

LAMPIRAN

(Hasil Interview Subjek I, II, III)



HASIL INTERVIEW SUBJEK 1

NAMA : KT

JABATAN : SERVICE ADVISOR (SA)

JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	KODING
1.	a. Sudah berapa lama bekerja di Astra International Daihatsu?	Sudah 18 th.	A3
	b. Pertama kali ditempatkan dimana?	Di Semarang , Juni 1996 . September 1996 dipindahkan disini (Tegal).	
2.	Coba ceritakan tentang perusahaan dimana Anda bekerja?	Astra International, terutama DSO adalah perusahaan otomotif yang sudah skalanya multi nasional bahkan international . Mulai tahun 1970-an sudah ada di Indonesia, dengan berbagai suka dukanya tetap eksis walaupun pernah melewati masa krisis tahun 1998, dimana krisis yang luar biasa Daihatsu tetap bisa bertahan sampai sekarang ini. Dan, sekarang Daihatsu menjadi sebagai perusahaan otomotif yang diperhitungkan, sekarang kita menjadi nomor 2 untuk penjualan terbesar nasional .	A4
3.	Apa saja tugas Anda pada jabatan sekarang?	Membantu pelanggan, customer saya untuk memenuhi apa yang diinginkan untuk mendapatkan elayanan service , penjelasan tentang kondisi kendaraan, dan pekerjaan apa yang dilakukan untuk merawat kendaraannya tetap fit .	A3
4.	Menurut Anda, value/budaya organisasi di Astra International Daihatsu seperti apa?	Core value, ada 5; - Champion spirit - Team-work	

		<ul style="list-style-type: none"> - Integrity - Straight for excellent - Customer focus 	TP3
5.	Menurut Anda, mengapa para pelanggan/customer memilih produk dan jasa perusahaan ini?	Pertama, karena produknya bagus, harga terjangkau, pelayanan purna jualnya bagus. Sehingga customer banyak yang merasa cocok dengan Daihatsu karena mobilnya terjangkau, dan produk tidak kalah dengan yang lain. Biaya perawatan muda, murah, dan pelayanan service nya menunjang mengapa customer memilih produk Daihatsu.	A4
6.	Berikan contoh kepada saya, bagaimana pelayanan yang memuaskan pada pelanggan?	Menurut saya, apabila customer merasa kebutuhan terpenuhi dan kita mampu memberikan lebih apa yang diharapkan customer, itu pasti customer akan puas. Misalnya, customer datang kan inginnya service, tetapi jika kita layani dengan baik setelah service mobinya di cuci, setelah itu kita ingatkan waktu service yang akan datang, itu menambahkan nilai lebih yang masih ada ikatan ketersinambungan. Bahkan hubungannya diluar lebih dari sekedar service.	A1
7.	Dalam kondisi apakah Anda merasa paling nyaman bekerja?	Apabila dalam lingkungan bekerja yang harmonis, saling support, kerjasama bagus, menghargai satu sama lain. Sehingga apapun yang kita kerjakan akan berhasil dan menghasilkan sesuatu yang baik.	TP1
8.	a. Pernahkah mengalami kegagalan dalam pekerjaan?	Pernah apabila kita gagal tentu akan melakukan evaluasi apa yang menyebabkan kegagalan tersebut.	TP2

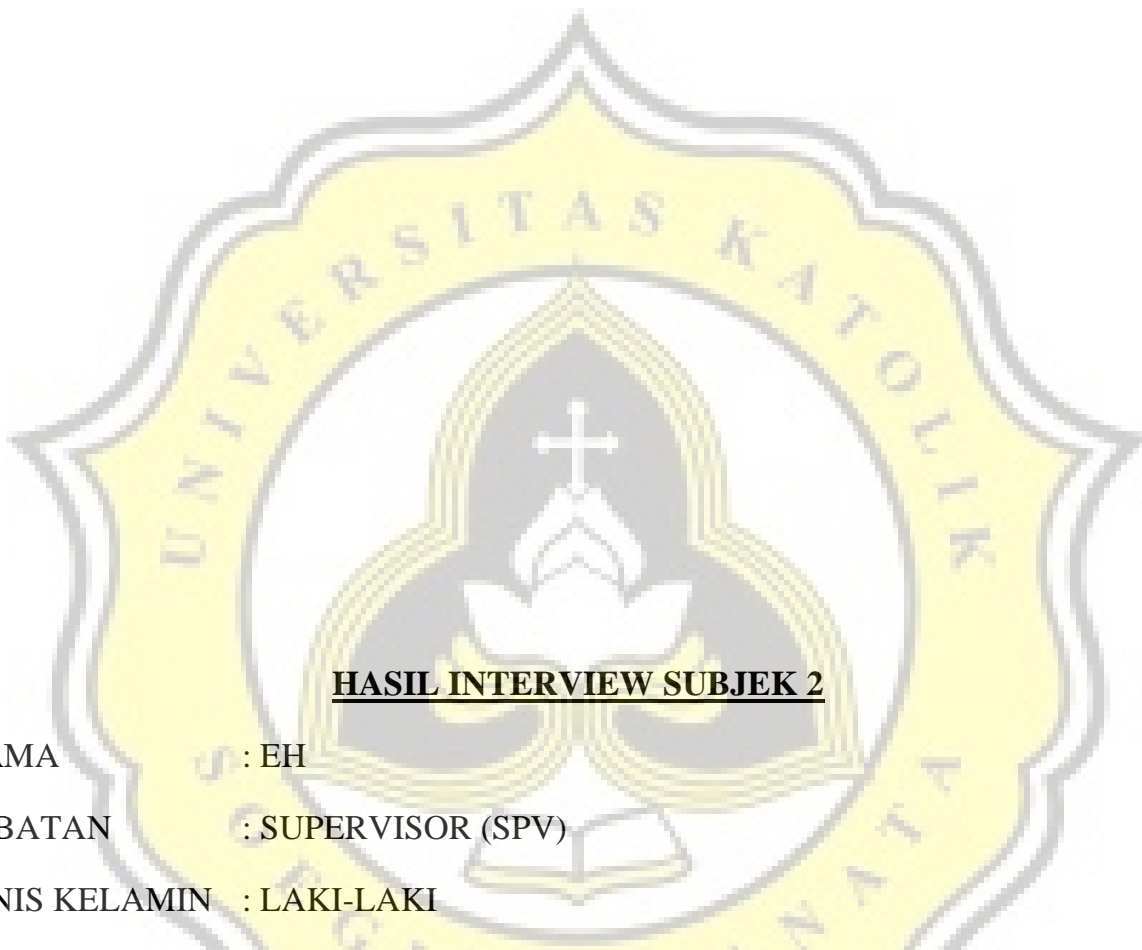
	b. Ceritakan pada saya, ketika Anda mengalami suatu perbaikan dalam pekerjaan?	Kalau di Astra itu ada PDJA (Plan, Do, Check, Action) , apa yang telah kita lakukan kemarin, apa hasilnya, kemudian di cek kembali mengapa gagal. Dimana letak keagalannya, kemudian kita akan lakukan langkah yang lain bersifat perbaikan dari langkah yang telah kita lakukan sebelumnya.	TP1
9.	a. Pernahkah Anda memiliki ide pekerjaan pada posisi sekarang dan mengalami dampak perubahan untuk service?	Pernah. Misalnya, saya usul pada KaBeng bahwa customer kebanyakan memilih produk Granmax mengapa kita tidak membuat suatu program niaga karena umumnya untuk bekerja jadi lebih butuh service yang murah, waktunya cepat. Kemudian kita adakan program , tentu itu akan berimbas unit masuk maupun review nya. Karena yang kita lihat Granmax service nya jarang. Ide sendiri, sebagai SA (service Advisor)	TP2
	b. Ide sendiri/dengan tim? Anda berperan sebagai apa?	Kebanyakan mendukung, support . Memang ada yang tidak setuju dari pihak mekanik,	FO1
	c. Adakah orang yang tidak setuju dalam Anda mensosialisasikan?	“kerjanya banyak FR-nya sedikit” (dikatakan mekanik tersebut). Tetapi saya menjawab, “ kita tidak boleh egois, harus mengorbankan apa yang kita punya/mampu untuk kepentingan bersama ”.	
	d. Dan, apa yang Anda lakukan?		

