





**PETROKOPINDO
CIPTA SELARAS**
SOLUSI SARANA LOGISTIK


PT PETROKOPINDO CIPTA SELARAS

INSTRUKSI KERJA STANDARISASI PELAYANAN BENGKEL

PCS/IK/221/01

| Tanggal | Revisi | Isi |
|------------------------|---------------|------------------|
| 04 Oktober 2021 | 0 | 4 halaman |

| | | |
|---|---|--|
| Disiapkan oleh : Pelaksana I Administrasi Auto Service Aginta Erbinda | Diperiksa oleh : Kabid Auto Service  Arif Untoro | Disahkan oleh: Kadiv Proyek & Pengembangan  Arif Budiarto |
|---|---|--|

| | | |
|--|---|----------------------------------|
|  PETROKOPINDO CIPTA SELARAS <small>SOLUSI SARANA LOGISTIK</small> | Nomor Dokumen : PCS/IK/221/01 | Tanggal : 04 OKTOBER 2021 |
| | INSTRUKSI KERJA STANDARISASI PELAYANAN BENGKEL | Revisi : 0 |
| | | Halaman 1 dari 4 |
| | | |

I. TUJUAN


Instruksi kerja ini dibuat untuk memberikan pedoman terhadap petugas bengkel di PT. Petrokopindo Cipta Selaras dalam memberikan pelayanan yang terstruktur terhadap Customer, dari mulai pelayanan penerimaan Customer, pemeriksaan kendaraan yang dikeluhkan, hingga kendaraan tersebut selesai diperbaiki, dan bagaimana me-maintenance Customer supaya bisa kembali menggunakan jasa Bengkel PT. Petrokopindo Cipta Selaras di kemudian hari, sehingga customer merasa puas dan terciptanya Customer Engagement dengan Bengkel

II. RUANG LINGKUP

Instruksi kerja ini berlaku untuk memudahkan pekerjaan penerimaan customer beserta kendaraannya, tercatatnya keluhan customer dengan tepat, memberikan solusi dan perbaikan yang sesuai dengan kerusakannya, dan diharapkan dapat efisiensi waktu dalam memperbaiki kendaraannya. Sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada customer, sehingga customer merasa puas dan dapat kembali lagi untuk memperbaiki kendaraannya.

III. DEFINISI

- **Customer Bengkel** adalah semua orang yang mempercayakan perbaikan kendaraannya di Bengkel PT. Petrokopindo Cipta Selaras;
- **Petugas Bengkel** adalah semua karyawan yang bekerja di bidang Auto Service PT. Petrokopindo Cipta Selaras
- **Petugas Service Advisor / SA** adalah petugas penerimaan dan pelayanan customer bengkel di Petrokopindo Cipta Selaras;
- **Mekanik** adalah petugas bengkel yang bertugas untuk memperbaiki kendaraan customer;
- **Karu Bengkel Umum** adalah Kepala Regu bengkel yang bertugas melakukan pengecekan kendaraan yang akan diperbaiki, dan memastikan peralatan bengkel memadai untuk melakukan perbaikan kendaraan customer;
- **Karu Quality Control** adalah Kepala Regu Quality Control dan Penjualan yang bertugas melakukan quality control setelah kendaraan selesai diperbaiki;
- **Kabid** adalah Kepala Bidang Auto Service;
- **Kadiv** adalah Kepala Divisi Proyek dan Pengembangan.

| | | |
|--|---|----------------------------------|
|  PETROKOPINDO CIPTA SELARAS <small>SOLUSI SARANA LOGISTIK</small> | Nomor Dokumen : PCS/IK/221/01 | Tanggal : 04 OKTOBER 2021 |
| | INSTRUKSI KERJA STANDARISASI PELAYANAN BENGKEL | Revisi : 0 |
| | | Halaman 2 dari 4 |
| | | |

IV. TANGGUNG JAWAB

Instruksi kerja ini disiapkan (termasuk perubahannya) oleh pelaksana bengkel dan diperiksa oleh Karu Bengkel dan Kabid Bengkel dan disahkan oleh Kadiv Proyek dan Pengembangan.

