkapasitas 2400 cc untuk *low grade* dan mesin berkapasitas 3000 cc untuk *hi-grade*.

- ◆ Pada bulan September tahun 2002, mendapatkan sertifikat ISO 14001 dan ISO 9001 untuk *Stamping Plant*.
- ◆ Pada bulan Januari tahun 2003, mendapatkan ISO 9001 ; 2000 (*Quality Manajement System*) untuk *Welding Division*.
- ◆ Dan pada bulan September tahun 2004, PT. Toyota Astra Motor dan PT. TMMIN meluncurkan produk terbarunya yang merupakan produk unggulan yaitu Kijang Innova yang sangat fenomenal itu.

Untuk mewujudkan industri yang solid, PT. TMMIN didukung oleh 4.952 karyawan (per Januari 2003), dua pusat industri di Sunter dan Kerawang, serta pusat penyediaan suku cadang (*Part Center*) terbesar di Indonesia. Sementara untuk pelayanan pelanggan, PT. TMMIN didukung oleh lima dealer utama yaitu :

1. PT. Astra Internasional Tbk (Auto 2000) untuk daerah DKI Jakarta dan sekitarnya.
2. PT. New Ratna Motor untuk Daerah di Jawa Tengah.
3. PT. Agung Automall untuk daerah Riau, Jambi, Bengkulu dan sekitarnya.
4. PT. Hadji Kalla Trd. Co. untuk daerah Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Tenggara dan sekitarnya.
5. PT. Hasjrat Abadi untuk daerah Sulawesi Utara, Maluku, Irian Jaya dan sekitarnya.

Demi kepuasan para penggunanya, PT. TMMIN menghadirkan beragam produk terbaiknya yang terbukti banyak diminati, Variasi produk andalannya meliputi :

- ◆ Kendaraan serba guna : Kijang Innova dan Dyna
- ◆ Sedan unggulan : Vios, Corolla, Camry yang diimport dalam bentuk CBU (Completely Built Up) dari TMT (Toyota Motor Thailand).
- ◆ Selain itu PT. TMMIN juga mengimport mobil mewah dalam bentuk CBU yaitu : *Crown. Previa, RAV4, dan Land Cruiser.*

PT. TMMIN menyadari bahwa inovasi dalam menciptakan mobil berkualitas tinggi mutlak dilakukan demi memenuhi komitmen utama yaitu kepuasan pelanggan. Inilah yang mendorong PT. TMMIN untuk melengkapi setiap fasilitas produksi dan development dengan teknologi tinggi, misal robotisasi, digunakan pada proses pengecatan dan pencetakan bodi untuk konsistensi dan hasil yang prima. Rancang bangun dengan CAD/CAM, analisa hasil proses dengan computer, serta pengelasan berteknologi mutakhir spot welding untuk memberikan hasil yang akurat. Selain itu di Divisi Engineering baru-baru ini baru saja membeli *software* mutakhir yaitu Catia untuk *design engineering* dan Alias untuk *design styling*-nya, ini membuktikan betapa konsennya PT. TMMIN pada bidang development, yang selama ini untuk developmentnya dilakukan di Toyota Motor Corporation di Jepang. Tetapi PT. TMMIN tidak semata-mata mementingkan teknologi canggih saja, namun senantiasa menyempurnakan pengelolaan manajemen maupun lingkungan.

Dalam rangka pengembangan sumber daya manusia untuk program alih teknologi, PT. TMMIN secara berkesinambungan mengirim teknisi berbakatnya ke TMC (Toyota Motor Corporation) Jepang untuk mengikuti pelatihan ICT (Intra-Company Transfer), selama satu sampai dua tahun, disamping program jangka pendek selama tiga sampai sepuluh bulan. Selain training-training di luar negeri PT. TMMIN juga mengadakan training-training local yang diadakan rutin setiap tahun, yang diperuntukan untuk semua level karyawan. Kemampuan wira niaga PT.TMMIN juga terus ditingkatkan melalui beragam *sales training* maupun *workshop*. Dengan demikian mutu pelayanan terhadap pelanggan selalu ditingkatkan. Guna lebih memacu teknisi untuk terus berkembang, PT.TMMIN menggelar kontes ketrampilan teknisi yang diadakan setiap tahun, Para juara diikutsertakan di tingkat internasional. Dan berkali-kali pula para teknisi dari PT.TMMIN memperoleh juara pertama. Hal ini menandakan bahwa teknisi PT. TMMIN kemampuannya tidak kalah dengan teknisi-teknisi Toyota dari negara lain. Pada tahun 1991, PT.TMMIN mendirikan fasilitas Pusat Pelatihan Toyota di atas lahan seluas 1200 m². Dalam setahun rata-rata 1500 peserta dari berbagai tingkatan teknisi dan *service advisor*, baik dari PT.TMMIN sendiri maupun dealer, telah memanfaatkan fasilitas ini. Kesejahteraan karyawanpun selalu diperhatikan, dengan menyediakan fasilitas seperti : olah raga, rohani, kesehatan hingga koperasi karyawan. Dan untuk menjalin keakraban sesama karyawan PT. TMMIN, setiap tahun diadakan Family Day atau yang biasa disebut dengan Undokai yang melibatkan seluruh karyawan dari jajaran direksi sampai staff.

