

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI PENELITIAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka hal-hal utama yang dapat disimpulkan adalah :

1. United Tractors memiliki semua komponen yang terdapat di dalam *resource based-view* yakni pengetahuan, sumber daya (fisik, manusia dan organisasional) serta kapabilitas
2. Pengembangan sumber daya manusia berkelanjutan menjadi aset utama bagi United Tractors. Perusahaan melakukan *job analyst* (analisis jabatan), *job description* (deskripsi jabatan) dan *job specification* (spesifikasi jabatan) sehingga formasi karyawan sesuai dengan visi, misi dan nilai yang dianut perusahaan. Setiap karyawan di semua jabatan menjalani program *development* tidak hanya di awal rekrutmen tetapi juga selama bekerja.
3. Kapabilitas perusahaan dalam mendistribusikan semua sumber daya yang dimiliki secara *heterogen* dan *immobile*. Distribusi *heterogen* pada kemampuan, kompetensi dan keterampilan yang berbeda dari perusahaan lain. Sedangkan distribusi *immobile* fokus pada *intangible* asset yang tidak dapat berpindah ke kompetitor yakni pengetahuan, sumber daya manusia, intelektual, proses dalam organisasi dan *brand equity*.
4. Kompetensi inti yang berasal dari semua sumber daya dan kapabilitas perusahaan diraih oleh United Tractors dan kompetensi inti yang dimiliki

oleh perusahaan adalah manajemen sumber daya manusia berbasis pengetahuan, kompetensi dan keterampilan serta dikelola dengan budaya organisasi SOLUTION (*Serve, Organized, Leading, Uniqueness, Totality, Innovation, Open-mind dan Networking*)

5. Semua aset dan kapabilitas yang dimiliki oleh United Tractors memiliki empat atribut dalam VRIO model yaitu *valuable, rare, hard to imitate* dan *organization*

B. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Penelitian mengenai pentingnya *resource-based view* (Wernerfelt, 1984 ; Prahalad, 1990; Barney, 1995; Collin, 2003; Hideo, 2010) telah dilakukan sejak lama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *aset intangible* seperti pengetahuan, sumber daya manusia dan kapabilitas perusahaan sebagai basis kompetensi inti yang membantu perusahaan meraih *sustained competitive advantage*.

Perencanaan sumber daya manusia beserta seluruh kompetensi dan pengetahuan dimulai dari proses rekrutmen sampai pada pola *development* sangat mempengaruhi kinerja perusahaan baik jangka panjang maupun jangka pendek. Hal ini tidak terlepas dari tujuan obyektif dan strategis yang hendak dicapai oleh perusahaan. Menurut Noe (2013), dikatakan bahwa :

“human resource planning as indentifying the numbers and types of employees the organization will require to meet its objectives. Human resource planning compares the present state of the organization with its goals for the future, then identifies what change it must make in its human resources to meet those goals.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Mello (2006) bahwa *“human resource planning, the organization considers the implications of its future plans on the nature the types of individuals it will need to employ and thenecessary skill and training they’ll require.”*

Dari sini, dapat ditarik benang merah bahwa proses seleksi, pemetaan, penempatan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi kunci keberhasilan kinerja organisasi. Pada akhirnya akan menghantarkan organisasi tidak hanya meraih keunggulan kompetitif melainkan juga sampai pada *sustained competitive advantage* sehingga tetap bertahan di dalam industri. Penelitian-penelitian sebelumnya juga mengarah pada pengelolaan seluruh aset terutama sumber daya manusia sebagai aset yang harus dijaga, dipertahankan dan dirawat sebaik mungkin. Pengelolaan aset utama yang baik akan memberikan dampak positif bagi manajemen perusahaan.

Kesimpulan yang sama juga dihasilkan dalam penelitian ini. Dengan melakukan penelitian di United Tractors sebagai perusahaan yang menawarkan produk utama alat berat menunjukkan bahwa bukan produk yang menjadi aset utama dalam perusahaan. Sumber daya manusia dan kekayaan intelektual merupakan sumber dari keunggulan

kompetitif yang selama ini diperoleh perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan posisi sebagai *market leader* tidak bergantung hanya pada diferensiasi produk dan kualitas terbaik yang ditawarkan melainkan bagaimana proses pengelolaannya.

Strategi yang disusun dengan baik dapat memberikan kontribusi besar dalam penyusunan dan pengalokasian seluruh sumber daya perusahaan dalam sebuah kegiatan atau sistem kerja yang khas. United Tractors mengembangkan keunggulan kompetitif berkelanjutan (*sustained competitive advantage*) dengan merumuskan dan mengimplementasikan strategi yang paling tepat dan sesuai dengan kekayaan atau aset yang dimiliki perusahaan. United Tractors sendiri memiliki strategi tingkat korporasi yakni diferensiasi yang tidak hanya meliputi produk melainkan juga seluruh kompetensi sumber daya manusia. Penempatan sumber daya manusia yang disesuaikan melalui *job analysis*, *job specification* dan *job desk* menjadikan formasi aset utama perusahaan dipetakan dengan baik sesuai kompetensi, keterampilan (*skill*) dan pengetahuan yang dimiliki. Dibantu dengan budaya organisasi yang mapan dan diinternalisasi dengan baik, semua komponen *resource-based view* mulai dari pengetahuan hingga kapabilitas terintegrasi sesuai dengan nilai dan tujuan perusahaan. Strategi yang dirumuskan oleh United Tractors diimplementasikan melalui pengelolaan sumber daya yang disesuaikan dengan perkembangan perusahaan dan dipahami oleh seluruh karyawan. Dilihat dari implementasi semua departemen, baik di

tingkat korporat, bisnis dan fungsional, strategi yang dimiliki perusahaan telah memenuhi sifat strategi yaitu menyatu (*unified*), menyeluruh (*comprehensive*) dan integrasi (*integrated*).

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian memberi masukan agar setiap perusahaan dapat memiliki kapabilitas atau kemampuan dalam mengembangkan pola *development* yang berpusat pada sumber daya manusia berbasis pengetahuan, kompetensi, dan keterampilan. Kapabilitas perusahaan dalam mengeksploitasi segala sumber daya merupakan kunci United Tractors tetap konsisten menjadi nomor satu dalam industri. Pola *development* sumber daya manusia dan budaya organisasi yang mengakar dan terintegrasi dengan baik menjadikan perusahaan unggul diantara kompetitor.

Semua komponen yang terdapat di dalam *resource-based view* yaitu pengetahuan, sumber daya (fisik, manusia dan organisasional) serta kapabilitas merupakan sumber keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Semua komponen tersebut harus dapat dikelola dan didistribusikan dengan baik secara heterogen dan immobile dimana kemampuan yang dimiliki sumber daya perusahaan berbeda dari yang lain dan tidak dapat berpindah. Apabila strategi yang dilakukan oleh perusahaan tidak proporsional maka pengaruhnya akan dirasakan oleh semua sumber daya. *Tangible asset* juga kekayaan penting bagi perusahaan oleh sebab itu diperlukan kecakapan sumber daya manusia (*intangible asset*) dalam

mengelolanya sehingga bisa memberikan nilai lebih dan mencapai kompetensi inti bagi perusahaan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan diantaranya adalah :

1. Penulis tidak dapat memperoleh data keuangan secara lengkap dari PT. United Tractors cabang Samarinda karena merupakan dokumen yang bersifat rahasia
2. Intensitas pengumpulan data yang terbatas dikarenakan tidak terlaksananya *focus group discussion* (FGD). Hal itu terjadi karena narasumber tidak dapat berada dalam waktu yang bersamaan ketika penulis berada di lapangan.
3. Analisa eksternal hanya mencakup pengisian form *environmental scanning* yang dilakukan oleh kepala tiap departemen di PT. United Tractors cabang Samarinda. Hal itu menyebabkan terbatasnya cakupan *stakeholder* yang terlibat di dalam industri ini.

D. Saran

Penelitian ini sampai pada menganalisa secara eksternal dan internal mengenai pengelolaan sumber daya dengan menggunakan *Porter's Five Force*, *resource-based view* dan *VRIO model*. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat melibatkan semua pihak eksternal (*stakeholder*) perusahaan sehingga dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif mengenai

situasi dan kondisi dalam suatu industri. Selain itu, semua dokumen *financial statement* bisa diperoleh untuk membangun parameter yang lebih terukur selain proses pengelolaan sumber daya yang dimiliki perusahaan.



Daftar Pustaka

Buku

- Barney, Jay B. (2002). *Gaining and Sustaining Competitive Advantage 2nd ed.* New Jersey: Pearson Prentice Hall International, Inc.
- Boyd, Harper W Jr, Orville C.W Jr, and Claude, Jean L. (1998). *Marketing Management: A Strategic Approach with a Global Orientation, 3rd ed.* New York : Irwin McGraw- Hill.
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya.* Kencana : Jakarta.
- Danim, Sudarwan. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif.* Bandung: CV. Pustaka Setia.
- David, Fred R. (2005). *Strategic Management: Concepts and Cases 10th ed.* New Jersey: Prentice Hall.
- Hamel, G., & Prahalad, C. K. (1994). *Competing for The Future.* Boston: Harvard Business School Press.
- Hax, Arnoldo. C & Majluf, Nicolas. S. (1991). *The Strategy Concept and Process : A Pragmatic Approach.* New Jersey : Prentice Hall.
- Hitt, Michael. A., Ireland, R. Duane & Hoskisson, Robert. E. (2001). *Manajemen Strategis: Daya Saing dan Globalisasi Konsep Edisi 1.* Jakarta : Salemba Empat.
- Hitt, Michael. A., Ireland, R. Duane & Hoskisson, Robert. E. (2004). *Strategic Management Competitiveness and Globalization Concepts 5^{ed}.* Ohio: South-Western Cengage Learning.

- Irwanto. (2007). *Focus Group Discussion: Sebuah Pengantar Praktis*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Jauch, Laurence R. & William F. Glueck. (1999). *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan* (edisi ketiga). Jakarta : Erlangga.
- Johnson, G, Scholes, K. (2000). *Exploring Corporate Strategy*. Europe : Prentice Hall.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Bandung : PT Kencana Prenada Media Group.
- Kuncoro, Mudrajat. (2006). *Strategi : Bagaimana Mearaih Keunggulan Kompetitif?* Jakarta : Erlangga.
- Kusumadmo, E. (2013). *Manajemen Strategik Pengetahuan : : Aliran, Implementasi dan Metateori dalam Manajemen Perusahaan*. Yogyakarta : Cahaya Atma Pustaka.
- Mello, Jeffrey A.(2006). *Strategic Human Resource Management*. Mason: Thomson South-Western
- Moleong, Lexy. J. (2005) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noe, Raymond, Hollenbeck, John, Barry, Gerhart, & Wright, Patrick. (2013). *Fundamentals of Human Resource Management*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Pearce, John A & Robinson, Richard B. (1997). *Strategic Management: Formulation, Implementation, and Control*. New York : Irwin McGraw-Hill.

- Porter, Michael E. (1980). *Competitive Strategy, Techniques For Analyzing Industries and Competitors*, New York: The Free Press.
- Porter, M.E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, New York: Free Press.
- Rothaermel, F.T. (2012). *Strategic Management : Concepts and Cases*. New York : Irwin McGraw- Hill
- Sugiyono. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Thompson, John & Martin, Frank. (2010). *Strategic Management: Awareness and Change 6th ed*. Ohio: South-Western Cengage Learning
- Umar, Husein.(1999). *Riset Strategi Perusahaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Watson. (2012). *Change Management & Communication Project, Presentation to BOD*.
- Wheelen, Thomas L & Hunger, David J. (2012). *Strategic Management and Business Policy, Toward Global Sustainability 13th ed* · Boston: Pearson.