V. DOKUMEN TERKAIT

1. SK Direksi No. 00061/08/NK.03.01/PCS.01/SK.DIR/2020 Tentang Struktur Organisasi PT Petrokopindo Cipta Selaras
2. SK Direksi No. 0020/02/NK.00.02/PCS.01/SK.DIR/2020 Tentang Struktur Organisasi Direktorat Operasional PT Petrokopindo Cipta Selaras

VI. INSTRUKSI KERJA

1. Penerimaan Kendaraan Customer


Petugas SA menyambut customer dengan ramah dan menerima keluhan mengenai kendaraannya. Petugas SA langsung melakukan pendataan terkait data customer beserta kendaraan yang diperbaiki pada sistem / excel meliputi:

- 1) No. PKB;
- 2) Tanggal Masuk Kendaraan;
- 3) Nama Customer;
- 4) Alamat;
- 5) No Handphone;
- 6) No. Polisi Kendaraan;
- 7) Merk/Jenis & Warna Kendaraan;
- 8) Kilometer Kendaraan saat masuk ke bengkel;
- 9) Keluhan Kendaraan / jenis perbaikan yang dibutuhkan;
- 10) Keterangan bagian kendaraan yang rusak;
- 11) Keterangan bagian kendaraan yang di servis;
- 12) Keterangan sparepart
- 13) Waktu yang dibutuhkan untuk perbaikan

Kemudian petugas SA juga melakukan pencatatan manual pada form keluhan kendaraan dan checklist bukti serah terima kendaraan untuk dilakukan pengecekan kendaraan oleh Karu Bengkel Umum.

2. Pengecekan Kondisi Mobil

Karu Bengkel Umum menerima form checklist bukti serah terima kendaraan yang berisi checklist yang harus di isi mengenai apa saja sparepart dan kelengkapan kendaraan yang ada/

| | | |
|--|---|----------------------------------|
|  PETROKOPINDO CIPTA SELARAS <small>SOLUSI SARANA LOGISTIK</small> | Nomor Dokumen : PCS/IK/221/01 | Tanggal : 04 OKTOBER 2021 |
| | INSTRUKSI KERJA STANDARISASI PELAYANAN BENGKEL | Revisi : 0 |
| | | Halaman 3 dari 4 |
| | | |

tidak ada, disaksikan oleh customer. Kemudian Karu Bengkel Umum menanyakan kepada customer kerusakan yang di keluhkan. Kemudian Karu Bengkel Umum akan melakukan prosedur awal yang harus dipatuhi yaitu melakukan pengecekan kondisi kelengkapan mobil sebelum memperbaiki mobil, meliputi :

- Volume dan kualitas oli, air radiator, freon, kelistrikan, dan lain sebagainya
- Kualitas kerja berbagai spare part seperti busi, aki, radiator, rem, hingga lampu, dan lainnya
- Kondisi/umur tiap-tiap spare part dan mencatat spare part apa saja yang butuh segera untuk diganti.
- Dengan melakukan pengecekan ini, bengkel mobil menjadi tahu apa saja yang menjadi masalah penyebab kerusakan mobil. Selain itu, langkah ini sangat penting agar dapat memberikan estimasi biaya service yang nantinya harus di keluarkan.