Guna mendukung program lokalisasi komponen, saat ini PT. TMMIN telah menggunakan suku cadang dan komponen dari sekitar 100 pemasok dalam negeri dan akan terus bertambah. Tidak hanya itu saja sekarang bahkan PT. TMMIN telah mampu membuat atau development part dari awal sampai part jadi untuk siap diproduksi. Part ini adalah part Accessories, mulai dari survey pasar untuk Part Accessories yang sedang trend, tahap selanjutnya desain 2 Dimensinya selanjutnya Desain 3 Dimensi, untuk development 3 Dimensinya dilakukan antara PT. TMMIN dan Supplier, selanjutnya Produksi yang dilakukan oleh Supplier. Memang untuk lokal part PT.TMMIN sangat insentif dan perhatian dalam upaya memacu kualitas, dengan menyelenggarakan berbagai program untuk Supplier dengan pengenalan TPS (*Toyota Production System*) seperti *Kaizen* dan *Kanban* yang mampu membantu mereka mencapai tingkat kualitas dan biaya yang kompetitif. Sebagai bagian masyarakat, PT. TMMIN berupaya menyempurnakan peran dan tanggung jawab sosialnya, misalnya dengan mendirikan Yayasan Toyota dan Astra pada tahun 1974. Hal ini selaras dengan tujuan bangsa yaitu turut mencerdaskan kehidupan bangsa dengan membawerikan bantuan pendidikan, penelitian, dan pengembangan iptek. Diawali dengan memberikan sumbangan sebesar Rp. 10 juta untuk 41 mahasiswa di 5 universitas tahun 1976, menjadi Rp. 2,9 miliar untuk beasiswa 555 mahasiswa di 47 universitas. Serta dana berbagai kegiatan yayasan lainnya meliputi penelitian, atas peraga pendidikan, pelatihan wiraswasta hingga praktek kerja magang. Aktivitas sosial melalui apresiasi seni pun tak luput dari perhatian PT. TMMIN. Sejak tahun 1992,

secara berkala didatangkan kelompok orkesra terkemuka dunia melalui program Toyota Classic.

Seiring dengan berjalannya waktu, pada tahun 2003 tepatnya pada bulan Agustus PT. TMMIN resmi menjadi 2 perusahaan yaitu PT. TAM (Toyota Astra Motor) dan PT. TMMIN (Toyota Motor Manufacturing Indonesia). PT. TAM bergerak pada bidang distribusinya sedang PT. TMMIN pada rancang bangunnya atau manufagturnya. Dan sharing kepemilikannya menjadi :

	Sebelum	Sesudah	
Nama	TAM	TMMIN	TAM
Sharing Saham	51%:49% (AI : TMC)	95%:5% (TMC : AI)	51%:49% (AI : TMC)