Jurnal

- Barney, J.B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17, 99-120.
- _____. (1995) Looking Inside For Competitive Advantage. *Academy of Management Executive*, 9(4), 49-61

- Collins J, Christopher & Clark, Kevin D, (2003). Strategic Human Resource Practices, Top Management Team Social Networks, And Firm Performance : The Role Of Human Resource Practices In Creating Organizational Competitive Advantage. *Academy of Management Journal*, 46(6), 740–751.
- Halawi, Leila A, McCarthy , Richard V & Aronson, Jay E. (2006). Knowledge Management and The Competitive Strategy of The Firm. *The Learning Organization*, 13 (4), 384 – 397
- Prahalad, C.K & Hamel, G. (1990). The Core Competence of the Corporation. *Harvard Business Review*, 68 (3), 79-91
- Hideo, Hohgi., Takeshi, Nagai & Shigeru, Nishiyama. (2013). The Developing Strategy Of Vanke Company. Unpublished MBA Degree Thesis.
- Lado, Augustine A & Wilson, Mary C. (1994). Human Resource Systems And Sustained Competitive Advantage : A Competency – Based Perspective. *Academy. Management Review*, 19(4), 699-727
- O'Shannassy, Tim. (2008). Sustainable Competitive Advantage Or Temporary Competitive Advantage : Improving Understanding Of An Important Strategy Construct . *Journal of Strategy and Management*, 1(2), 168-180.
- Parnell, John A. (2006). Generic Strategies After Two Decades: A Reconceptualization of Competitive Strategy. *Management Decision*, 44 (8), 1139 – 1154

Media Elektronik

- https://beckmann-bio.com/files/dictionnaire/vrio_analysis.html, diakses pada 18 September 2015
- <https://hbr.org/2008/01/the-five-competitive-forces-that-shape-strategy/>, diakses pada 18 September 2015

[https:// mindtools.com/pages/article/newTMC_08.html](https://mindtools.com/pages/article/newTMC_08.html), diakses pada 16 September 2015

<https://strategicmanagementinsight.com>, diakses pada 16 September 2015

unitedtractors.com, diakses pada 12 Juni 2015



Lampiran 1

Tabel EFAS

Lampiran 1

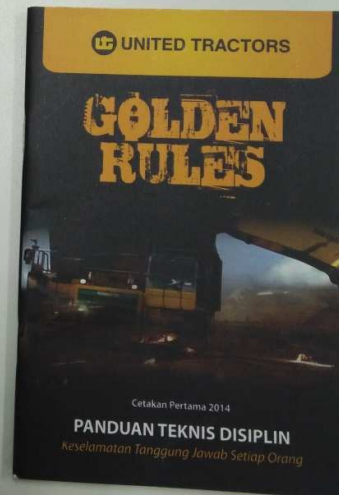
Tabel 4.1

External Factors Analysis Summary (EFAS)

No	External Factors	Weight	Rating	Weighted Score
1.	Rivalry Among Competitors			
	Number of equally balanced competitors	0.05	4.2	0.21
	Industry growth	0.1	4.6	0.46
	Product differentiation	0.1	3.5	0.35
	Switching cost	0.05	2.3	0.115
2.	Bargaining Power of Suppliers			
	Availability of substitutes for the suppliers products	0.05	1.5	0.075
	Importance of the industry to suppliers profit	0.05	2.8	0.14
	Suppliers contribution to quality or services of the industry products	0.05	3.5	0.175
3.	Bargaining Power of Buyers			
	Number of important buyers	0.2	5.0	1
	Contribution to quality or service of buyers products	0.1	4.8	0.48
	Buyers profitability	0.15	5.0	0.75
4.	Threat of Substitutes			
	Availability of close substitutes	0.05	3.2	0.16
	Substitute price-value	0.05	2.8	0.14
	TOTAL	1		4.055

Lampiran 2

Buku Perjanjian Kerja Bersama



BAB XIII KESELAMATAN DAN KESEHATAN SERTA PERLENGKAPAN KERJA

Pasal 74	Umum	74
Pasal 75	Hygiene Perusahaan dan Kesehatan (Hyperkes)	74
Pasal 76	Pakaian Kerja	75
Pasal 77	Alat-alat Kerja	76
Pasal 78	Perlindungan Keselamatan dan Kesehatan Kerja	76

BAB XIV PERATURAN TATA TERTIB

Pasal 79	Umum	78
Pasal 80	Tata Tertib Registrasi	78
Pasal 81	Tata Tertib Keselamatan Kerja dan Lingkungan Hidup	78
Pasal 82	Tata Tertib Kesehatan dan Kebersihan	79
Pasal 83	Tata Tertib Keamanan	80
Pasal 84	Sikap dan Tanggung Jawab Atas Terhadap Bawahannya	82
Pasal 85	Sikap dan Tanggung Jawab Bawahannya Terhadap Atasannya	83

BAB XV SANKSI-SANKSI TERHADAP PELANGGARAN

Pasal 86	Peringatan/Sanksi	84
Pasal 87	Kesalahan/Pelanggaran dengan Sanksi Surat Peringatan Tingkat I	86
Pasal 88	Kesalahan/Pelanggaran dengan Sanksi Surat Peringatan Tingkat II	88
Pasal 89	Kesalahan/Pelanggaran dengan Sanksi Surat Peringatan Tingkat III	89
Pasal 90	Kesalahan/Pelanggaran dengan Sanksi Pemutusan Hubungan Kerja	90

BAB XVI PEMUTUSAN HUBUNGAN KERJA

Pasal 91	Umum	93
Pasal 92	Kewajiban atau Berakhinya Hubungan Kerja	93
Pasal 93	Pemutusan Hubungan Kerja Saling Masa Percobaan	94

Pasal 94	Pemutusan Hubungan Kerja Atas Kehendak Pekerja (Pengunduran Diri)	94
Pasal 95	Pemutusan Hubungan Kerja Secara Massal	96
Pasal 96	Pemutusan Hubungan Kerja Karena Tidak Mampu Bekerja dan/atau Sakit yang Berkepanjangan (Medical Unfit)	96
Pasal 97	Pemutusan Hubungan Kerja Karena Pekerja Meninggal Dunia	98
Pasal 98	Pemutusan Hubungan Kerja Karena Kesalahan Berat	100
Pasal 99	Pemutusan Hubungan Kerja Karena Perubahan Status, Penggabungan, Peleburan atau Perubahan Kepemilikan Perusahaan	102
Pasal 100	Pemutusan Hubungan Kerja Karena Perusahaan Tutup	103
Pasal 101	Pemutusan Hubungan Kerja Karena Perusahaan Pailit	105
Pasal 102	Dasar Perhitungan Uang Pesangon, Uang Penghargaan Masa Kerja dan Uang Pisah	106

BAB XVII PENYELESAIAN KELUH KESAH

Pasal 103	Umum	107
Pasal 104	Tata Cara Penyelesaian Keluhan dan Pengaduan	107

BAB XVIII PERATURAN PERALIHAN DAN PELAKSANAAN

Pasal 105	Peraturan Peralihan dan Pelaksanaan	109
Pasal 106	Penutup	109

BAB V PRODUKTIVITAS

Pasal 26 Produktivitas

- Perusahaan bersama Serikat Pekerja melakukan usaha-usaha peningkatan produktivitas dalam rangka meningkatkan pertumbuhan Perusahaan.
- Usaha-usaha yang dilakukan antara lain :
 - Bersama Pekerja senantiasa meningkatkan disiplin, kualitas dan kuantitas kerjanya.
 - Bersama Pekerja menjalankan *Quality Control Cycle (QCC)* sesuai sistem manajemen *Total Quality Control (TQC)* dan *United Tractors Management System (UTMS)* yang dijalankan Perusahaan.
 - Bersama Pekerja menemukan gagasan/ide/terobosan atau sistem manajemen dan metode baru/*continuous improvement/innovation* Perusahaan.
 - Mendorong Pekerja memiliki meningkatkan kemampuan/ keterampilan multi-dimensi dalam berbagai bidang pekerjaan yang ada di Perusahaan.
- Guna memberikan rangsangan kepada Pekerja untuk melakukan usaha-usaha peningkatan produktivitas, maka Pengusaha mengusahakan pemberian penghargaan produktivitas (*recognition*). Adapun bentuk penghargaan dan pengaturan akan ditetapkan dalam ketentuan tersendiri dan terlebih dahulu mempertimbangkan mendiskusikan masukan/aspirasi dari Serikat Pekerja yang tidak terpisahkan dari Perjanjian Kerja Bersama ini.

BAB VI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KERJA

Pasal 27 Umum

Menyadari perlunya peningkatan Kompetensi sebagai prasyarat dalam peningkatan produktivitas, maka Perusahaan akan terus melakukan usaha-usaha peningkatan Kompetensi Pekerja melalui pendidikan dan pelatihan kerja.

Pendidikan dan pelatihan kerja wajib diberikan kepada seluruh Pekerja, terutama bagi Pekerja yang akan menempati posisi baru.

Pendidikan dan pelatihan kerja yang direkomendasikan dari hasil penilaian *Performance Kerja* dan/atau Kompetensi Kerja dipertimbangkan pelaksanaannya untuk pengembangan diri Pekerja sesuai kemampuan Perusahaan.

Untuk Pekerja yang memerlukan sertifikasi sesuai dengan kebutuhan Perusahaan, maka Perusahaan akan memfasilitasi dan/atau membiayai secara penuh melalui proses resmi dan dilakukan secara prosedural atas pembuatan atau perpanjangan sertifikasi keahlian, surat izin operasi/praktek dari instansi yang berwenang.

Setiap Pekerja berhak untuk memperoleh, meningkatkan dan mengembangkan Kompetensi Kerja sesuai dengan bakat/minat/ kemampuannya dan diselenggarakan dengan kebutuhan Perusahaan. Untuk itu Pekerja dapat mengajukan usulan kepada Atasan Langsungnya untuk dapat mengikuti pendidikan dan pelatihan kerja.

Pekerja yang ditugaskan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan kerja wajib mengikutinya dengan sungguh-sungguh.

Setiap usulan pengembangan direncanakan dalam *Individual Development Plan* di awal tahun.

Pasal 28
Pendidikan Dasar

Perusahaan menyelenggarakan pendidikan dasar bagi Pekerja, yang merupakan pengenalan terhadap Perusahaan, organisasi Perusahaan, nilai-nilai, norma-norma kerja yang berlaku, *Environment, Health and Safety (EHS)*, serta isi Perjanjian Kerja Bersama ini.

Pasal 29
Pendidikan Fungsional

1. Perusahaan memberikan pendidikan fungsional bagi Pekerja untuk meningkatkan kompetensinya dalam suatu bidang pekerjaan sesuai dengan tugas/jabatannya.
2. Penentuan Pekerja dan jenis pendidikan fungsional yang akan diikuti didasarkan atas kebutuhan Perusahaan.
3. Pendidikan fungsional dapat diselenggarakan dalam Perusahaan atau di tempat lain yang ditunjuk Perusahaan.
4. Pekerja yang mendapat tugas untuk mengikuti pendidikan ini wajib memberikan laporan tertulis kepada Atasan Langsungnya setelah selesai pendidikan.

Pasal 30
Pelatihan Kerja

1. Untuk melengkapi Pekerja dengan keterampilan yang dibutuhkan, Perusahaan menyelenggarakan pelatihan kerja bagi Pekerja baru maupun Pekerja yang dialih tugaskan ke pekerjaan/jabatan baru.
2. Pelatihan kerja merupakan pelatihan yang dilakukan sambil bekerja dengan sistem mentor. Ada mentor/pembimbing yang ditunjuk oleh Perusahaan berkewajiban untuk mengajar, membimbing, memberi contoh, mengawasi dan mengevaluasi Pekerja selama pelatihan kerja berlangsung.

Pasal 31
Fasilitas Pendidikan

Perusahaan menyediakan fasilitas pendidikan dan pelatihan beserta peralatannya yang dapat dipergunakan untuk pendidikan dan pelatihan, pertemuan, seminar, aktivitas QCC/TQC, belajar bersama dan sebagainya.

Perusahaan menyediakan fasilitas perpustakaan maupun fasilitas pembelajaran melalui media elektronik yang dapat dipergunakan oleh Pekerja untuk meningkatkan pengetahuannya.

Atas persetujuan Atasan Langsungnya, seorang Pekerja dapat diberikan waktu untuk mengikuti pendidikan dan bantuan fasilitas pendidikan sesuai dengan kebutuhan Perusahaan berupa biaya, perlengkapan dan/atau buku-buku.



Lampiran 3

Buku Golden Rules

UNITED TRACTORS
PERATURAN UTAMA - GOLDEN RULES



GOLDEN RULES

1. Peraturan yang melindungi pekerja dari risiko utama penyebab kecelakaan.
2. Peraturan yang menentukan arti kondisi/indikasi aman dan tidak aman.
3. Peraturan yang menentukan sanksi disiplin atas pelanggaran terhadap praktik kerja aman.

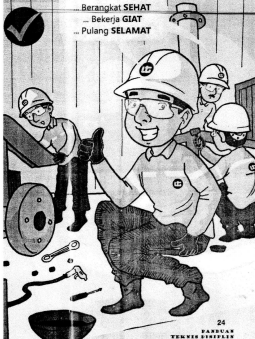
RUANG LINGKUP

1. Golden Rules diterapkan di lingkungan kerja PT United Tractors Tbk baik di Head Office, Cabang, Site, Perawatan atau Consignment termasuk di Kawasan atau area Pemilik, Tambang atau Kontraktor Pertambangan.