			FO2
10.	a. Apakah Anda pernah mengalami pekerjaan yang mendesak dan urgent?	Sering.	A2
	b. Bagaimana peristiwanya?	Misalnya, padahal customer harus selesai turun kopling, bahannya tidak ada tetapi customer mintanya jadi hari ini.	
	c. Dan, cara mengatasinya?	Ya mau tidak mau kita harus mencari solusi, diantaranya meminta spare parts di cabang terdekat bahkan kita ambil sendiri kesana biar hari itu bisa nyampe . Karena jika tunggu ekspedisi besok baru sampai. Contoh yang lebih ekstrim misalnya, customer sudah marah-marah mobilnya terlalu lama di bengkel, akhirnya kita kerahkan mekanik di hari Minggu harus berangkat untuk menyelesaikan. Dan, saya sebagai SA tetap ikut berangkat, menghandle, support, memantau . Itu merupakan salah satu solusinya.	
11.	Apakah Anda bisa dikatakan sebagai orang yang ambisius?	Saya tidak ambisius, biasa-biasa saja.	
12.	a. Anda lebih suka kerja tim/individual?	Lebih suka kerja tim.	TP1
	b. Mengapa?	Karena kita bekerja bukan dinilainya individunya bagus tetapi kalau individunya bagus timnya jelek tetap kitanya yang dinilai jelek. Tetapi jika timnya bagus pasti individunya akan tetap terangkat bagusnya dan kita dikenal.	

		<p>Kerja sama yang diinginkan jika kita saling memahami akan tanggungjawab masing-masing, misalnya jika SA menuntut harus selesai, mekanik harus didahulukan dan saling support dengan tanggungjawab kapasitas masing-masing. Tanpa mengorbankan dan merugikan oranglain.</p>	FO1
13.	Faktor pendukung / sarana prasarana apa yang membuat nyaman bekerja?	<p>Sistem IT yang normal, tanpa gangguan yang dapat mengganggu kenyamanan bekerja. Misalnya, ketika PSS eror kita sudah repot banget. Misalnya, di buru-buru, cetak PKB (Perbaikan Kerja Bengkel) manual, customer marah-marah karena tidak terealisasi.</p>	T5
14.	a. Menurut Anda, rekan-rekan Anda bekerja disini, puas/tidak, sedih/senang?	<p>Dari saya berbincang-bincang, rata-rata mereka merasa cukup puas tidak ada yang sedih dan tertekan atau under pressure. Rata-rata mereka enjoy dan nyaman.</p>	FO5
	b. Dan mengapa?	<p>Karena perusahaan ini cukup memperhatikan karyawan, dalam hal kesejahteraan, kesehatan. Jadi dilihat dari salary dari perusahaan otomotif yang sama dikatakan masih cukup bagus dibandingkan yang lain. Yang paling penting, kesehatan. Jadi ketika karyawan, keluarga sakit gak perlu mikir karena sudah ditanggung oleh perusahaan.</p>	L3
15.	Manakah yang bagi Anda lebih penting, pekerjaan itu sendiri atau gaji Anda?	<p>Dua-duanya penting, tetapi saya memilih pekerjaan. Karena dengan pekerjaan, saya akan mendapatkan gaji .</p>	A4

16.	a. Bagaimana cara Anda mempromosikan dan memasarkan produk dan jasa perusahaan?	Ya, saya sering di facebook, BBM . Misalnya, memberikan info bahwa hari Minggu bengkel buka, dan share ke teman-teman . Dalam bentuk promo dan poster juga selalu saya share , memasang untuk dijadikan DP (Display Picture) dan PM (Personal Message) .	C4
	b. Apakah menggunakan sosial media juga? Seperti BBM, FaceBook, Email, Twitter, Instagram dan lain sebagainya.	Pasti.	
17.	Tren komunikasi seperti apakah yang sedang booming untuk mendekati atau menyesuaikan diri dengan pelanggan?	Menurut saya lewat social media tadi, seperti media facebook, BBM, Whatsapp .	T4
18.	Bagaimana cara Anda memperoleh informasi dengan cepat dan akurat?	Saya selalu melihat laporan program, update setiap hari lihat ada perkembangan apa. Dan, sering browsing tentang otomotif, majalah online , atau baca-baca koran yang berkaitan dengan otomotif.	T5
19.	Menurut Anda pribadi, apa makna gaya kerja menggunakan internet, sosial media, dan alat gadget apapun sebagai wujud pendekatan komunikasi terhadap oranglain (yang dimaksudkan disini customer/pelanggan)?	Dengan hal itu, apapun yang kita sampaikan pada oranglain akan lebih cepat diterima, disebar . Intinya komunikasi lebih cepat , begitu juga bila customer ingin menyampaikan sesuatu bisa melalui sosial media juga yang dengan cepat bisa kita tanggap. Karena saat ini hampir semua orang tahu akan sosial media, dan semua pakai, gunakan. Hal itu yang membuat efektif untuk komunikasi dengan pelanggan.	A2
20.	a. Seandainya Anda, bisa mengundang 3 orang (masih hidup atau sudah meninggal) ke pesta makan malam, siapakah yang akan Anda undang?	Ibu, Bapak, dan Istri saya.	