Tabel 1.1. Pembagian Saham

Catatan : AI : Astra Internasional

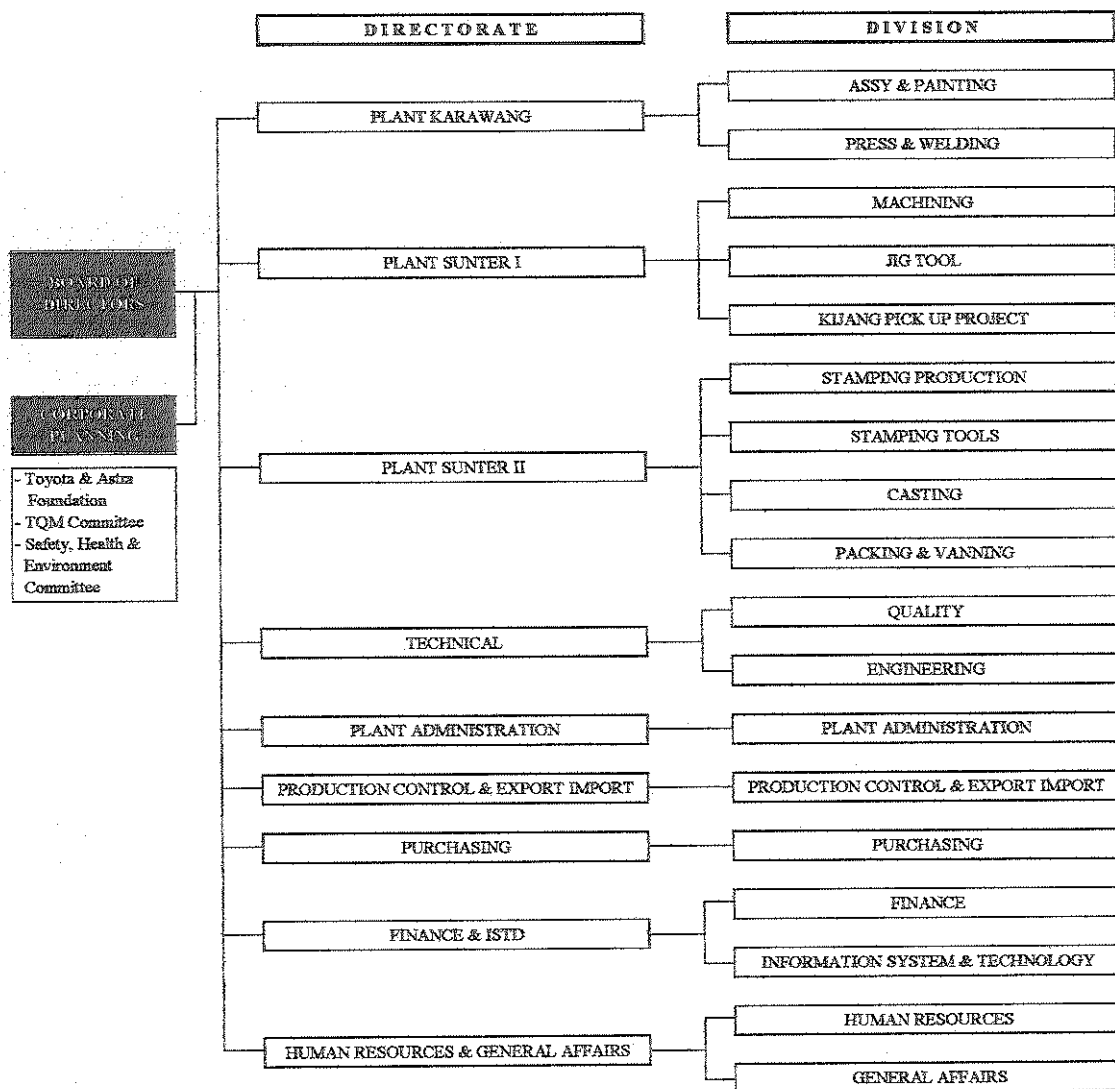
TMC : Toyota Motor Corporation

Angka dalam satuan persen (%)

Adapun perubahan prosentase kepemilikan saham itu telah dirundingkan secara matang antara Astra Internasional dan Toyota Motor Corporation Jepang, dan diputuskan keputusan yang terbaik bagi kedua belah pihak.

1.5.2. Struktur Organisasi Perusahaan

TMMIN memiliki struktur organisasi yang berkembang setiap waktu. Saat ini TMMIN memiliki 10 Direktorat yang dikepalai oleh Direktur dan 19 Divisi yang dikepalai oleh seorang Kepala Divisi (Division Head).



Gambar 1.1. Struktur Organisasi TMMIN

Sumber : Toyota Motor Manufacturing Indonesia

1.5.3. Uraian Pekerjaan

TMMIN yang merupakan perusahaan otomotif besar dan terkenal di setiap bagiannya mempunyai tugas masing-masing, untuk uraian pekerjaan di setiap bagiannya adalah:

1. Board of Directors

Board of Directors merupakan jajaran Direksi yang terdiri dari President Directors, Vice President Directors, dan Directors dan memegang manajemen tertinggi di perusahaan. Beberapa Directors mengepalai sebuah Direktorat dengan satu atau lebih Divisi di dalamnya.