- UNITED TRACTORS**
PERATURAN UTAMA - GOLDEN RULES
2. Perusahaan dan organisasi atau bagian yang termasuk di dalam ruang lingkup ini adalah semua karyawan atau orang lain yang melakukan kegiatan untuk dan atas nama PT United Tractors Tbk, meliputi:
 - a. Perusahaan Kontraktor.
 - b. Perusahaan Subkontraktor.
 - c. Perusahaan Vendor.
 - d. Perusahaan Ekspedisi (Transporter).
 - e. Anak Perusahaan PT United Tractors Tbk (APCO).
 - f. Penyewa Gedung/Bangunan/Kantor/Workshop/Warehouse dan atau fasilitas lainnya (Tenan) di lingkungan PT United Tractors Tbk.
 - g. Pengunjung atau tamu.

UNITED TRACTORS
PERATURAN UTAMA - GOLDEN RULES

10
BAGIAN KESUKSESAN
Kebiasaan terpuji yang dapat menyelamatkan



24
BAGIAN KESUKSESAN
Kebiasaan terpuji yang dapat menyelamatkan

UNITED TRACTORS
PERATURAN UTAMA - GOLDEN RULES

11
BAGIAN KESUKSESAN
Kebiasaan terpuji yang dapat menyelamatkan



25
BAGIAN KESUKSESAN
Kebiasaan terpuji yang dapat menyelamatkan

UNITED TRACTORS
PERATURAN UTAMA - GOLDEN RULES

12
BAGIAN KESUKSESAN
Kebiasaan terpuji yang dapat menyelamatkan



26
BAGIAN KESUKSESAN
Kebiasaan terpuji yang dapat menyelamatkan

UNITED TRACTORS
PERATURAN UTAMA - GOLDEN RULES

13
BAGIAN KESUKSESAN
Kebiasaan terpuji yang dapat menyelamatkan



27
BAGIAN KESUKSESAN
Kebiasaan terpuji yang dapat menyelamatkan

UNITED TRACTORS
PERATURAN UTAMA - GOLDEN RULES

14
BAGIAN KESUKSESAN
Kebiasaan terpuji yang dapat menyelamatkan



Aturan 4
Bekerja di Ketinggian

Anda harus selalu melindungi diri anda dari kemungkinan terjatuh saat bekerja di ketinggian (lebih 1,8 meter) di atas permukaan lantai atau tempat berjalan atau platform permanen.

4.1 Dilarang bekerja di ketinggian tanpa platform kerja yang akurat (misalnya scaffolding atau fall protection device yang dipasang dengan benar (misalnya safety harness dan lanyard).

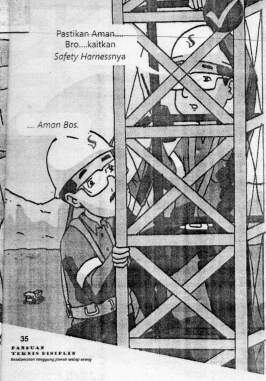
Sanksi Pelanggaran:

- Pelanggaran Pertama : Surat Peringatan Ketiga.
- Pelanggaran Kedua : Pemutusan Hubungan Kerja.

34
BAGIAN KESUKSESAN
Kebiasaan terpuji yang dapat menyelamatkan

UNITED TRACTORS
PERATURAN UTAMA - GOLDEN RULES

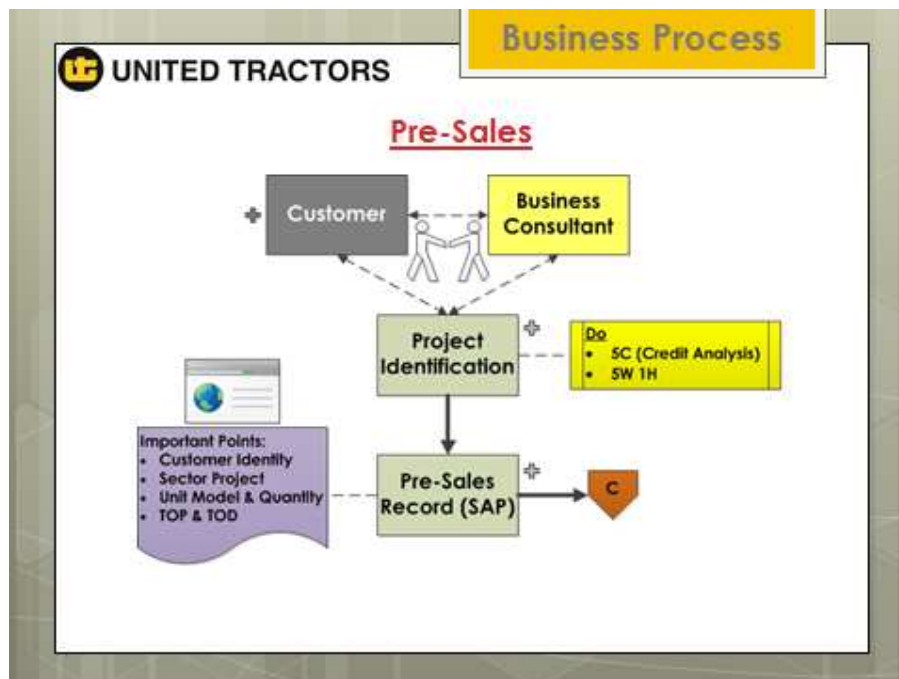
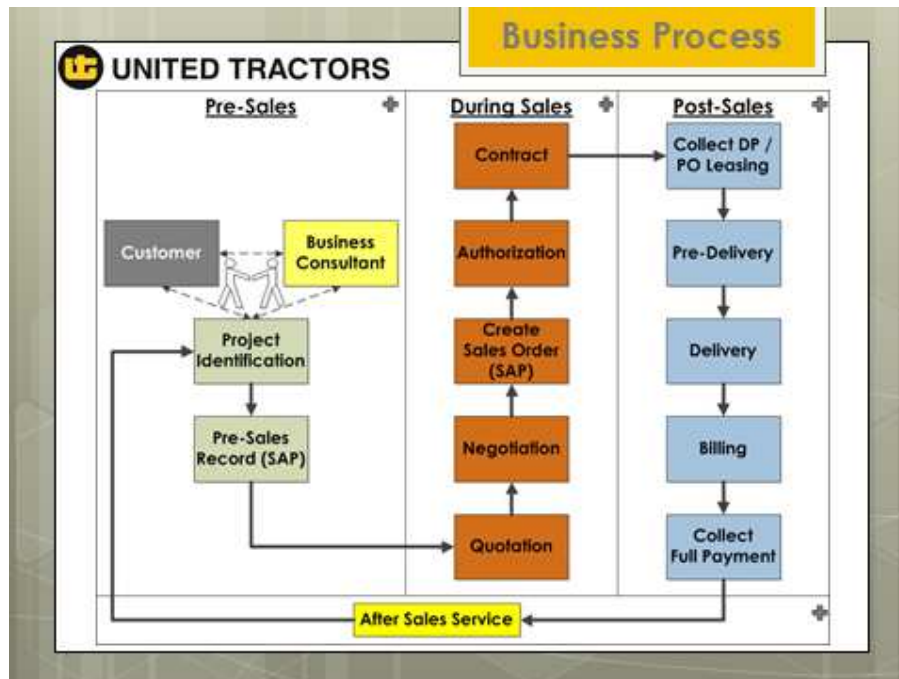
15
BAGIAN KESUKSESAN
Kebiasaan terpuji yang dapat menyelamatkan

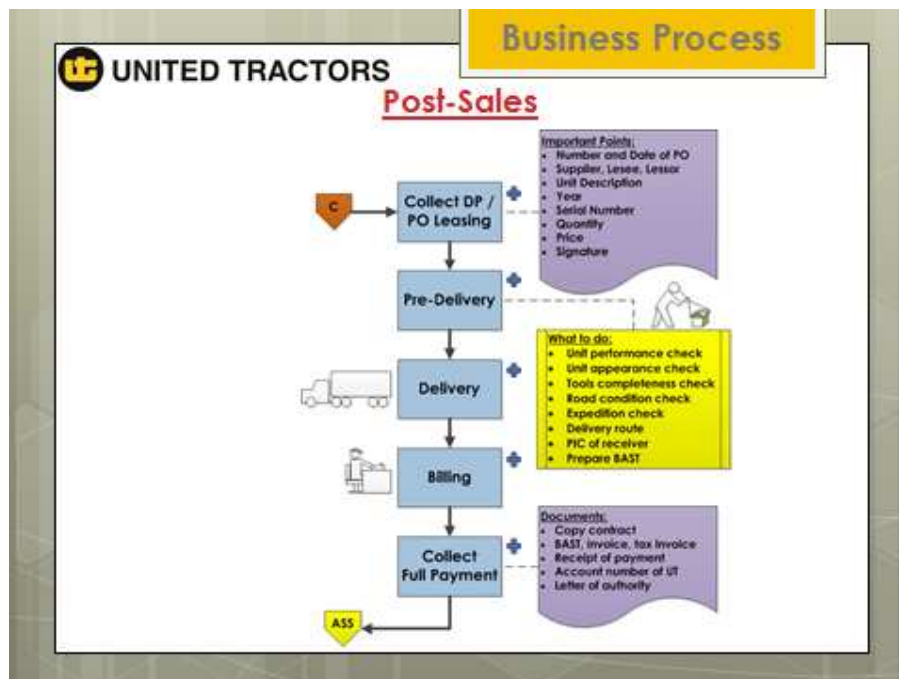
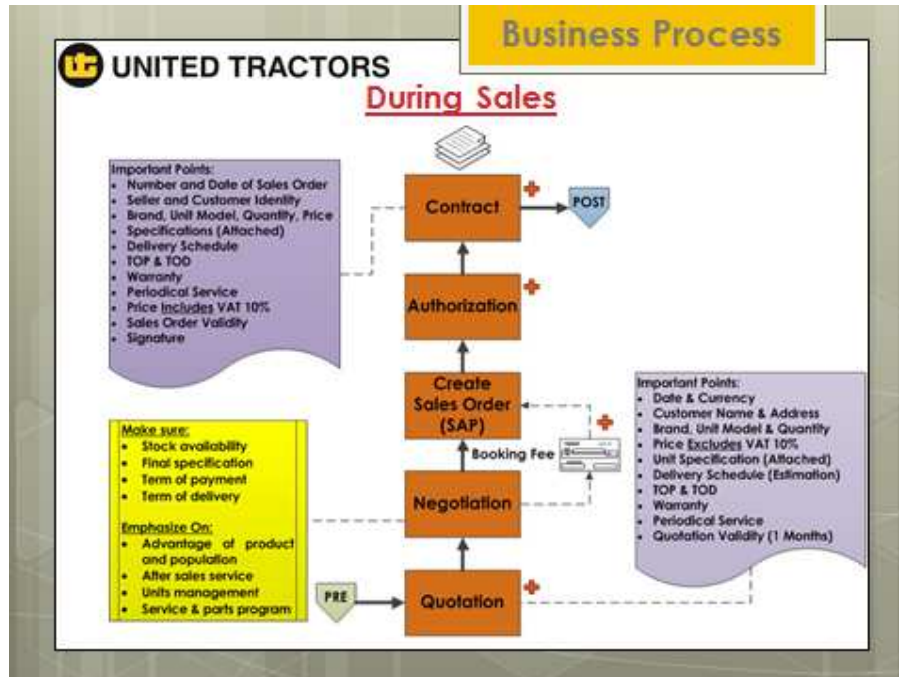


35
BAGIAN KESUKSESAN
Kebiasaan terpuji yang dapat menyelamatkan

Lampiran 4

Proses Bisnis dan *Specification Sheet*







UNITED TRACTORS

Product Improvement

HD785-5



HD785-7



Brake, Safety, & Reliability Increasing

Brakes	HD785-5	HD785-7	Control	HD785-5	HD785-7
Front	Caliper	Wet Disc	Brakes	Air Over Hydraulic	All Hydraulic
Rear	Wet Disc	Wet Disc	Body Hoist	Mechanical	Electronic
Parking	Caliper	Wet Disc, All Wheels			
Retarder	Wet Disc, Rear Wheel	Wet Disc, All Wheels			



UNITED TRACTORS

General Specification

Item	HD785-7
Engine Type	Komatsu SAA12V140E-3
Engine Output (HP)	1,178
Vessel Capacity (m ³)	60
Operating Weight (kg)	72,000
Maximum Payload (m-ton)	91.0





UNITED TRACTORS

Fleet Match



HD785-7	PC 2000	PC 1250	PC 800
Dump Vessel Cap (m³)	60	60	60
Bucket Cap(m³)	13.7	6.7	3.4
Material Density (ton/Lcm)	1.5167	1.5167	1.5167
Bucket Fill Factor	0.9	0.9	0.9
Passes Per Truck	5	10	19
Cycle Time PC (sec)	27	25	21
Loading Time (sec)	135	250	399

Data sources: AED



UNITED TRACTORS

Competitors (1)



✗ This
imag...