b. Siapakah penjahat terbesar menurut Anda?	Para koruptor.	
---	----------------	--



HASIL INTERVIEW SUBJEK 2

NAMA : EH
 JABATAN : SUPERVISOR (SPV)
 JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	KODING
1.	a. Sudah berapa lama bekerja di Astra International Daihatsu? b. Pertama kali ditempatkan dimana?	10 tahun. Semarang.	A3
2.	Coba ceritakan tentang perusahaan dimana Anda bekerja?	Karena saya di bidang marketing , lebih banyak hubungannya dengan marketing	TP5

		walaupun ada kaitannya dengan admin dan service juga.	
3.	Apa saja tugas Anda pada jabatan sekarang?	Terdapat 2 tugas, yaitu tugas internal; tentang penjualan, mencari unit , activity, dan yang kegiatan yang berhubungan dengan marketing. Yang kedua adalah tentang kaderisasi sales , juga kedepannya bisa menjadi supervisor.	TP4
4.	Menurut Anda, value/budaya organisasi di Astra International Daihatsu seperti apa?	Core value, ada 5; <ul style="list-style-type: none"> - Champion spirit - Team-work - Integrity - Straight for excellent - Customer focus 	TP3
5.	Menurut Anda, mengapa para pelanggan/customer memilih produk dan jasa perusahaan ini?	Secara produk pasti Daihatsu naik mulai pengeluaran Xenia di tahun 2004. Setelah itu dilanjutkan oleh Granmax, Terios, Luxio. Dan, ternyata pasar membuktikan bahwa produk tersebut adalah produk handal, irit , dan terutama harganya terjangkau . Hal itu yang menjadi pertimbangan oleh customer.	A4
6.	Berikan contoh kepada saya, bagaimana pelayanan yang memuaskan pada pelanggan?	Pada saat customer memesan tanda jadi unit di sales, tetapi kepuasan customer adalah saat menerima mobil atau delivery order . Dan, kita selalu menyarankan bahwa untuk	

		<p>pengiriman H+1 setelah pembayaran unit dan proses selesai. Tujuannya adalah kita benar-benar bisa memberikan janji tepat waktu pada customer. Misal juga, hari itu bertepatan dengan hari ulangtahun istri/suami, dan kita bisa sambil membawakan kue tart dan itu merupakan bentuk suatu penghargaan kepada customer.</p>	A2
7.	Dalam kondisi apakah Anda merasa paling nyaman bekerja?	Semua salesman dan marketing sudah bisa berjualan dengan baik .	TP5
8.	a. Pernahkah mengalami kegagalan dalam pekerjaan?	Pernah.	L4
	b. Ceritakan pada saya, ketika Anda mengalami suatu perbaikan dalam pekerjaan?	<p>Misalnya, rekrutment 1-3 bulan untuk trainee, selama ini sih rata-rata lolos dalam proses trainee. Tetapi, jika kegagalan terdapat kasus salesman yang tidak menyetorkan tanda jadi sehingga diberikan punishment. Karena merupakan pelanggaran, yang berujung dengan sales tersebut harus keluar. Disitu merupakan kegagalan bagi saya karena saya tidak berhasil untuk membuat orang itu menjadi orang yang jujur.</p> <p>Dari situ cara mengatasinya adalah melakukan konfirmasi customer yang bersangkutan,</p>	

	c. Cara mengatasinya?	seperti kesanggupan melunasinya, dan sejumlah berapa yang sudah disetorkan .	TP3
9.	a. Pernahkah Anda memiliki ide pekerjaan pada posisi sekarang dan mengalami dampak perubahan untuk unit?	Iya pernah. untuk meningkatkan penjualan, update informasi mengenai stok yang ada di cabang. Tujuannya adalah mempermudah setiap salesman mengetahui data stok yang tersedia dan tawarkan kepada customer. Karena data stok akan dikirim lewat email. Ide pribadi, sebagai supervisor.	TP2
	b. Ide sendiri / dengan tim?Anda berperan sebagai apa?	Terdapat yang menolak, karena salah satunya menganggap itu tidak terlalu penting .	
	c. Adakah orang yang tidak setuju dalam Anda mensosialisasikan?	Dia yang tidak setuju biasanya akan minta dalam bentuk hard copy (print). Jadinya hal itu kurang efektif, karena semua informasi sudah by email.	TP5
	d. Dan, apa yang Anda lakukan?		
10.	a. Apakah Anda pernah mengalami pekerjaan yang mendesak dan urgent?	Selalu dan pasti ada.	A2
	b. Bagaimana peristiwanya?	Contohnya, di Tegal lebih suka hari baik. Customer minta dikirim hari ini, jika tidak batal atau harus mencari hari baik lain .	
	c. Dan, cara mengatasinya?		

		Maka dari itu, kita harus kerjasama dengan cabang Pekalongan dan Cirebon agar unit 2-3 jam bisa sampai disini.	TP1
11.	Apakah Anda bisa dikatakan sebagai orang yang ambisius?	Tidak terlalu ambisius. Karena saya tetap berusaha semaksimal mungkin untuk apa yang ingin saya dapatkan. Tetapi biasa saja, karena semampu saya.	
12.	a. Anda lebih suka kerja tim/individual?	Kerja tim.	TP1 TP5
	b. Mengapa?	Karena dengan kerja tim pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan dan lebih mudah .	
	c. Dan, seperti apa kerjasama yang diinginkan?	Misalnya, pada saat pameran saya tidak mau hanya PIC yang bertugas . Lebih menunjuk/membagi tugas yang telah dibagi oleh PIC.	
13.	Faktor pendukung / sarana prasarana apa yang membuat nyaman bekerja?	Lingkungan pekerjaan yang bersih dan tidak panas . Adanya wifi sangat penting bagi saya, untuk update informasi pergerakan otomotif .	T5
14.	a. Menurut Anda, rekan-rekan Anda bekerja disini, puas/tidak, sedih/senang?	Senang iya, tapi puas belum.	FO5
	b. Dan mengapa?	Karena beberapa masih sering lalai , dan melanggar SOP . Contohnya, untuk datang tepat waktu masih susah.	