2. Corporate Planning

Corporate Planning merupakan struktur organisasi yang terpisah dari Direktorat dengan seorang General Manager yang mengepalainya. Fungsi utama *Corporate Planning* adalah sebagai badan independent yang menangani masalah Yayasan Toyota dan Astra, komite TQM (*Total Quality Maintenance*), komite kesejahteraan karyawan meliputi keamanan kerja, kesehatan dan kenyamanan lingkungan, serta reporting yang harus dilaporkan ke jajaran *Board of Directors* terutama yang berhubungan dengan area kerja perusahaan.

a. Plant Karawang

TMMIN memiliki Plant Karawang yang tepatnya berada di Kawasan Industri KIIC (*Karawang International Industrial City*). Pada Direktorat ini terdiri dari 2 divisi, yaitu Assembly (Assy) and Painting, serta Press and Welding.

♦ *Divisi Assembly and Painting*

Divisi Assembly and Painting merupakan divisi yang memproduksi unit kendaraan mulai proses pengecatan (*painting*) hingga instalasi *interior (body/ cabin)* dan *exterior (frame)* untuk kijang baru yaitu Kijang Innova yang baru saja di-launching pada bulan September 2004.

Pada umumnya line produksi Assembly terdiri dari 2 pos, yaitu Trimming dan Chassis. Beberapa komponen yang terpasang di setiap pos seperti contoh di pos Trimming adalah Wiring, Weatherstrip, Glass, Instrument Panel, Receiver Assy dan sebagainya. Sementara di pos Chassis akan dipasang beberapa jenis komponen seperti Engine Assy, Axle, Carpet, Tyre Assy, Fuel Tank, Seat Assy, Battery, dan sebagainya.

♦ *Divisi Press and Welding*

Divisi Press and Welding adalah divisi yang menghasilkan produk press part dan dilanjutkan ke proses pengelasan (*welding*) untuk membuat cabin assy sebagai hasil akhir produk sebelum dilanjutkan ke proses *painting* dan *assembling*. Selain ini, divisi ini pun menghasilkan produk *press part* yang dipesan khusus oleh divisi Service Parts sebagai produk after market. Untuk kebutuhan ekspor dihasilkan pula Side Door dan Engine Hood yang dikirimkan ke Packing Plant.

b. Plant Sunter I

Area produksi Plant Sunter I terdiri atas 5 divisi dengan hasil produk yang berbeda-beda antara satu divisi dengan yang lainnya.

♦ *Divisi Machining*

Divisi Machining atau lebih sering disebut sebagai Engine Plant memproduksi Engine Assy baik untuk kebutuhan domestik maupun untuk ekspor. Selain itu diproduksi pula beberapa Engine Components. Divisi ini menyuplai unit Engine Assy untuk kendaraan model Kijang, Dyna, Starlet, Forklift, Crown, Corona, Camry, Corolla, dan Soluna. Selain itu negara-negara Jepang dan Malaysia juga menjadi tujuan ekspor untuk Cylinder Block, serta Malaysia, Taiwan, Philippine, dan Vietnam menjadi tujuan ekspor untuk Engine Assy dengan tipe engine 7K (1800 cc).

Hasil produk Divisi *Machining* bisa dilihat dalam tabel 1.1. dan tabel 1.2.

<i>Tipe Engine</i>	<i>Kapasitas Engine</i>	<i>Jenis Kendaraan</i>	<i>Sampai Tahun</i>
5K	1500 cc	Kijang	1995
7K	1800 cc	Kijang	~
4B	3600 cc	Dyna	~
2E	1300 cc	Starlet	1999
1Z	3000 cc	Forklift	1999
2JZ	3000 cc	Crown	2000
3S	2000 cc	Corona	1999
5S / 1MX	2200 / 3000 cc	Camry	~
7A	1800 cc	Corolla	2000
5A	1500 cc	Soluna	~
RZ	2000 cc	Camry	~
ZZ	1800 cc	Corolla	~