✗ Thi
s

SPECIFICATIONS	HD785-7	CAT 777D	Hitachi EH1700	Terex TR 100
Machine	SAA12V140E-3	Cat 3508B	MTU 16V-2000	MTU 16V-2000TA
Gross Vehicular Weight (Kg)	166,000	163,360	163300	157720
Payload (Tons)	91	90.4	95	91
Vessel Capacity (Heaped) (m³)	60	60.1	60.4	57
Gross Engine Power (HP)	1200	1000	1050	1050
Fuel Tank Capacity (lit)	1308	1137	1136	1275
Transmission Gear	F7 R2 (RH-RL)	F7 R1	F6R1	F6R1
Max Travel Speed (km/h)	65	60.4	55.7	48.5
Dumping Angle (Degree)	48	49.4	-	-
Wheel Retarder	Front-Rear	Rear	-	-
Brake Control	All Hydraulic	Air Over Hydraulic	All Hydraulic	Air Over Hydraulic



UNITED TRACTORS

Competitors (2)



Items	HD785-7	777D
Engine	SAA12V140E-3	Cat 3508B
Operating Weight (Kg)	166.000	163.360
Payload (Tons)	91	90.9
Vessel Capacity (Heaped) (m³)	60	60,1
Horsepower (HP)	1178	938
Fuel Tank Capacity (litr)	1308	1137
Transmission Gear	F7 R2 (RH-RL)	F7 R1
Max Travel Speed (km/h)	65	60,4
Piston Displacement	38,65	27,19
Wheel Retarder	Front-Rear	Rear
Brake Control	All Hydraulic	Air Over Hydraulic



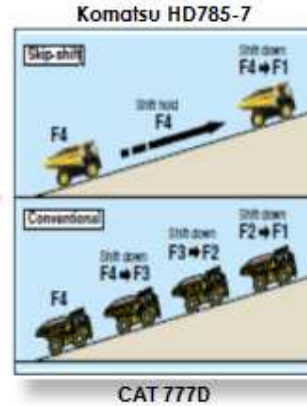
UNITED TRACTORS

Competitors (3)

KOMATSU HD785-7	CATERPILLAR 777D	Comments
Braking System: All Hydraulic 	Braking System: Air Over Hydraulic 	Weakness air system : - Needs daily maintenance for critical parts. I.e.: Air compressor, air tank, air flow system. - Low reliability
Front Brake Type: Wet Type 	Front Brake Type: Dry Type 	Weakness of Dry Type: - Needs daily maintenance for critical parts. I.e.: Braking Plate - Low reliability
Auto Retard System: Automatic Retard Speed Control (ARSC) 	Auto Retard System: Not Equipped 	Advantage of ARSC: ARSC allows operator to set the constant at the downhill easily.

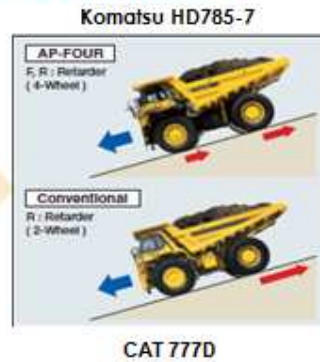
'Skip Shift Function'

- +**
- Reduce number of down shifts
 - Reduce haul road maintenances
 - Make the driving smoother
 - Improve operator comfort
 - Reduce spilling of material



'Independently Retarder Four-Wheel'

- +**
- More Stable for downhill travel
 - Anti Pitching
 - More Safety



KOMATSU®

WA600-6R

HORSEPOWER
Gross: 396 kW 530 HP @ 1800 rpm
Net: 393 kW 527 HP @ 1800 rpm

BUCKET CAPACITY
6.4-7.0 m³ 8.4-9.2 yd³

**WA
600**



Photo may include optional equipment.

WHEEL LOADER

WA600-6R WHEEL LOADER

WALK-AROUND

High Productivity & Low Fuel Consumption

- High performance SAA6D170E-5 engine
- Low fuel consumption
- Dual-mode engine power select system
- Automatic transmission with shift timing select system
- Lock-up Torque Converter
- Variable displacement piston pump & CLSS
- Increased bucket capacity
- Long wheelbase

See pages 4 and 5.

Excellent Operator Environment

- Automatic transmission with ECMV
- Low-noise designed cab
- Electronic controlled transmission lever
- Modulated clutch system
- Engine RPM set system with auto decel (Optional)
- "EPC" (Electronic Pilot Control) levers
- Pillar-less large ROPS/FOPS integrated cab
- Easy entry/exit, front-hinged door
- "AJSS" (Advanced Joystick Steering System) (Optional)

See pages 8 and 9.



Building on the technology and expertise Komatsu has accumulated since its establishment in 1921, GALEO presents customers worldwide with a strong, distinctive image of technological innovation and exceptional value. The GALEO brand will be employed for Komatsu's full lineup of advanced construction and mining equipment. Designed with high productivity, safety and environmental considerations in mind, the machines in this line reflect Komatsu's commitment to contributing to the creation of a better world.

***Genuine Answer for Land
and Environment Optimization***

Harmony with Environment

- Low exterior noise
- Low fuel consumption

OFF-ROAD



SCANIA OFF-ROAD TRUCKS Technical Specification



distributed by: UNITED TRACTORS

General

Wheel configuration 6x4

GVW Technical 41,000 kg

Transport application

- Overburden hauling DV17, Coal hauling TV30

Engine

Engine model

- NEW!**
- DC13108 360hp Euro-3
 - 6 cylinder in-line Diesel Engine with PDE Injection System
 - Displacement 12.7 Liters
 - Power output 360 hp (265 kW) at 1,900 rpm
 - Torque 1,750 Nm at 1,000 - 1,350 rpm

Fuel system

Fuel tank, right hand side

- 300G Steel with water separator

Clutch

Clutch type

- Asbestos-free clutch lining with clutch overload warning and wear protection
- Automatic clutch - no clutch pedal provided

Gearbox

NEW! **Gearbox GRS0905**

- 12+2 forward speed & crawler gear

PTO Gearbox EG653P

Front axle

Axle weight front, technical 9,000 kg

Rear axle

Axle weight rear, technical 32,000 kg

Axle gear RBP385+RP835 with ratio 7.18

Differential lock

Rims and Tires

- 8.5" x 24 disc rim
- 12.00R24 Off-road All positions Bridgestone or equivalent

Brake system

APS Air Processing Management System

Wheel brake

- Drum, asbestos-free lining brake

Manual slack adjuster

NEW! **Hill Hold**

NEW! **Anti-lock brakes and Traction Control**

Suspension and Anti-Roll Bar

Suspension front

- 4 x 28, Parabolic with anti-roll bar

Suspension rear

- 8 x 30 / 90, Trapezoid with anti-roll bar

Cab

Cab type CP14 Day Cab

Air suspension seat

3-point integrated safety belt

Cruise control buttons in the steering wheel

NEW! **Digital instrument cluster**

Air conditioning

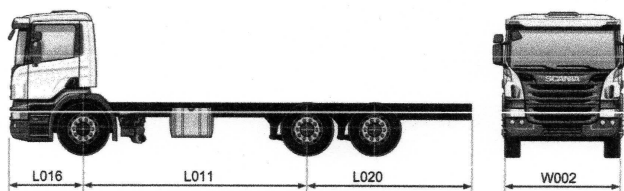
Bumper protruding

Towing device in bumper



Chassis Specification

P360CB-6x4



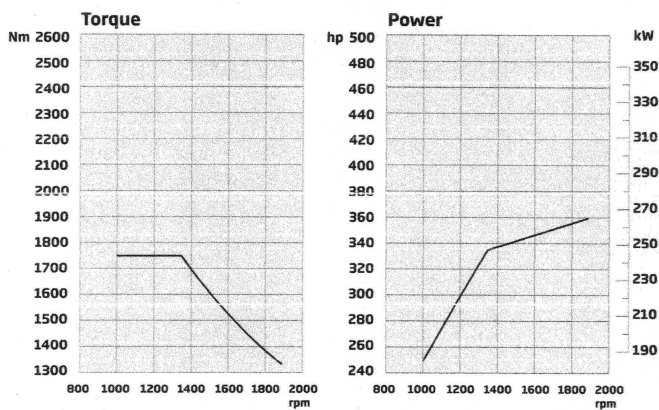
General Measurements

L016	- Front overhang	1460 mm
L020	- Rear overhang	2310 mm
W002	- Chassis width	2500 mm
L011	- Axle Distance	4100 mm

Weight

Front	5045 kg
Rear	4595 kg
Total	9640 kg

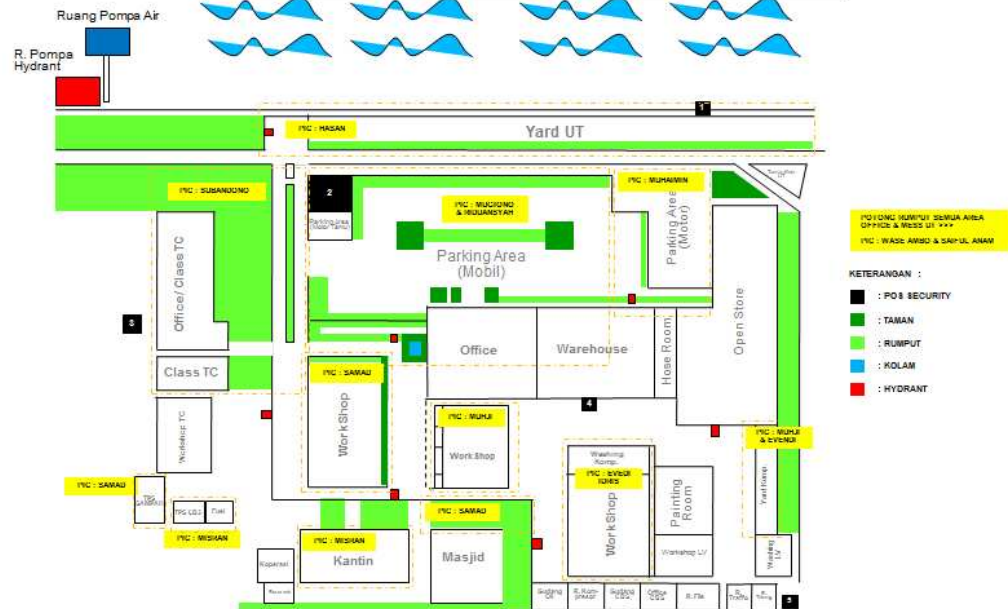
DC13 108 360 Euro 3



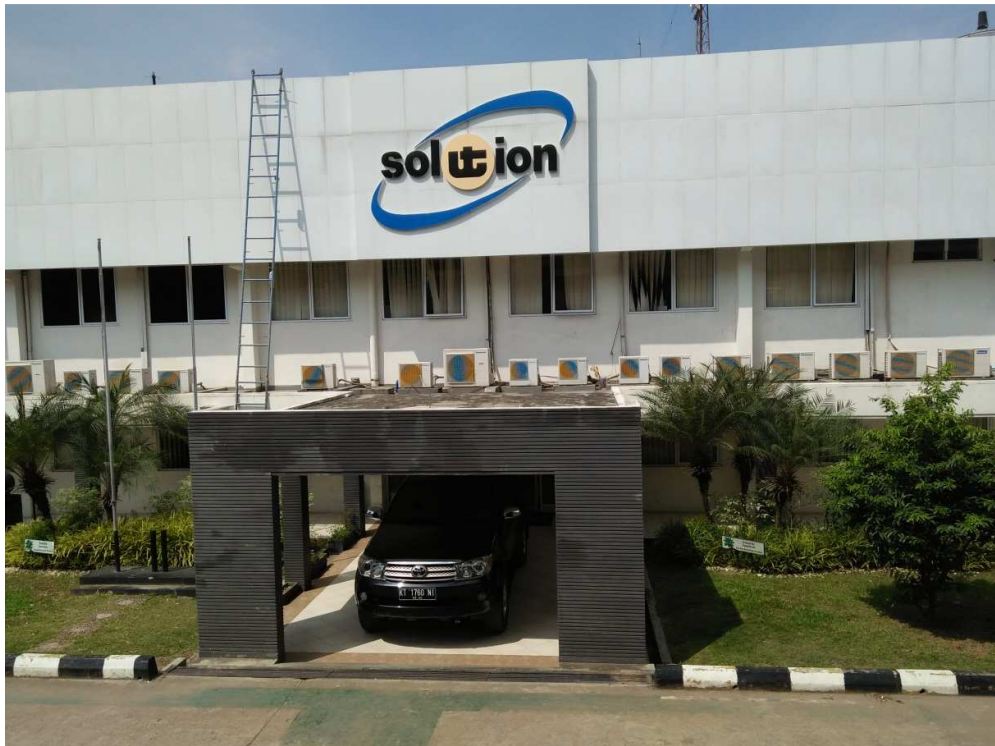
Lampiran 5

Gambar Denah dan Foto Dokumentasi

Modal Fisik



KANTOR





TRAINING CENTRE



WORKSHOP





FABRICATION SECTION



TRACKS REBUILDING SECTION



MUSHOLLA



KANTIN





UNIT



Lampiran 6

Contoh Blangko IDP



**UNITED TRACTORS
SERVICE DIVISION**

SERVICE OFFICER INDIVIDUAL DEVELOPMENT PLAN 2012

REVISI	
TANGGAL	

FORM SOMP 02

NAMA	
NRP	
DEPT.	SERVICE

DESCRIPTION	CURRENT	TARGET
PROMOTION SYSTEM		
POINT		
RESERVE POINT		
TOTAL POINT	0	

[illegible]

Individual Development Plan ini disusun berdasarkan kebutuhan :

1. Operational Service Division
2. Peningkatan kompetensi Service Officer demi peningkatan kinerja yang lebih baik

Department Head

Sangatta, 5 November 2011
Service Officer

SERVICE OFFICER INDIVIDUAL DEVELOPMENT PLAN 2010

NAMA	
NRP	
DEPT.	