15.	Manakah yang bagi Anda lebih penting, pekerjaan itu sendiri atau gaji Anda?	Pekerjaan , jika pekerjaan dikerjakan dengan benar pasti gaji mengikuti pekerjaan kita.	A3
16.	a. Bagaimana cara Anda mempromosikan dan memasarkan produk dan jasa perusahaan?	Memang lebih mudah menggunakan sosial media juga, seperti email, instagram, web . Karena sekarang beberapa orang mau mencari sesuatu pun langsung “googling” (contohnya, Daihatsu Tegal).	T4
	b. Apakah menggunakan sosial media juga? Seperti BBM, FaceBook, Email, Twitter, Instagram dan lain sebagainya.	Ya, seperti tadi.	
17.	Tren komunikasi seperti apakah yang sedang booming untuk mendekati atau menyesuaikan diri dengan pelanggan?	Jadi karena di Tegal ini, tidak semua customer memiliki BBM . Karena saya disini masih menemukan customer yang buta huruf . Padahal kalo BBM itu lebih mudah , mau kirim foto saja bisa langsung kirim .	C5
18.	Bagaimana cara Anda memperoleh informasi dengan cepat dan akurat?	Googling , internet, okezone, detik.com , dan web-web pribadi tentang otomotif .	C3
19.	Menurut Anda pribadi, apa makna gaya kerja menggunakan internet, sosial media, dan alat gadget apapun sebagai wujud pendekatan komunikasi terhadap oranglain (yang dimaksudkan disini customer/pelanggan)?	Makna gaya hidup modern , lebih mempermudah, mempercepat , dan semakin mendekati seseorang yang jauh menjadi dekat.	A2
20.	a. Seandainya Anda, bisa mengundang 3 orang (masih hidup	Ibu, Istri, dan Bapak saya.	

	<p>atau sudah meninggal) ke pesta makan malam, siapakah yang akan Anda undang?</p> <p>Siapakah penjahat terbesar menurut Anda?</p>	<p>Pembohong.</p>	
--	--	-------------------	--

HASIL INTERVIEW SUBJEK 3

NAMA : SP

JABATAN : KEPALA REGU MEKANIK

JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	KODING
1.	<p>a. Sudah berapa lama bekerja di Astra International Daihatsu?</p> <p>b. Pertama kali ditempatkan dimana?</p>	<p>17 tahun.</p> <p>Tegal.</p>	A3
2.	<p>Coba ceritakan tentang perusahaan dimana Anda bekerja?</p>	<p>Dari segi manajemen, struktur organisasi, perekrutan karyawan termaintane dengan baik. Tanpa adanya nepotisme, karena berdasarkan skillnya itu sendiri yang bisa bergabung di Astra.</p>	TP3
3.	<p>Apa saja tugas Anda pada jabatan sekarang?</p>	<p>Menerima jobdes atau PKB (Perbaikan Kerja Bengkel) dari</p>	

		SA, yang kemudian dikerjakan oleh mekanik dan bawahan saya. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh SA, seperti contoh perawatan berkala.	TP1
4.	Menurut Anda, value/budaya organisasi di Astra International Daihatsu seperti apa?	Core value, ada 5; <ul style="list-style-type: none"> - Champion spirit - Team-work - Integrity - Straight for excellent - Customer focus 	TP3
5.	Menurut Anda, mengapa para pelanggan/customer memilih produk dan jasa perusahaan ini?	Pertama, berdasarkan slogan yang ada " Daihatsu impian ". Kedua, harga lebih terjangkau dengan kualitas tidak ecek-ecek (bagus).	A4
6.	Berikan contoh kepada saya, bagaimana pelayanan yang memuaskan pada pelanggan?	Sebagai contoh salah satu customer saya, ia memiliki Xenia tahun 2004. Jika melakukan service ataupun perbaikan jika yang dikerjakan bukan saya ia tidak mau. Beliau pun juga loyal pada Daihatsu , jika apa yang harus di ganti ia langsung mau karena sudah percaya pada kami. Dan, kami pun harus memiliki rasa peduli pada customer.	FO3
7.	Dalam kondisi apakah Anda merasa paling nyaman bekerja?	Adanya booking karena bisa memantain mekanik saya untuk memilah-milah .	A3
8.	a. Pernahkah mengalami kegagalan dalam pekerjaan?	Pernah.	

	<p>b. Ceritakan pada saya, ketika Anda mengalami suatu perbaikan dalam pekerjaan?</p>	<p>Ketika HP saya sedang eror tidak bisa berdering, pelanggan saya menghubungi saya via sms maupun telepon. Menurutnya, saya tidak merespon dan menjawab ketika ia menghubungi. Sekitar pukul 01.00 dini hari saya terbangun, dan mengecek HP saya. Ternyata sudah banyak sms dan panggilan tak terjawab dari pelanggan tersebut. Ternyata ia sedang dalam perjalanan luarkota, dan di tol kendaraannya mengalami trouble di bagian amper.</p> <p>Saya tidak peduli itu jam berapa saya melihat kabar tersebut, pada saat itu juga saya langsung menelepon pelanggan tersebut, dan meminta maaf atas kesalahan telekomunikasi saya. Saya menjelaskan keadaan sebenarnya yang terjadi, syukurnya beliau memaklumi dan bisa menerima. Setelah itu, dari telepon saya menuntun sementara apa yang harus dilakukan oleh pelanggan tersebut.</p>	<p>C5</p>
	<p>c. Cara mengatasinya?</p>	<p>Saya menjelaskan keadaan sebenarnya yang terjadi, syukurnya beliau memaklumi dan bisa menerima. Setelah itu, dari telepon saya menuntun sementara apa yang harus dilakukan oleh pelanggan tersebut.</p>	<p>A1</p>
<p>9.</p>	<p>a. Pernahkah Anda memiliki ide pekerjaan pada posisi sekarang dan mengalami dampak perubahan untuk unit?</p>	<p>Pernah. Ketika customer datang untuk melakukan perawatan berkala 10.000 beserta keluhan-keluhannya. Yang saya lebih prioritaskan perawatannya itu dan keluhannya. Karena keluhan customer itu bisa menjadi boomerang. Sehingga customer</p>	<p>A1</p>