3. Menghitung Estimasi Biaya Service Mobil Dimuka

Petugas Karu Bengkel Umum harus memberikan data yang transparan mengenai kondisi mobil agar customer bisa mengetahui estimasi biaya yang akan dibebankan. Karu Bengkel Umum dan SA memberikan estimasi biaya dari sparepart dan jasa kepada customer di awal. Sehingga diharapkan dengan persetujuan customer bisa ditentukan mana yang perlu diperbaiki mana yang tidak, agar customer tidak merasa terbebani

4. Proses Pengerjaan Perbaikan Oleh Bengkel

Petugas Karu Bengkel Umum akan menunjuk mekanik yang bertugas memperbaiki kendaraan. Dalam proses ini, prosedur yang harus dipatuhi mekanik sangatlah penting agar hasilnya maksimal. Prosedur operasional ini meliputi hal-hal seperti :

- Menyusun peralatan bengkel dengan rapi dan hati-hati;**
- Meletakkan baut dan mur serta copotan mobil di wadah khusus**
Dengan meletakkannya di wadah dengan rapi, sangat kecil kemungkinan baut dan mur akan hilang. Selain itu, proses pengerjaan pun dapat menjadi lebih cepat karena mekanik tidak perlu repot mencari-cari di mana copotan nya dia letakkan.
- Membongkar, mengencangkan, dan memperbaiki dengan hati-hati**
Seringkali ada mekanik yang tidak sabaran sehingga memaksa membuka baut ataupun busi dengan cara yang kasar. Hasilnya adalah busi ataupun baut patah di dalam sehingga mau tidak mau harus "bongkar mesin". Proses ini tentu akan memakan waktu lama dan dapat merusak mesin.

5. Proses finishing/ quality control

Proses finishing / quality control di bengkel service mobil dilakukan oleh Karu Quality Control harus memastikan dan mengecek bahwa :

- Masalah pada mobil benar-benar sudah diatasi
- Tidak ada masalah yang timbul pada spare part atau sistem mobil lainnya
- Baut, mur, kabel, dan lain sebagainya sudah terpasang dengan baik dan benar

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  PETROKOPINDO CIPTA SELARAS SOLUSI SARANA LOGISTIK | Nomor Dokumen : PCS/IK/221/01 | Tanggal : 04 OKTOBER 2021 |
| | INSTRUKSI KERJA STANDARISASI PELAYANAN BENGKEL | Revisi : 0 |
| | | Halaman 4 dari 4 |
| | | |

- d. Kondisi bongkaran pada mobil anda sudah benar-benar rapi
- e. Memberikan saran dan konsultasi agar masalah mobil yang customer alami tidak terjadi lagi
- f. Quality Control yang disaksikan oleh customer bersama mekanik dan Karu Quality Control service mobil
- g. Petugas SA mencatat kembali pada sistem atau excel pada saat kendaraan telah selesai diperbaiki dengan mengisi:
 - 1) Tanggal selesai kendaraan diperbaiki
 - 2) Sparepart yang digunakan beserta harga
 - 3) Jasa yang dilakukan beserta harga
 - 4) Mekanik yang menangani
 - 5) Tanggal atau KM kendaraan selanjutnya agar kembali untuk dilakukan perawatan/ ganti oli selanjutnya
 - 6) Kemudian mencetak nota untuk dilakukan pembayaran oleh customer ke Kasir

6. Menghubungi Kembali Customer dan Melakukan Pendekatan Pemasaran

- 1) Petugas SA menghubungi kembali customer setelah tujuh hari untuk menanyakan kondisi mobilnya pasca di servis dan memberikan garansi atas servis yang telah diberikan.
- 2) Petugas SA menghubungi kembali customer tersebut sesuai tanggal yang telah di set, untuk mengingatkan customer bahwa sudah waktunya ganti oli, dan memberikan promosi-promosi yang sedang berlaku di bengkel, dan tidak lupa pula menginfokan pada customer agar bersedia merekomendasikan Bengkel PT. Petrokopindo Cipta Selaras kepada kerabat-kerabatnya. Hal ini bertujuan melakukan pendekatan terhadap customer agar customer merasa diperhatikan dan merasa pelayanan yang diberikan bengkel mobil PCS baik dan bersedia merekomendasikan terhadap kerabat-kerabatnya.