DESCRIPTION	CURRENT	TARGET
PROMOTION SYSTEM	BA+	BS
POINT	125	208
RESERVE POINT	75	66
TOTAL POINT	200	274

SPEC.	FORMAL TRAINING / NON FORMAL TRAINING					JOB ASSIGNMENT (GATHERING EXPERIENT)				ASSESSMENT				
	TRAINING MODUL	TYPE	VENUE	START	END	JOB ASSIGNMENT REQ.	LAST	NEXT	START	END	COMPETENCY	P. LEVEL	POINT	MONTH
HD	PREVENTIVE_MAINTENANCE_HD	CLASS	TTD JKT	JAN	JAN	PREVENTIVE_MAINTENANCE_HD	0	2	JAN	DES				
BD	REMOVE_&_INSTALL_BD	SIT IN	TTD JKT	MAR	MAR	REMOVE_&_INSTALL_BD	1	1	JAN	DES	PM BULLDOZER BIG	COMP.	55	MAR
PC	ELECTRONIC_CONT_SYS_PC_BIG	CLASS	TTD JKT	SEP	SEP	ELECTRONIC_CONT_SYS_PC_BIG	0	2	JAN	DES	PM HYDRAULIC EXCAVATOR COH ENGINE PC SMALL	COMP. COMP.	57 87	AUG AUG
											Σ POINT		199	

Individual Development Plan ini disusun berdasarkan kebutuhan :
1. Operasional Service Division
2. Peningkatan kompetensi Service Officer demi peningkatan kinerja yang lebih baik

..... 20
Service Officer

Department Head

(... Nama Manager ...) (..... Nama.....)

PT. UNITED TRACTORS, Tbk
Jl. Raya Bekasi KM 22 Cakung Jakarta Timur 13910
Tlp. 021-24579999 ; Fax. 021-4600677

No : FORM 001/PROS-
MFP-MLK3-004
Revisi : 3

INDIVIDUAL DEVELOPMENT PLAN
Periode : 02 Januari - 31 Desember 2014

DATA KARYAWAN

Nama Karyawan :
Tanggal Lahir : 22 May 1985
NRP : 80110034
Tanggal Masuk UT : 02 Januari 2010
Golongan : 4B
Tanggal Promosi Terakhir : 01 Agustus 2011
Posisi : Technical Instruktur
Nama Atasan : Akhmad Iqbal
Departemen/Cabang : Technical Training/ Samarinda
Division : Service

COMPETENCY	2010	2011	2012
PERFORMANCE	2010	2011	2012
	BA+	B5	B5
JABATAN	TI	TI	TI

CAREER ASPIRATION	
Short-Term Goals (1-2 Years)	Long-Term Goals (3-5 Years)
Completed Gathering Experience operasional TTA: Relations Development & Asset Management	To be a Leader at TTA of United Tractors

STRENGTH AREA
Competency : Interviewing Skill Kemampuan verbal untuk menggali informasi yang berguna dalam mendapatkan data-data untuk menunjang pengambilan keputusan. Knowledge and Learning Delivery - Mampu menjelaskan konsep dan teknik mengajar sesuai dengan prinsip-prinsip pedagogi (cara belajar orang dewasa). - Mampu melakukan kegiatan penyebaran knowledge atau learning development program yang mendukung kebutuhan operasional bisnis UT (contoh: menjadi fasilitator sharing knowledge program/ menjadi instructor training). - Mampu mendesain materi, kurikulum, silabus knowledge atau learning development program yang sesuai dengan kebutuhan operasional bisnis UT. Learning Consultancy - Mampu menangkap dan menggali permintaan customer terkait dengan program development. - Mampu menganalisa permintaan customer terkait program development dan menyusun summary dari permintaan tersebut. - Mampu mengevaluasi kemungkinan tindak lanjut permintaan program development dari customer. - Mampu memberikan rekomendasi yang komprehensif terhadap suatu program development, baik program development yang sudah/belum dilakukan maupun kemungkinan program kemungkinan program development yang belum diajukan/dipetakan. Training Management - Mampu mengorganisasikan jadwal, fasilitas, participant hingga fasilitator (internal/eksternal) sesuai program pelatihan yang telah dibuat. - Mampu melakukan perencanaan terhadap kebutuhan pelatihan (termasuk verifikasi dan validasi) berdasarkan IDP dan kebutuhan organisasi. - Mampu melakukan analisa kesesuaian antara persyaratan kompetensi dari jabatan yang membutuhkan pengembangan dengan metode pelatihannya. - Mampu mengevaluasi efektivitas program pelatihan yang telah diselenggarakan dari segi materi, fasilitas, maupun fasilitator dan merekomendasikan program yang lebih sesuai dengan kebutuhan organisasi.

FOCUS OF DEVELOPMENT			
NO	COMPETENCY	REQUIREMENT	ACTUAL
1	Problem Solving & Decision Making		
2	Asset Management		
3	Basic Negotiation Skill		

1 PROJECT ASSIGNMENT

NO.	NAME OF PROJECT	TIME FRAME/ DURATION	MENTOR/ SUPERIOR	TUJUAN
1	Continue Project MAHAKAM	Start February 2014	Akhmad Iqbal	Bersama-sama dengan tim HRD PT GPE membuat Development Pattern for mechanic support
2	see attachment GAB TOP-DOWN	W1 or W3 every Month	Akhmad Iqbal	Memfasilitasi Sharing Business process from TOP-DOWN (GAB), 1x sebulan
3	Review & Analyst Report Activity	Start June 2014	Akhmad Iqbal	Memastikan task force team berjalan & terimplementation

2 MENTORING

NO.	TIME FRAME/ DURATION	MENTOR/ SUPERIOR	TARGET	TUJUAN
1	Problem Solving & Decision Making	Akhmad Iqbal	QCC SMD 2014 Done	Create QCC Branch
2	HE Application Management System - Basic	Sunaryo	Full fill Competencies about Basic HE application Management	Application SOP MAHAKAM

3 TRAINING

NO.	NAME OF TRAINING	TIME FRAME/ DURATION	MENTOR/ SUPERIOR	TUJUAN
1	Problem Solving & Decision Making	3-4 Februari 2014/ 2Days	Akhmad Iqbal	Create QCC Branch
2	Asset Management	21-22 May 2014/ 2Days	Akhmad Iqbal	Management Workshop TTA
3	Basic Negotiation Skill	23-24 June 2014/ 2Days	Akhmad Iqbal	Relation Development (Small CSM)

4 SELF LEARNING

NO.	NAME	TIME FRAME/ DURATION	MENTOR/ SUPERIOR	TUJUAN
1	HE Application Management System - Basic	Maret - June 2014	Sunaryo	Application SOP MAHAKAM
2	Maintenance Management	July - October 2014	Sutikno-1	Application SOP MAHAKAM

Catatan :	
-----------	--

Tanggal Pengisian	Karyawan	Atasan	Human Capital
16/Feb/14			

Lampiran 7

Dokumentasi Check In

CHECK IN





Lampiran 8

PPM Report dan *Maitenance Schedule Chart*



UNITED TRACTORS

Maintenance (1)

Maintenance Schedule Chart

WHEN REQUIRED	INITIAL 250 HOURS SERVICE (ONLY AFTER THE FIRST 250 HOURS)	EVERY 250 HOURS SERVICE
EVERY 500 HOURS SERVICE	EVERY 1000 HOURS SERVICE	EVERY 2000 HOURS SERVICE
EVERY 4000 HOURS SERVICE	EVERY 8000 HOURS SERVICE	EVERY 15000 HOURS SERVICE



UNITED TRACTORS

Maintenance (2)

When Required

Check, clean or replace air cleaner
Clean inside of cooling system
Check level of window washer fluid, add fluid
Clean air conditioner air filter
Check refrigerant (gas) level
Check dump body
Check length of suspension cylinder, check oil level
Bleed air from rear brake
Bleed air from front brake
Bleed air from rear parking brake
Bleed air from front parking brake
Check play of output coupling of output shaft
Check water separator, wash inside of filter case
BLEEDING AIR FROM FUEL CIRCUIT
Clean, check radiator fins and after cooler fins
Cleaning hydraulic tank strainer
Replace fan belt, adjust auto tensioner
Selection and inspection of tires

Initial 250 Hours Service

Replace transmission oil filter element
Change oil in transmission, brake cooling oil tank, wash strainer
Replace transmission, brake cooling oil filter element
Replace steering, hoist oil tank filter element
Change oil in final drive case
Change oil in differential case
Change oil in steering, hoist oil tank



UNITED TRACTORS

Maintenance (3)

Every 250 Hours Service

Check oil level in differential case, add oil -----
Check oil level in final drive case, add oil -----
Lubrication -----
Check drive shaft -----
Check level of battery electrolyte -----
Check alternator belt tension, adjust -----
Check air conditioner compressor belt tension, adjust -----
Clean breathers -----
Check frame -----
Check braking capacity of foot brake -----
Check braking capacity of retarder brake -----
Check braking capacity of parking brake -----
Check, clean automatic suspension -----
Check of accumulator gas pressure -----

Every 500 Hours Service

Change oil in engine oil pan, replace engine oil filter cartridge -----
Replace fuel prefilter cartridge -----
Replace transmission oil filter element -----



UNITED TRACTORS

Maintenance (4)

Every 1000 Hours Service

Replace corrosion resistor cartridge -----
Replace fuel main filter cartridge -----
Change oil in transmission, brake cooling oil tank, wash strainer -----
Change oil in brake sub-tank -----
Replace transmission, brake cooling oil filter element -----
Replace brake oil filter element -----
Lubrication -----
Check wear of rear brake disc -----
Check wear of front brake disc -----
Recover oil leaking from floating seal -----
Check of engine air intake piping clamps for looseness -----

Every 2000 Hours Service

Replace steering, hoist oil tank filter element -----
Change oil in final drive case -----
Change oil in differential case -----
Clean differential case breather -----
Check alternator -----
Check, adjust engine valve clearance -----
Check accumulator gas pressure -----



UNITED TRACTORS

Maintenance (5)

Every 4000 Hours Service

Change oil in steering, hoist oil tank
Lubricate drive shaft
Check vibration damper
Check starting motor
Check water pump
Check fan pulley and tension pulley
Checking for looseness of high-pressure clamp, hardening of rubber
Checking for missing fuel spray prevention cap, hardening of rubber

Every 8000 Hours Service

Replace high-pressure piping clamp
Replace fuel spray prevention cap
Overhaul starting motor and alternator