		<p>merasa dilayani dan didengar keluhannya tersebut. Dan itu semua saya konfirmasi dengan SA-nya.</p> <p>Ide sendiri, sebagai karu.</p>	
	<p>b. Ide sendiri / dengan tim?Anda berperan sebagai apa?</p> <p>c. Adakah orang yang tidak setuju dalam Anda mensosialisasikan?</p>	<p>Sampai saat ini apa yang saya utarakan, sebageian pada mendukung.</p>	FO1
10.	<p>a. Apakah Anda pernah mengalami pekerjaan yang mendesak dan urgent?</p>	<p>Sering.</p>	
	<p>b. Bagaimana peristiwanya?</p>	<p>Biasanya pada jam istirahat, bukannya tidak bisa membagi waktu. Tapi dikarenakan tuntutan customer. Sebagai contoh, customer masuk jam 11.00 tapi jam 12.00 ia minta selesai. Karena ia berasumsi jika jam 12.00 belum selesai, akan ada 1 jam lagi untuk baru selesai.</p> <p>Mekanik saya bagi 2 shift dalam jam istirahatnya. Jadi tidak full</p>	A1
	<p>c. Dan, cara mengatasinya?</p>	<p>untuk istirahat semua, tujuannya agar bisa handle untuk bisa melanjutkan pekerjaan customer. Sehingga jam 12 bisa diselesaikan dengan baik.</p>	A2

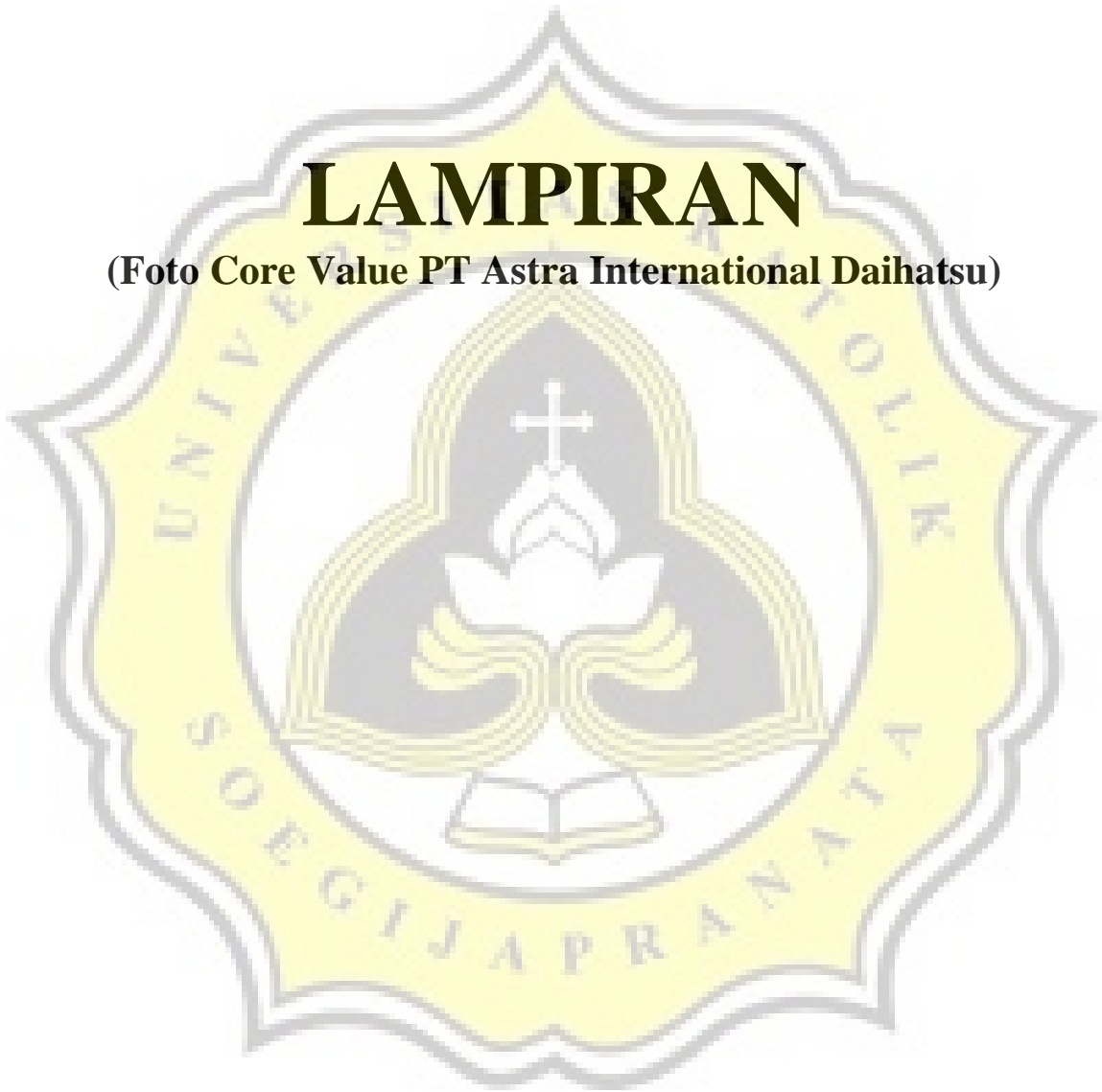
11.	Apakah Anda bisa dikatakan sebagai orang yang ambisius?	Iya.	
	Lalu, seperti apa ambisius yang dimiliki?	<p>Dalam bekerja saya ingin hasilnya itu perfect. Tujuan saya ingin memberikan kepuasan pelanggan dengan baik dan maksimal. Dalam hal ini, saya tidak merasakan capek walaupun sudah pada jabatan sekarang. Saya tetap turun langsung pada pelanggan, karena teknisi-teknisi saya banyak yang baru dan pengalamannya belum banyak. Itu semua sebagai pengajaran mekanik saya agar bisa untuk lebih baik lagi.</p>	A1
12.	a. Anda lebih suka kerja tim/individual?	Kerja tim.	
	b. Mengapa?	<p>Karena keberhasilan itu di lihat dari manusia sebagai makhluk sosial. Ada kalanya kita membutuhkan oranglain, dan saya bisa memperoleh hasil yang maksimal. Keuntungan kerja tim banyak, seperti berbagi pengalaman. Dan, pekerjaan cepat selesai dengan kualitas pekerjaan yang bagus.</p> <p>Yang sekarang sudah dijalankan, kekuatan yang dimiliki oleh mekanik-mekanik saya.</p>	TP1
	c. Dan, seperti apa kerjasama yang	Menutupi semua kekurangan	