Tabel 1.2. Hasil produk Engine Assy Divisi Machining

Sumber : PT Toyota Motor Manufacturing Indonesia

Nama Komponen	Tipe Engine	Awal Produksi	Sampai Tahun
In-ex Manifold	7K	1987	~
Head Cover	7K	1987	~
In-ex Manifold	1E / 2E	April 1988	1999
In-ex Manifold	4A	April 1991	1999
Head Cover	4A	April 1988	1999
Flywheel	7K	Agustus 1989	~
Piston	7K	Agustus 1989	~
Cylinder Block	5K / 7K	November 1989	~
Cylinder Head	7K	November 1989	~
Crank Cap	7K	Mei 1991	~
Crank Shaft	7K	Oktober 1991	~
Flywheel	14B	November 1994	~

Tabel 1.3. Hasil produk Engine Components Divisi Machining

Sumber : PT Toyota Motor Manufacturing Indonesia

♦ Divisi Jig Tooling

Divisi ini khusus memproduksi jig-jig untuk ekspor yang sudah dilakukan sejak 1987. Negara tujuan ekspor dari Divisi Jig Tooling yaitu Venezuela, Pakistan, Jepang, Malaysia, dan Philippine.

♦ Divisi Kijang Pick-Up Priject

Divisi ini khusus untuk memproduksi kendaraan Kijang jenis Pick Up. Divisi ini merupakan pengembangan dari divisi terdahulu yaitu Divisi Assembly yang terbagi karena terkait adanya relokasi plant Sunter I – Karawang.

c. Plant Sunter II

Merupakan area produksi TMMIN yang lain berada di Sunter II dan terdiri atas 4 divisi. Hasil produk utamanya adalah press part, stamping tools, serta persiapan packing dan vaning untuk ekspor.

♦ *Divisi Stamping Production*

Merupakan divisi yang memproduksi press part untuk kebutuhan produksi domestik dan ekspor melalui Packing Plant. Produk utamanya adalah stamping parts (untuk model Kijang, Dyna, Daihatsu Delta, Hino truck, dan Soluna), pembuatan frame (Kijang dan Dyna), pembuatan fuel tank (Kijang), serta ekspor packing set CKD/CBU Kijang ke Philippine, Taiwan, Malaysia, Vietnam, dan Afrika Selatan.

♦ *Divisi Stamping Tools*

Produk utama divisi ini adalah manufacturing dies untuk Inner Panel Corolla dan Daihatsu (1993), manufacturing dies untuk Mitsubishi (1994), pembuatan dies untuk Kijang serta dirintis penggunaan CAD / CAM (1996), dan pembuatan dies untuk AFC (Affordable Family Car) suatu kendaraan yang dipersiapkan menjadi Asean Passenger Car (1997).

♦ *Divisi Casting*

Divisi Casting memproduksi *Cylinder Block*, *Crank Cap*, *Crank Shaft*, dan *Flywheel*. Hasil produk divisi ini akan dikirimkan ke divisi Stamping Production dan Machining. Kapasitas produksinya cukup tinggi mencapai 1000 ton / bulan yang dikerjakan dalam 2 shift.

♦ *Divisi Packing and Vanning*

Merupakan divisi yang khusus melakukan proses ekspor dan vanning. Beberapa pemasok lokal mengirimkan komponen ke Divisi Packing and Vanning dalam satuan pieces maupun lot set. Kemudian komponen-komponen tersebut dimasukkan dalam case dan di-vanning ke container sebelum dikirim melalui pelabuhan Tanjung Priok.

d. *Technical*

Merupakan Directorate yang menangani masalah-masalah tehnik yang terdiri dari Divisi Engineering dan Divisi Quality.

♦ *Engineering*

Divisi Engineering merupakan salah satu divisi yang ada di PT. TMMIN di sinilah *Accessories Development* dilakukan, yang merupakan lokal development, selain itu di divisi Engineering juga menangani administratif yang menyangkut spesifikasi komponen / material. Semua komponen / material akan diterima dari mother company TMMIN di Jepang, yaitu Toyota Motor Corporation (TMC). Routing parts untuk yang pertama kali diterima, kemudian drawing untuk setiap komponen / material akan diinformasikan kemudian. Divisi Engineering akan membuat suatu *prototype* atas drawing yang telah diterima, dan dilakukan *trial* sesudahnya. Hasil trial akan dikonfirmasi ke TMC, apabila mendapat persetujuan maka divisi ini akan mengeluarkan ECI (*Engineering Change Instruction*) ke divisi Purchasing untuk mulai dilakukan pembelian ke pemasok. Setelah komponen /

material terpasang dalam unit produksi divisi Engineering masih harus mengecek dimensinya agar tidak terjadi kesalahan ukuran.