Every 15000 Hours Service

CHECK, REPLACE STEERING ARM MOUNTING BOLT

 UNITED TRACTORS

PPM REPORT

DAN MAINTENANCE PLANNING

especially for :
PT.SINAR INTIJAYA PUTRA P



 UNITED TRACTORS

Samarinda Branch

Jalan Raya Lings Belawan Samarinda 75120

SUMMARY PPM 3 X UNIT KOMATSU HD465-7R
PT.SINAR INTIJAYA PUTRA PERKASA - SAMARINDA

NO	UNIT MODEL	SERIAL NO	UNIT CODE	ISSUE PROBLEM	SUGGESTION
1	HD465-7R	J15137	TR2005	* Engine & Damper : > Secara keseluruhan kondisi masih normal. * Modul Assy (Transmission,T Converter) > Secara keseluruhan kondisi masih normal. * Differential dan Final Drive > Kondisi masih normal * Brake > Kondisi masih normal * Axle > Kondisi masih normal * Hydraulic & Steering > Kondisi masih normal * Suspension > Kondisi masih normal	> Disaran agar diprepare untuk Engine di Midlife overhaul > Agar maintenance tetap dilakukan sesuai OMM Komatsu > Agar maintenance tetap dilakukan sesuai OMM Komatsu > Accumulator agar dilakukan recharger. > Agar maintenance tetap dilakukan sesuai OMM Komatsu > Agar dilakukan repair/resealing pada Steering Valve > Agar dilakukan repair rubber guard
2	HD465-7R	15439	TR2007	* Engine & Damper : > Secara keseluruhan kondisi masih normal. * Modul Assy (Transmission,T Converter) > Main Relief pressure dibawah standart * Differential dan Final Drive > Kondisi masih normal * Brake > Kondisi masih normal * Axle > Kondisi masih normal * Hydraulic & Steering > Kondisi masih normal * Suspension > Kondisi masih normal	> Disaran agar diprepare untuk Engine di Midlife overhaul > Agar dilakukan repair dan adjustment. > Agar maintenance tetap dilakukan sesuai OMM Komatsu > Accumulator agar dilakukan recharger. > Agar maintenance tetap dilakukan sesuai OMM Komatsu > Agar dilakukan repair/resealing pada Steering Valve > Agar dilakukan penggantian oil.

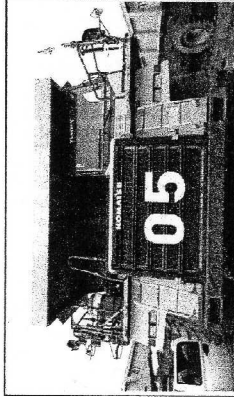
SUMMARY PPM 3 X UNIT KOMATSU HD465-7R
PT.SINAR INTIJAYA PUTRA PERKASA - SAMARINDA

NO	UNIT MODEL	SERIAL NO	UNIT CODE	ISSUE PROBLEM	SUGGESTION
3	HD465-7R	15572	TR2010	* Engine & Damper : > Secara keseluruhan kondisi masih normal. * Modul Assy (Transmission,T Converter) > Secara keseluruhan kondisi masih normal. * Diffrential dan Final Drive > Kondisi masih normal * Brake > Hasil pengukuran kondisi keausan masih normal. * Axle > Kondisi masih normal * Hydraulic & Steering > Kondisi masih normal * Suspension > Kondisi masih normal	> Disaran agar diprepare untuk Engine di Midlife overhaul > Agar maintenance tetap dilakukan sesuai OMM Komatsu > Agar maintenance tetap dilakukan sesuai OMM Komatsu > Accumulator agar dilakukan recharger. > Agar maintenance tetap dilakukan sesuai OMM Komatsu > Agar dilakukan repair/resealing pada Steering Valve > Agar dilakukan penggantian oil.

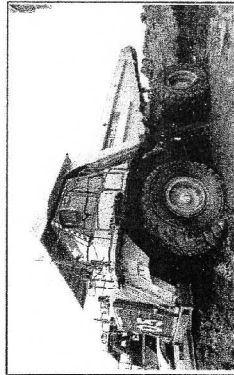
PHOTO ALAT

MACHINE INSPECTION PROGRAM

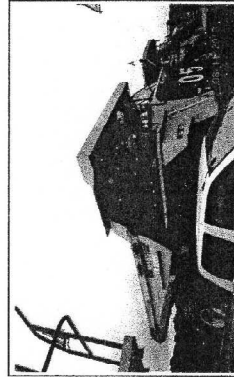
Customer Name : PT. SINAR INTIJAYA PUTRA PERKASA
Site : SAMBOJA
Model Unit : HD 465-7R
Serial Number : J20344
Code Unit : TR2005



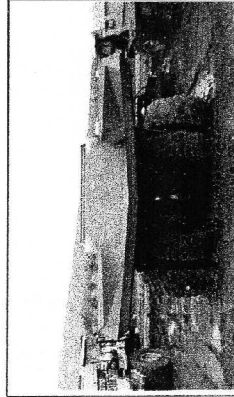
Remark : Foto Unit dari sisi depan



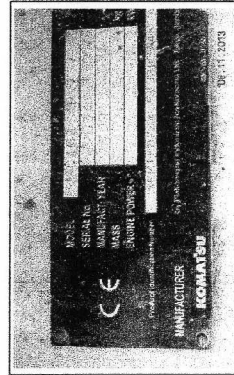
Remark : Foto Unit dari sisi kiri



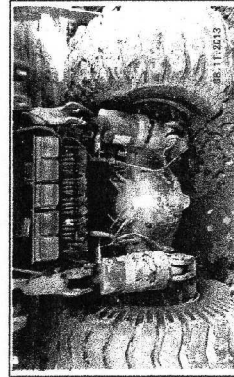
Remark : Foto Unit dari sisi kanan



Remark : Kondisi unit dari belakang



Remark : Serial number Unit



Remark : Kondisi rear suspension

MONTHLY

- ☞ Key KPI for customer support
- ☞ Monthly Komtrax report
- ☞ WO statement
- ☞ Statement of Account

Especially dedicated for :
Perdana Agrotama Indah



 UNITED TRACTORS

Samarinda Branch

Jl. Raya Loa Bakung, Samarinda 75126 - Indonesia

Key KPI for customer support

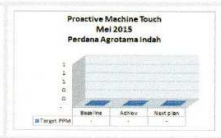
OTIF



Service Ability



of proactive Machine Touches



Hot topics

UNITED TRACTORS				
Customer : Perdana Agrotama Indah		Tanggal : 05-Jun-15		
Tempat : Samarinda		Waktu : 15:10		
NO	SUBJECT (AKTIVITAS & PROGRES)	PIC	D/L	STATUS
1	Paket Servis Oil + Filter	PSS	Jun-15	
2	KGO Special Price	PSS	Jun-15	
3	Paket Idler Cushion Kit	PSS	Jun-15	
4	Kit injector Filter	PSS	Jun-15	
5	Kit inerparts Engine	PSS	Jun-15	
6	Paket SWAT	PSS	Jun-15	
7	Paket Reseal SVC Kit	PSS	Jun-15	
8	Paket Service Kit HYD Cyl	PSS	Jun-15	
9	Paket Supply Pump	PSS	Jun-15	
10	Paket KGO Filter	PSS	Jun-15	

Note:

User Id

: id_ut_perdanaagro

Password

: komtrax

Web

: https://ww-komtrax.komatsu.co.jp/kap/ww/login.aspx

Akses

: Internet explore

Mohon perhatikan keadaan unit. Keadaan unit mencakup trasmit data, abnormality yang terjadi, fuel consumption dan travelling data ratio yang berada diluar range yang disarankan.

- Keterangan :
- Last Communication Date : Tanggal terakhir unit mengirim data ke satelit. Data ini akan terupdate setiap hari jika unit tidak mengalami lost transmit
 - Service Meter Reading (SMR) : Jumlah jam operasi unit.
 - Working Days (Days) : Jumlah hari kerja unit selama sebulan.
 - Total Working Hours (H) : Waktu operasi unit selama sebulan.
 - Actual Working Hours (H) : Waktu operasi unit yang efektif selama sebulan (Total Working Hours - Idling Hours).
 - Fuel Consumption (L/Hr) : Jumlah bahan bakar yang dihabiskan per jamnya.
 - Hoist Hours Ratio (%) : Perbandingan ratio unit melakukan boom up dan swing terhadap Actual working hours.
 - Digging Hours Ratio (%) : Perbandingan antara waktu unit menggali (Digging Hours) terhadap jam kerja aktual (Actual Working Hours).
 - Traveling Hours Ratio (%) : Perbandingan antara waktu unit berjalan (Travel Hours) terhadap jam kerja aktual (Actual Working Hours).
 - Actual Working Hour Ratio (%) : Persentase efektifitas kerja unit (Actual Working Hours/Total Working Hours).

- Eng. Coolant Overheat : Suatu problem yang terjadi dikarenakan temperature water radiator (air pendingin engine) panasnya melebihi batas yang diizinkan. Pada tabel menjelaskan tanggal terakhir terjadi abnormality tersebut. Frekuensi yang tercantum dalam table adalah frekuensi abnormality selama satu bulan.

- Eng. Coolant Decrease : Jika level water radiator (air pendingin engine) kurang dari level standard, hal ini bisa disebabkan karena terjadinya kebocoran pada komponen sistem pendingin atau pengisian water radiator dibawah level standard. Pada tabel menjelaskan tanggal terakhir terjadi abnormality tersebut. Frekuensi yang tercantum dalam table adalah frekuensi abnormality selama satu bulan.

- Air Cleaner Clogging : Suatu problem yang terjadi karena saringan udaranya buntu, hal ini bisa menyebabkan unit low power dan juga komponen engine cepat rusak. Pada tabel menjelaskan tanggal terakhir terjadi abnormality tersebut. Frekuensi yang tercantum dalam table adalah frekuensi abnormality selama satu bulan.

Parameter	Unit	FC200-8	FC300-8	FC400-8	H205-1
Fuel Consumption (L/H)		14 - 24	30 - 35	38 - 44	15 - 17
Actual Working Hours (%)			> 90 %		
Travelling Hours (%)			< 5 %		

Problem	Konsumsi Penyebab	Saran Tindakan
Engine Overheat	1. Air Radiator (AFNAC) kurang 2. Tutup Radiator Rusak 3. Radiator Fin Kotor/Rusak 4. Radiator Core Tersumbat/Rusak 5. Fan Rusak/Terdibalik 6. Thermostat Jam	1. Tambah AFNAC 2. Perbaiki/Ganti Tutup Radiator 3. Bersihkan/Ganti Radiator 4. Bersihkan/Ganti Radiator 5. Perbaiki/Ganti Fan 6. Ganti Thermostat
Engine Coolant Decrease	1. Air Radiator (AFNAC) Kurang 2. Tutup Radiator Rusak 3. Radiator Bocar 4. Water Pump Bocor 5. Sensor Radiator Level Kotor/Rusak	1. Tambah AFNAC 2. Perbaiki/Ganti Tutup Radiator 3. Perbaiki/Ganti Radiator 4. Perbaiki/Ganti Water Pump 5. Bersihkan/Ganti Sensor
Air Cleaner Clogging	1. Air Cleaner Kotor/Rusak 2. Sensor Air Clogging Kotor/Rusak 3. Pre-cleaner Kotor/Rusak	1. Bersihkan/Ganti Air Cleaner 2. Bersihkan/Ganti Sensor 3. Bersihkan/Ganti Pre-cleaner

Lampiran 9

Data Report Customer Feedback

REPORT CUSTOMER FEEDBACK
JANUARI-JUNI 2015

1. Kesesuaian antara waktu customer call dengan pencatatan di HEAT	Jan-15	Feb-15	Mar-15	Apr-15	Mei-15	Jun-15
Benar	76	83	102	106	112	103
Tidak Benar	1	2	1	5	3	8
Tidak Tahu		2			1	1
Total Responden	77	87	103	111	116	112

606

2. Kesesuaian antara kapan Mekanik tiba dengan pencatatan di HEAT	Jan-15	Feb-15	Mar-15	Apr-15	Mei-15	Jun-15
Benar	74	75	101	100	97	98
Tidak Benar	1		1	8	9	5
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan	2	2	1	3	10	3
Cancel transaksi		6				
Tidak Ada Konfirmasi			1			2
Total Responden	77	83	104	111	116	108

599

3. Konfirmasi Mekanik kepada Customer mengenai pekerjaan selesai	Jan-15	Feb-15	Mar-15	Apr-15	Mei-15	Jun-15
Benar	72	75	92	95	92	86
Tidak Benar	2		7	11	15	12
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan	1		2	5	9	3
Tidak ada Konfirmasi			2			6
Total Responden	75	75	103	111	116	107