	diinginkan?	kita, sehingga hasilnya bisa maksimal .	TP3
13.	Faktor pendukung / sarana prasarana apa yang membuat nyaman bekerja?	Lingkungan pekerjaan yang sangat menyejahterakan karyawannya . Adanya wifi juga, untuk saya bisa browsing dan mendapatkan informasi. SI Online (Service Information) yang dimiliki Astra pun sangat membantu dan dijadikan sebagai wadah berbagi pengalaman dan ilmu.	T5
14.	a. Menurut Anda, rekan-rekan Anda bekerja disini, puas/tidak, sedih/senang?	Rata-rata karyawan disini senang.	L3
	b. Dan mengapa?	Karena perusahaan memperhatikan karyawannya . Segala sesuatunya diperhatikan, karena menejemennya yang bagus.	
15.	Manakah yang bagi Anda lebih penting, pekerjaan itu sendiri atau gaji Anda?	Pekerjaan , jika ada pekerjaan pasti kita dapat gaji.	A4
16.	a. Bagaimana cara Anda mempromosikan dan memasarkan produk dan jasa perusahaan?	Biasanya menggunakan lingkungan diluar kantor dan lingkungan rumah dan kegiatan-kegiatan diluar rumah lainnya.	C5
	b. Apakah menggunakan sosial media juga? Seperti BBM, FaceBook, Email, Twitter, Instagram dan lain sebagainya.	Ya, BBM juga tapi masih belum banyak customer saya memiliki BBM. Jika facebook mengupload foto mengenai service itu sendiri.	C4

17.	Tren komunikasi seperti apakah yang sedang booming untuk mendekati atau menyesuaikan diri dengan pelanggan?	Ya mendekatkan diri seperti teman dan sahabat , tanpa mengurangi rasa hormat pada customer. Melalui BBM tadi , tetapi saya masih lebih banyak menggunakan sms dan telepon .	C5
18.	Bagaimana cara Anda memperoleh informasi dengan cepat dan akurat?	Google , dari SI Online itu sendiri. Karena SI tersebut lebih akurat, penanganan problem seperti apa.	C3
19.	Menurut Anda pribadi, apa makna gaya kerja menggunakan internet, sosial media, dan alat gadget apapun sebagai wujud pendekatan komunikasi terhadap oranglain (yang dimaksudkan disini customer/pelanggan)?	Kita hidup dalam teknologi yang berkembang , dan tidak munafik untuk kita mengikuti teknologi tersebut. Jangan sampai kita dikatakan katro dan gaptek. Dan, dengan adanya teknologi ini lebih terbantukan dan mudah dalam bekerja . Memanfaat internet, seperti bisa membagi pengalaman, foto tanpa mengurangi waktu .	A2
20.	a. Seandainya Anda, bisa mengundang 3 orang (masih hidup atau sudah meninggal) ke pesta makan malam, siapakah yang akan Anda undang?	Istri, teman kerja, dan sahabat dulu saya.	
	b. Siapakah penjahat terbesar menurut Anda?	Malas	

LAMPIRAN

(Foto Core Value PT Astra International Daihatsu)



ASTRA internasional

Partner for Progress
DAIHATSU

• CUSTOMER FOCUS •



Lomba lumba adalah tradisi sosial secara intuitif cenderung melindungi spesies yang terleka atau sakit walaupun bukan dari spesiesnya.
Lomba lumba sering ditemui melindungi penenang dan pemangsa lutan atau membantu korban tenggelam.

Mengutamakan kepentingan pelanggan
dalam setiap aktivitas
dan memberikan layanan terbaik pada pelanggan



DAIHATSU

Information for You
DAIHATSU

• CHAMPION SPIRIT •



Cheetah adalah binatang yang tercepat di planet bumi. Dengan kemampuan yang cerdas dalam mendeteksi brzang yang lemah, cheetah hampir tidak pernah gagal mengejar mangsa.

Memiliki kepercayaan diri,
menjadi yang terbaik dalam situasi apapun,
tidak menyerah sampai mencapai tujuan



• INTEGRITY •

Innovation for Tomorrow
DAIHATSU

Merpati adalah hewan yang melambangkan kemuliaan, kejujuran, dan keteguhan.
Merpati putih secara universal juga merupakan lambang perdamaian.

Menjunjung tinggi kejujuran,
satu kata dengan perbuatan,
serta menjaga perilaku
sesuai dengan etika dan aturan



ASTRA internasional

Komunikasi dan Timbangan
DAIHATSU

• TEAMWORK •



Semut adalah makhluk sosial yang hidup berkelompok. Koloni semut dipercaya memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan kemampuan menyelesaikan masalah yang kompleks sehingga dapat bertahan hampir di semua ekosistem.

Peduli terhadap rekan kerja
dan aktif berkontribusi dalam tim
untuk mencapai tujuan bersama



ASTRA International

Innovation for Tomorrow
DAIHATSU

• STRIVE FOR EXCELLENCE •

Kupu kupu adalah simbol transformasi karena melewati beberapa fase dalam proses metamorfosisnya. Proses ini juga menggambarkan kemenangan pribadi, kemampuan dan kemauan dalam menerima perubahan.