◆ *Quality*

Terdiri atas satu divisi saja yaitu Divisi Quality dengan definisi kerja untuk mengamankan jalannya produksi serta mengontrol semua kualitas bahan baku (*raw material*), komponen, barang setengah jadi (*semi-finished goods*), barang jadi (*finished goods / units*), maupun kualitas kendaraan yang telah dijual serta melayani pengaduan konsumen atas produk yang telah dibeli. Divisi ini mempunyai peran penting terhadap kepuasan pelanggan ditinjau dari kualitas produk karena akan mempertaruhkan kelangsungan produk Toyota di masa yang akan datang.

e. Plant Administration

Plant administration juga terdiri atas satu divisi saja yaitu Divisi Plant Administration yang bertugas untuk menangani semua proses administratif produksi, seperti penyediaan consumable parts (bahan bakar, sarung tangan (*gloves*), ear plug, safety shoes, helmet, cat, dan sebagainya) serta keamanan dan kenyamanan kerja karyawan di lingkungan perusahaan seperti pengolahan limbah, pengurusan kepersonaliaian, fasilitas toilet, dan sebagainya.

f. Production Control and Export Import

Production Control and Export Import merupakan satu-satunya divisi yang berwenang untuk mengatur penyediaan komponen untuk kebutuhan produksi, mengatur heijunka produksi, menentukan rencana produksi melalui MRP (*Material*

Requirement Plan), menyuplai komponen ekspor dari warehouse ke line produksi, merencanakan serta mengontrol sistem operasional logistik di seluruh plant, dan sebagainya. Sistem delivery Milk Run yang akan dibahas lebih lanjut dalam tulisan ini pun sepenuhnya dikontrol oleh divisi ini.

g. Purchasing

Di dalam Direktorat Purchasing hanya terdapat satu divisi saja, yaitu Purchasing Division. Divisi ini memiliki tugas untuk mencari referensi komponen / material yang akan digunakan untuk proses produksi dengan harga yang murah dan berkualitas tinggi. Apabila harga penawaran telah disepakati, maka divisi Purchasing akan membuat PO (*Purchase Order*) yang dikirimkan kepada semua pemasok, dan penagihannya oleh pemasok diteruskan langsung ke divisi Finance.

h. Finance and ISTD

Pada bagian ini terdiri dari 2 divisi yang bertugas menangani masalah keuangan perusahaan dan sistem jaringan informasi internal (Information Technology).

♦ *Divisi Finance*

Divisi Finance merupakan divisi yang berfungsi untuk mengatur keuangan perusahaan dan melakukan transaksi atas semua komponen/ material yang diperlukan untuk proses produksi. Sistem transaksi perusahaan telah difasilitasi oleh suatu sistem yang terintegrasi dengan nama SAP (*Speed, Accuration, Precision*). Sistem ini

mampu memonitor pergerakan material di semua area untuk menjaga keakurasian asset perusahaan.

♦ *Divisi Information, System and Technology (ISTD)*

Divisi ISTD menangani masalah sistem jaringan komputer. Database mengenai part list disediakan oleh divisi ini dan bisa diakses oleh masing-masing user yang telah diberi wewenang untuk mengaksesnya. Selain itu divisi ini juga memiliki workshop untuk menangani masalah kerusakan komputer maupun hardware.

h. Human Resources and General Affairs

Terdapat 2 divisi dalam Direktorat ini. Secara umum kedua divisi ini bertugas untuk menangani masalah kepersonaliaan serta perawatan asset-asset fisik perusahaan.

♦ *Divisi Human Resources*

Divisi ini menangani masalah administratif kepegawaian, seperti proses rekrutmen tenaga kerja, pengangkatan karyawan, pemberhentian kerja karyawan, penentuan jabatan, surat-surat perijinan, pembayaran gaji dan kesejahteraan karyawan lainnya. Selain itu, divisi ini juga memiliki *Training Centre* yang bertugas untuk membekali keterampilan kerja karyawan untuk mendukung kerja di masing-masing bagian.

♦ *Divisi General Affairs*

Divisi General Affairs berfungsi untuk perawatan dan pengadaan asset-asset perusahaan seperti gedung, instalasi listrik/ air/ telepon, kendaraan pool, fasilitas parkir, keamanan perusahaan (*Security*), dan sebagainya.