587

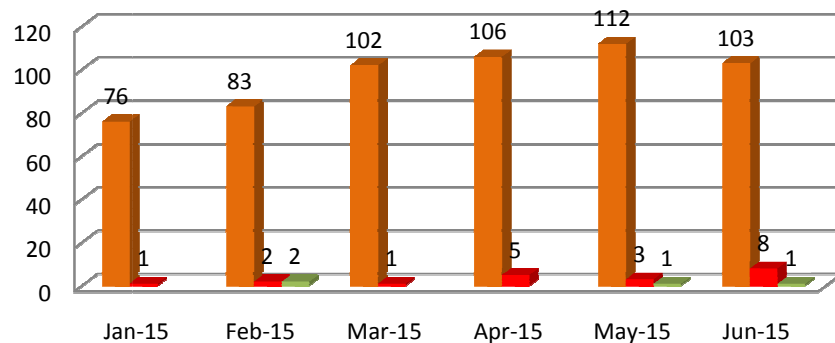
4. UT GPS Customer Satisfaction	Jan-15	Feb-15	Mar-15	Apr-15	Mei-15	Jun-15
Puas	66	69	80	97	88	87
Tidak Puas	6	13	11	6	18	18
Sangat Puas	3	2	9	5	4	2
Sangat Tidak Puas	1			3		1
Tidak Tahu / Tidak Ditanyakan	1	3	3		6	4
Total Responden	77	87	103	111	116	112

606

REPORT CUSTOMER FEEDBACK JANUARI-JUNI 2015

1. Kesesuaian antara waktu customer call dengan pencatatan di HEAT, Jan - Jun 2015

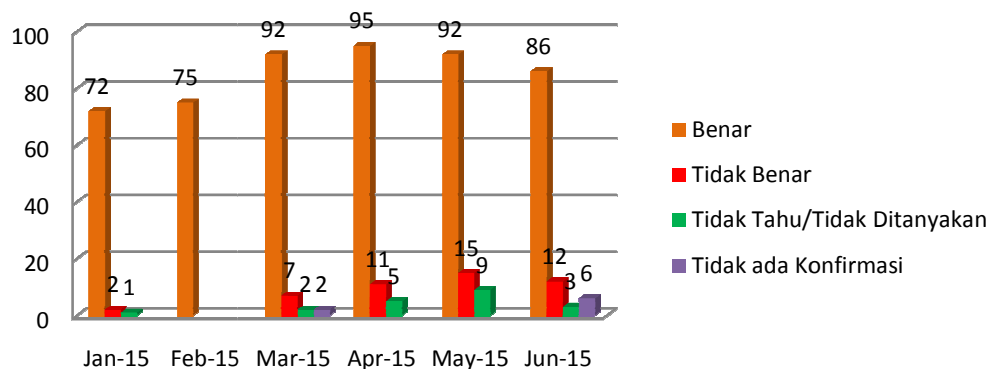
Total Responden 606



	Jan-15	Feb-15	Mar-15	Apr-15	May-15	Jun-15
Benar	76	83	102	106	112	103
Tidak Benar	1	2	1	5	3	8
Tidak Tahu		2			1	1

3. Konfirmasi Mekanik kepada Customer mengenai pekerjaan selesai, Jan - Jun 2015

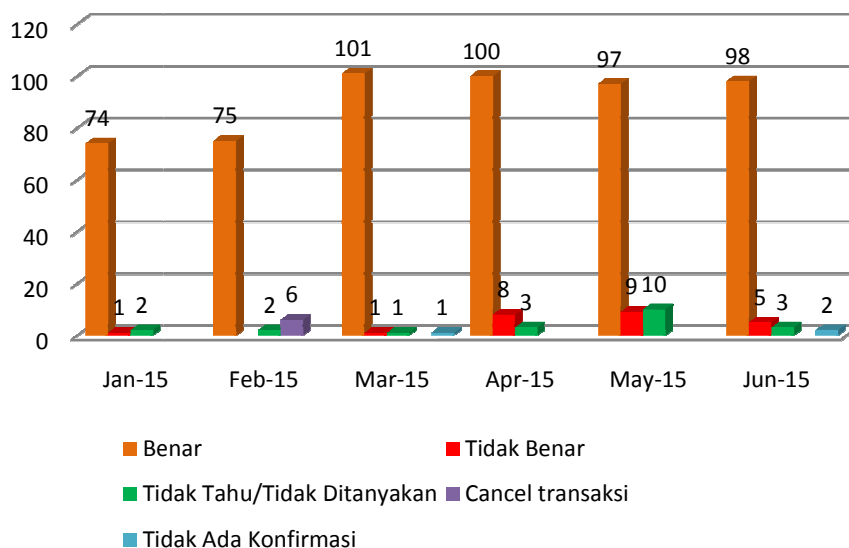
Total Responden 578



REPORT CUSTOMER FEEDBACK JANUARI-JUNI 2015

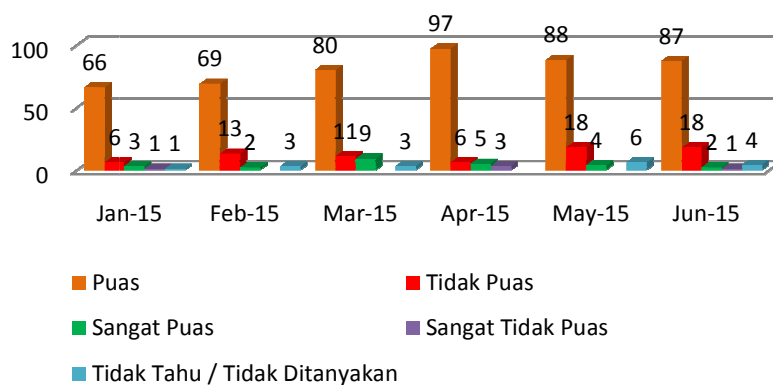
2. Kesesuaian antara kapan Mekanik tiba dengan pencatatan di HEAT, Jan - Jun 2015

Total Responden 599



4. UT GPS Customer Satisfaction, Jan - Jun 2015

Total Responden 606



Jan-15		
1. Kesesuaian antara waktu customer call dengan pencatatan di HEAT	QTY	%
Benar	76	99%
Tidak Benar	1	1%
Tidak Tahu		
Total Responden	77	
2. Kesesuaian antara kapan Mekanik tiba dengan pencatatan di HEAT	QTY	%
Benar	74	96%
Tidak Benar	1	1%
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan	2	3%
Cancel transaksi		
Tidak Ada Konfirmasi		
Total Responden	77	
3. Konfirmasi Mekanik kepada Customer mengenai pekerjaan selesai	QTY	%
Benar	72	96%
Tidak Benar	2	3%
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan	1	1%
Tidak ada Konfirmasi		
Total Responden	75	
4. UT GPS Customer Satisfaction	QTY	%
Puas	67	85%
Tidak Puas	6	8%
Sangat Puas	3	4%
Sangat Tidak Puas	1	1%
Tidak Tahu / Tidak Ditanyakan	1	1%
Total Responden	78	
5. Ketidak Puasan Customer atas Program UT GPS	QTY	%
Lead Time Pengiriman Mekanik Lama	2	29%
Leadtime pengerjaan trouble unit Lama	2	29%
Product Issue	2	29%
Pelayanan Cabang Kurang Baik	1	14%
Total Responden	7	

Feb-15		
1. Kesesuaian antara waktu customer call dengan pencatatan di HEAT	QTY	%
Benar	83	96%
Tidak Benar	2	2%
Tidak Tahu	2	2%
Total Responden	87	
2. Kesesuaian antara kapan Mekanik tiba dengan pencatatan di HEAT	QTY	%
Benar	75	91%
Tidak Benar		
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan	2	2%
Cancel transaksi	6	7%
Tidak Ada Konfirmasi		
Total Responden	83	
3. Konfirmasi Mekanik kepada Customer mengenai pekerjaan selesai	QTY	%
Benar	75	100%
Tidak Benar		
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan		
Tidak ada Konfirmasi		
Total Responden	75	
4. UT GPS Customer Satisfaction	QTY	%
Puas	69	80%
Tidak Puas	13	15%
Sangat Puas	2	2%
Sangat Tidak Puas		
Tidak Tahu / Tidak Ditanyakan	3	3%
Total Responden	87	
5. Ketidak Puasan Customer atas Program UT GPS	QTY	%
Pelayanan Cabang	4	31%
Kualitas Pengerjaan Trouble Shooting	2	15%
Lead Time Order Sparepart Lama	2	15%
Lead Time Pengerjaan Unit Lama	2	15%
Lead Time Respon Request Trouble Shooting Out Warranty Lama	2	15%
Lead Time Order Produk Reman Lambat	1	8%
Total Responden	13	

Mar-15		
1. Kesesuaian antara waktu customer call dengan pencatatan di HEAT	QTY	%
Benar	102	99%
Tidak Benar	1	1%
Tidak Tahu		
Total Responden	103	
2. Kesesuaian antara kapan Mekanik tiba dengan pencatatan di HEAT	QTY	%
Benar	101	98%
Tidak Benar	1	1%
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan	1	1%
Cancel transaksi		
Tidak Ada Konfirmasi	1	1%
Total Responden	104	
3. Konfirmasi Mekanik kepada Customer mengenai pekerjaan selesai	QTY	%
Benar	92	89%
Tidak Benar	7	7%
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan	2	2%
Tidak ada Konfirmasi	2	2%
Total Responden	103	
4. UT GPS Customer Satisfaction	QTY	%
Puas	80	78%
Tidak Puas	11	11%
Sangat Puas	9	9%
Sangat Tidak Puas		
Tidak Tahu / Tidak Ditanyakan	3	3%
Total Responden	103	
5. Ketidak Puasan Customer atas Program UT GPS		
Lead Time request PPM Lama	2	18%
Lead Time Request Sparepart lama	2	18%
Respon cabang lambat	2	18%
Pelayanan UT Mengecewakan	1	9%
Lead Time Request Mekanik Lama	1	9%
Lead Time Pengerjaan Unit lama	1	9%
Pelayanan UT Cabang Tidak memuaskan	1	9%
Lead Time Pengerjaan PPM Lama	1	9%
Total Responden	11	

Apr-15		
1. Kesesuaian antara waktu customer call dengan pencatatan di HEAT	QTY	%
Benar	106	95%
Tidak Benar	5	5%
Tidak Tahu		
Total Responden	111	
2. Kesesuaian antara kapan Mekanik tiba dengan pencatatan di HEAT	QTY	%
Benar	100	90%
Tidak Benar	8	7%
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan	3	3%
Cancel transaksi		
Tidak Ada Konfirmasi		
Total Responden	111	
3. Konfirmasi Mekanik kepada Customer mengenai pekerjaan selesai	QTY	%
Benar	95	86%
Tidak Benar	11	10%
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan	5	5%
Tidak ada Konfirmasi		
Total Responden	111	
4. UT GPS Customer Satisfaction	QTY	%
Puas	97	87%
Tidak Puas	6	5%
Sangat Puas	5	5%
Sangat Tidak Puas	3	3%
Tidak Tahu / Tidak Ditanyakan		
Total Responden	111	
5. Ketidak Puasan Customer atas Program UT GPS		
Lead Time Pengiriman mekanik lama	3	33%
Lead Time Order Sparepart lama	2	22%
Kualitas Produk Unit Tidak Bagus	2	22%
Kualitas Mekanik Tidak Bagus	1	11%
Pelayanan Cabang Kurang Baik	1	11%
Total Responden	9	

Mei-15		
1. Kesesuaian antara waktu customer call dengan pencatatan di HEAT	QTY	%
Benar	112	97%
Tidak Benar	3	3%
Tidak Tahu	1	1%
Total Responden	116	
2. Kesesuaian antara kapan Mekanik tiba dengan pencatatan di HEAT	QTY	%
Benar	97	84%
Tidak Benar	9	8%
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan	10	9%
Cancel transaksi	116	
Tidak Ada Konfirmasi		
Total Responden	232	
3. Konfirmasi Mekanik kepada Customer mengenai pekerjaan selesai	QTY	%
Benar	92	79%
Tidak Benar	15	13%
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan	9	8%
Tidak ada Konfirmasi		
Total Responden	116	
4. UT GPS Customer Satisfaction	QTY	%
Puas	88	76%
Tidak Puas	18	16%
Sangat Puas	4	3%
Sangat Tidak Puas		
Tidak Tahu / Tidak Ditanyakan	6	5%
Total Responden	116	
5. Ketidak Puasan Customer atas Program UT GPS	QTY	%
Pelayanan UT Cabang kurang memuaskan	6	33%
Pelayanan UT Cabang Lama	3	17%
Leadtime Pengiriman Mekanik lama	2	11%
Warranty Unit	1	6%
Kualitas Pekerjaan Mekanik Jelek	1	6%
Leadtime pemesanan sparepart lama	1	6%
Kualitas Sparepart Jelek	1	6%
Penawaran Harga sparepart kurang menarik	1	6%
Kualitas Unit kurang bagus	1	6%
Leadtime pengerjaan unit lama	1	6%
Total Responden	18	