Selalu berusaha mencapai kesempurnaan melalui standar kerja yang berkualitas tinggi dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien



LAMPIRAN

(Foto yang Berkaitan dengan Budaya Organisasi Gen Y)







KRISTANTO

Service Advisor

HP. 0815 666 1705

☎ 2936C261

54653D1F



ASTRA international

PT. Astra International Tbk - *Daihatsu*

Jl. Kol. Sugiono No. 104

Tegal - Indonesia

Telp. (62-283) 359677 - 74

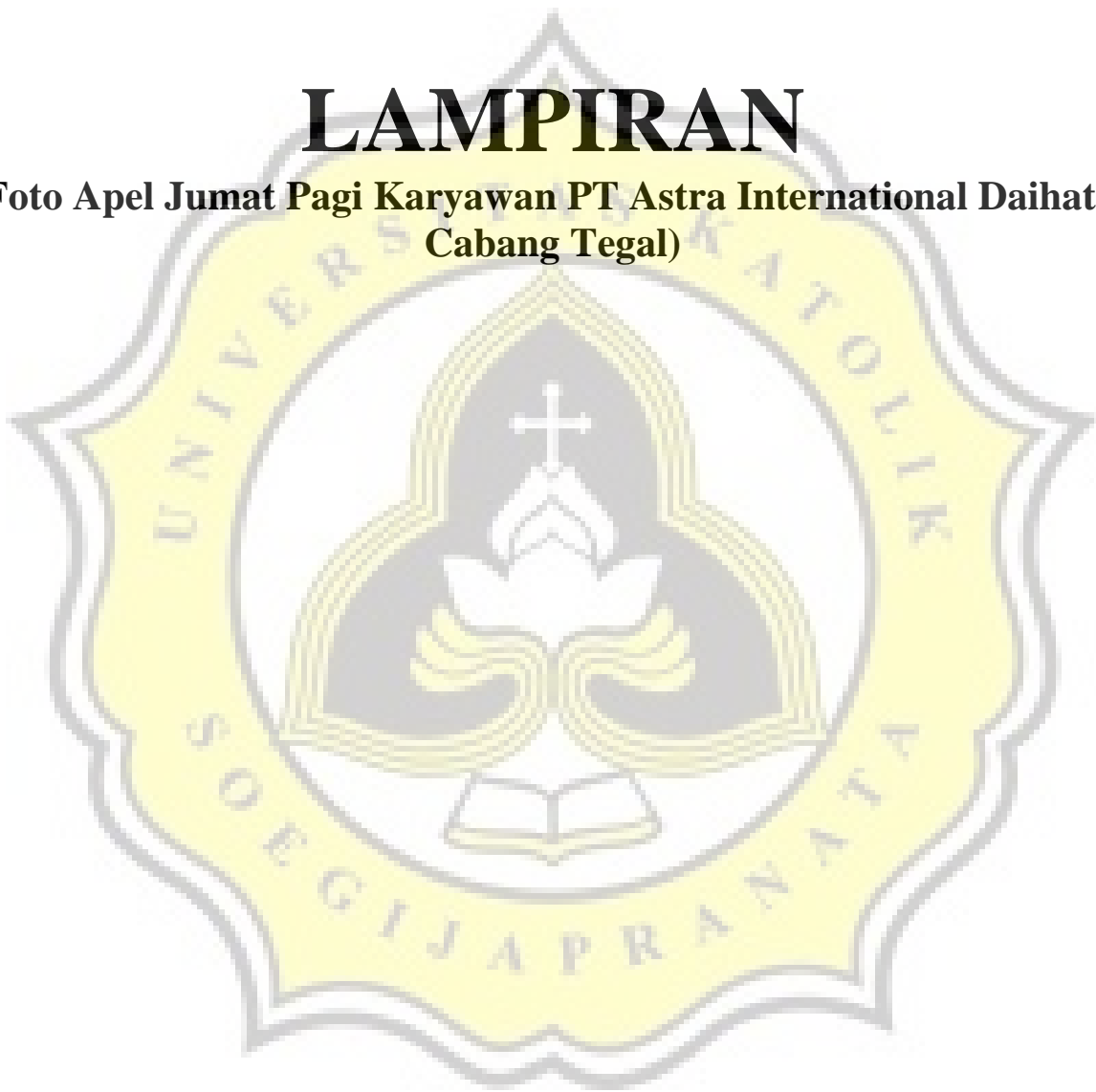
Fax. (62-283) 359678

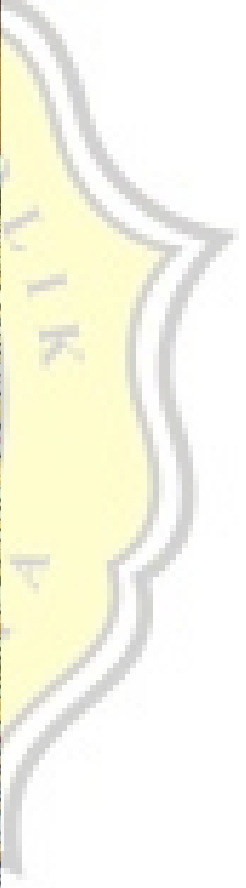
www.astra.co.id



LAMPIRAN

(Foto Apel Jumat Pagi Karyawan PT Astra International Daihatsu
Cabang Tegal)

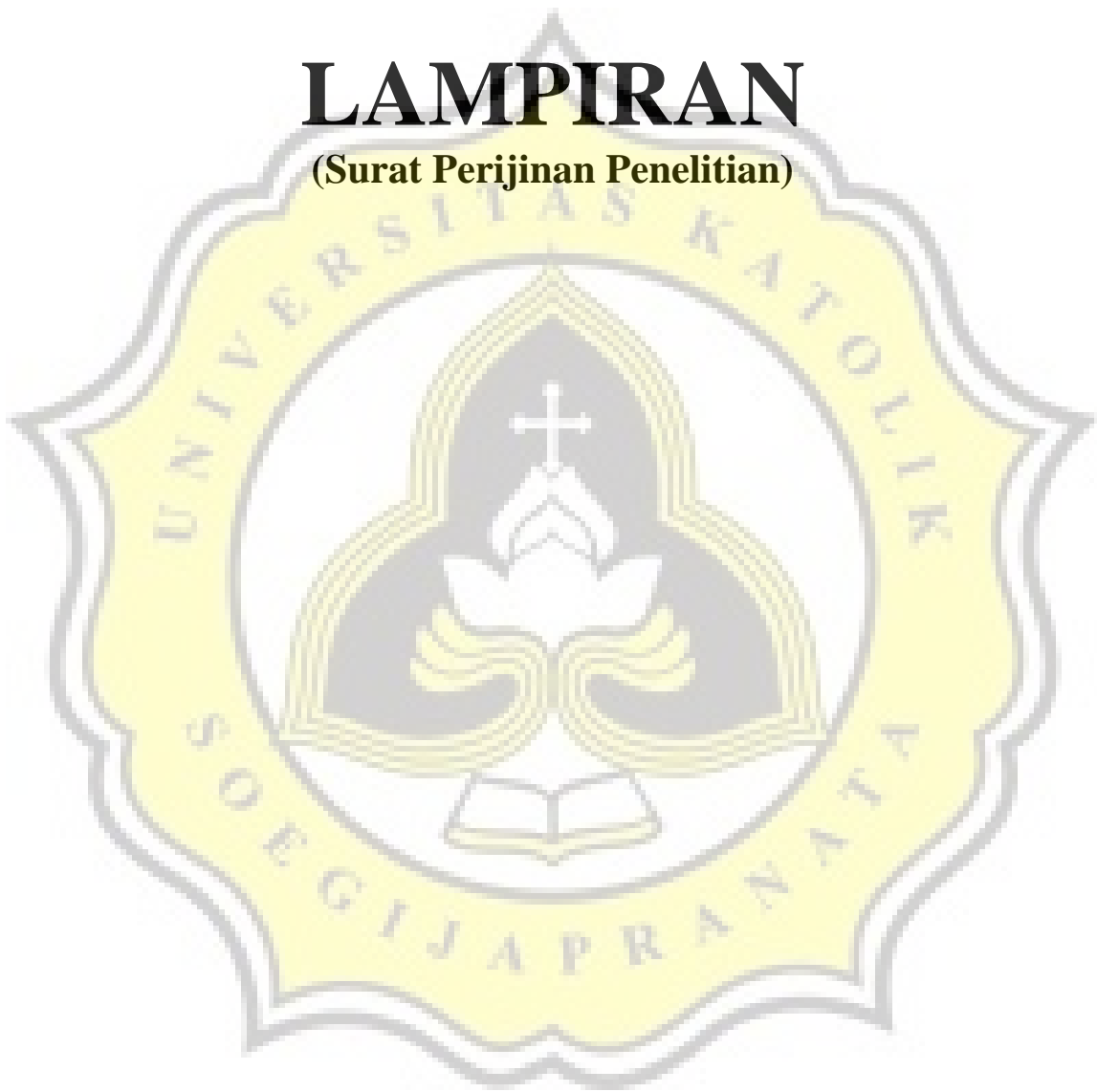






LAMPIRAN

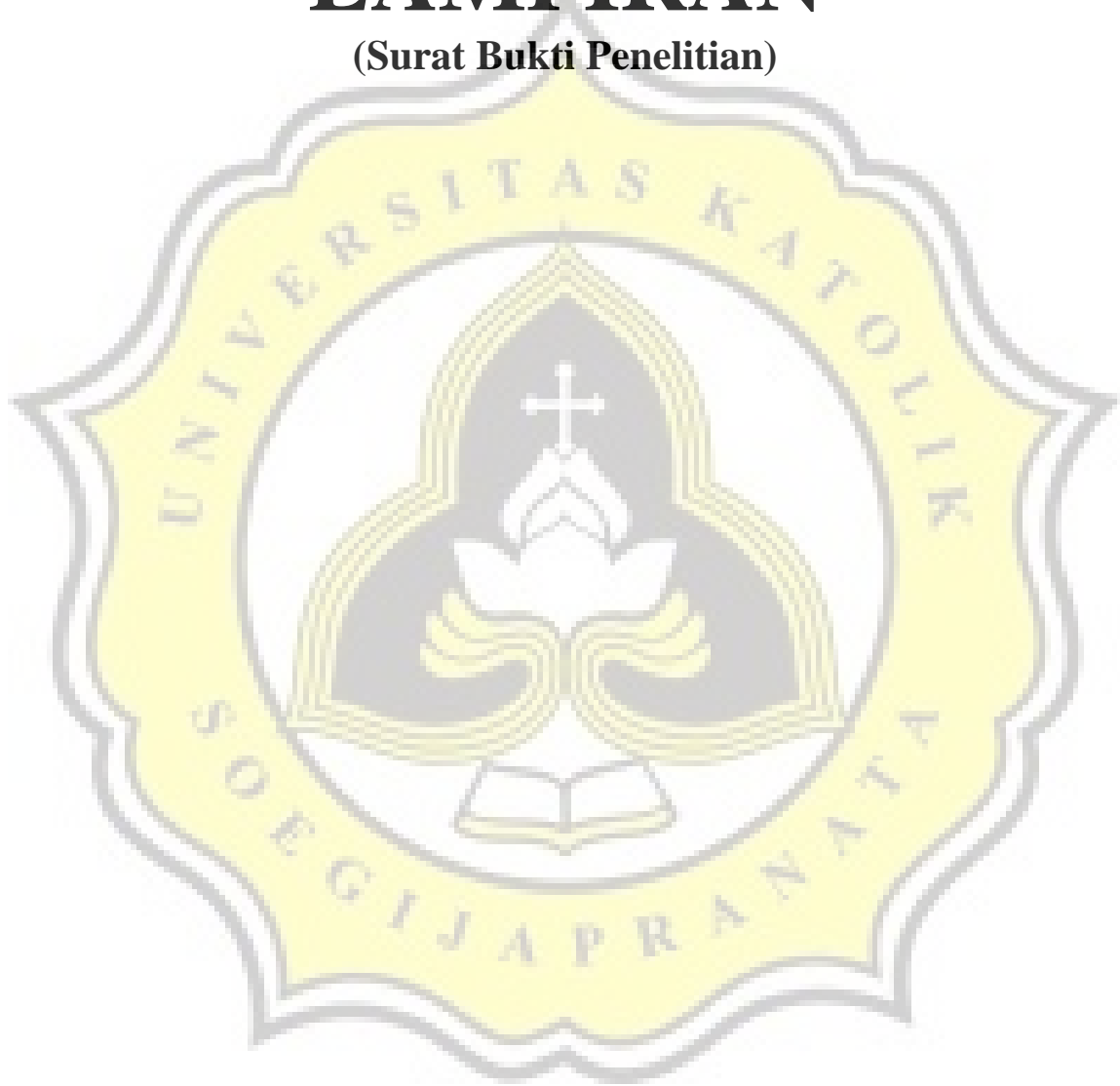
(Surat Perijinan Penelitian)





LAMPIRAN

(Surat Bukti Penelitian)





LAMPIRAN

(Rekaman Suara Interview Subjek I, II, dan III)