Jun-15		
1. Kesesuaian antara waktu customer call dengan pencatatan di HEAT	QTY	%
Benar	103	92%
Tidak Benar	8	7%
Tidak Tahu	1	1%
Total Responden	112	
2. Kesesuaian antara kapan Mekanik tiba dengan pencatatan di HEAT	QTY	%
Benar	98	91%
Tidak Benar	5	5%
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan	3	3%
Cancel transaksi		
Tidak Ada Konfirmasi	2	2%
Total Responden	108	
3. Konfirmasi Mekanik kepada Customer mengenai pekerjaan selesai	QTY	%
Benar	86	80%
Tidak Benar	12	11%
Tidak Tahu/Tidak Ditanyakan	3	3%
Tidak ada Konfirmasi	6	6%
Total Responden	107	
4. UT GPS Customer Satisfaction	QTY	%
Puas	87	78%
Tidak Puas	18	16%
Sangat Puas	2	2%
Sangat Tidak Puas	1	1%
Tidak Tahu / Tidak Ditanyakan	4	4%
Total Responden	112	
5. Ketidak Puasan Customer atas Program UT GPS	QTY	%
Lead Time Order Sparepart lama	6	33%
Kualitas Pekerjaan Mekanik Jelek	2	11%
Lead Time Pemesanan Mekanik Lama	2	11%
Pelayanan Cabang kurang baik	2	11%
Lead Time Pengerjaan Unit	2	11%
Lead Time Pengiriman Mekanik Lama	2	11%
Harga Sparepart Mahal	1	6%
Issue Product	1	6%
	18	
Total Responden	36	

REPORT CUSTOMER FEEDBACK AGUSTUS 2015

1. Kesesuaian antara waktu customer call dengan pencatatan di HEAT	Count of Q1	%
Benar	116	96%
Tidak Benar	4	3%
Tidak Tahu / Lupa	1	1%
Grand Total	121	

2. Kesesuaian antara kapan Mekanik tiba dengan pencatatan di HEAT	Count of Q2	%
Benar	108	89%
Tidak Ada Konfirmasi	4	3%
Tidak Benar	4	3%
Tidak Tahu / Lupa	5	4%
Grand Total	121	

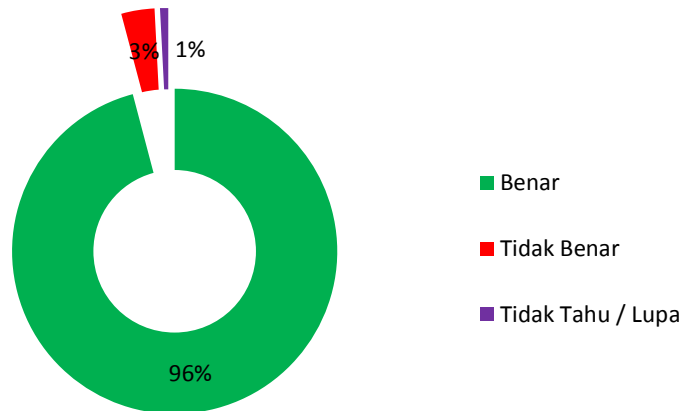
3. Konfirmasi Mekanik kepada Customer mengenai pekerjaan selesai	Count of Q3	%
Benar	96	79%
Tidak Ada Konfirmasi	8	7%
Tidak Benar	17	14%
Grand Total	121	

4. UT GPS Customer Satisfaction	Count of Q4	%
Puas	97	80%
Sangat Puas	5	4%
Tidak Puas	12	10%
Tidak Tahu	7	6%
Grand Total	121	

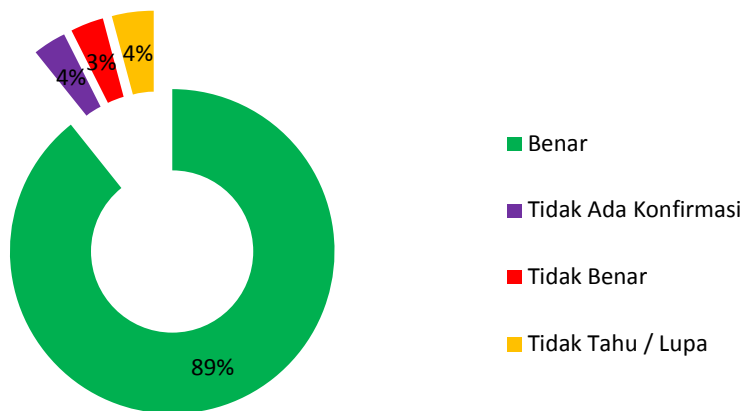
5. Ketidak Puasan Customer atas Program UT GPS	Count of Q5	%
Lead Time Request Mekanik Lama	3	
Kualitas Mekanik kurang Bagus	2	
Lead Time Pengerjaan Unit Lama	2	
Lead Time Pengiriman Sparepart dan Mekanik Lama	1	
Kualitas Unit Kurang Bagus (PC130F-7)	1	
Kualitas Unit Kurang Bagus (BOMAG)	1	
Kualitas Unit Kurang Bagus (PC200-8M0)	1	
Kualitas Unit Kurang Bagus	1	
Grand Total	12	

REPORT CUSTOMER FEEDBACK AGUSTUS 2015

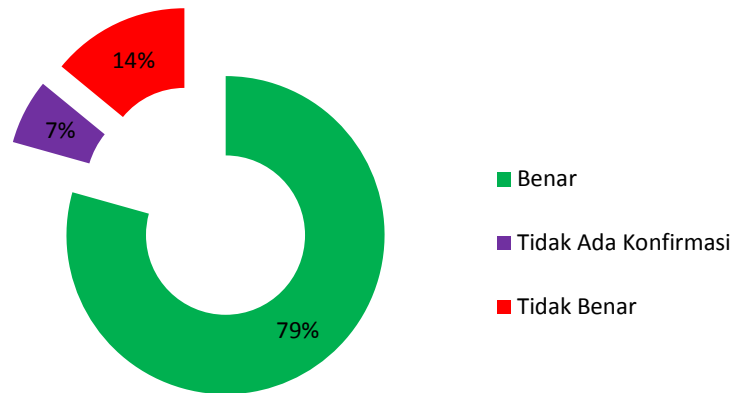
1. Kesesuaian antara waktu customer call dengan pencatatan di HEAT



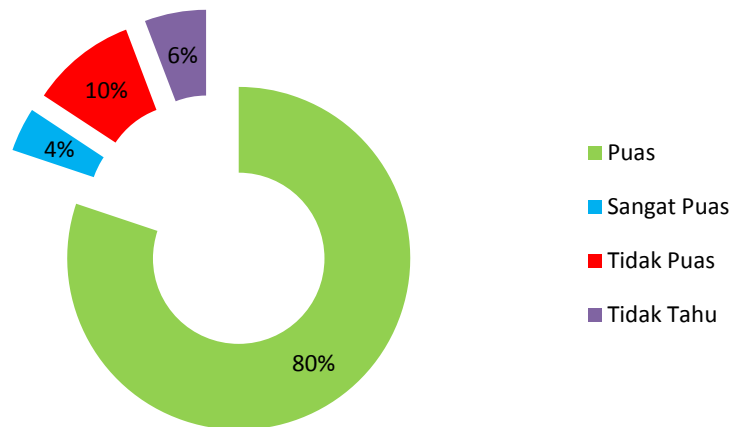
2. Kesesuaian antara kapan Mekanik tiba dengan pencatatan di HEAT



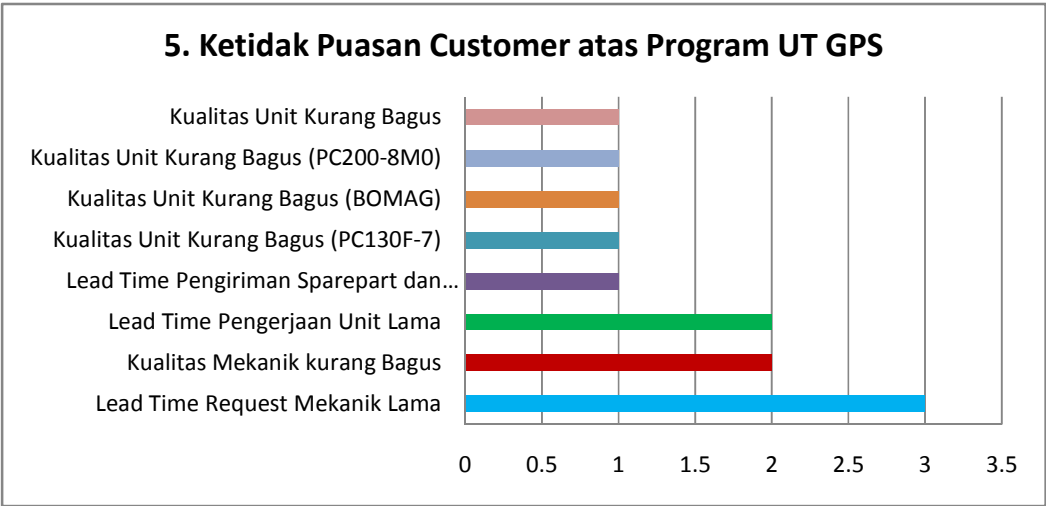
3. Konfirmasi Mekanik kepada Customer mengenai pekerjaan selesai



4. UT GPS Customer Satisfaction



REPORT CUSTOMER FEEDBACK AGUSTUS 2015



REPORT CUSTOMER FEEDBACK SEPTEMBER 2015

1. Kesesuaian antara waktu customer call dengan pencatatan di HEAT	Count of Q1	%
Benar	176	98%
Tidak Benar	1	1%
Tidak Tahu	1	1%
Grand Total	178	

2. Kesesuaian antara kapan Mekanik tiba dengan pencatatan di HEAT	Count of Q2	%
Benar	171	97%
Penawaran Batal	1	1%
Tidak Ada Konfirmasi	4	2%
Tidak Tahu	1	1%
Grand Total	177	

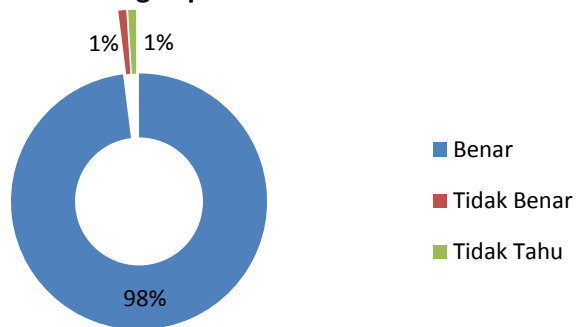
3. Konfirmasi Mekanik kepada Customer mengenai pekerjaan selesai	Count of Q3	%
Benar	170	95%
Penawaran Batal	1	1%
Tidak Ada Konfirmasi	3	2%
Tidak Benar	2	1%
Tidak Tahu	1	1%
Grand Total	177	

4. UT GPS Customer Satisfaction	Count of Q4	%
Puas	162	92%
Sangat Puas	6	3%
Tidak Puas	5	3%
Tidak Tahu	4	2%
Grand Total	177	

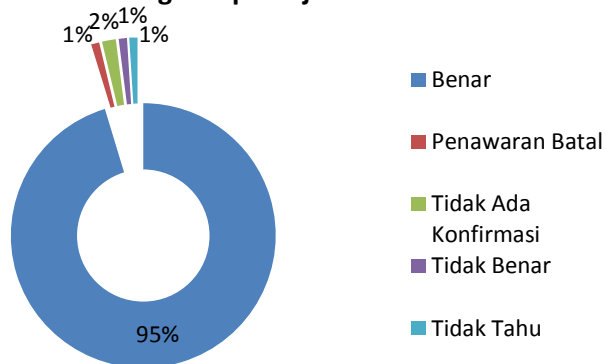
5. Ketidak Puasan Customer atas Program UT GPS	Count of Q5	%
Kualitas Mekanik kurang Bagus	1	
Pelayanan Cabang Tidak Baik	1	
Lead Time Request Mekanik Lama	1	
Lead Time Pengiriman Sparepart Lama	2	
Grand Total	5	

REPORT CUSTOMER FEEDBACK SEPTEMBER 2015

1. Kesesuaian antara waktu customer call dengan pencatatan di HEAT

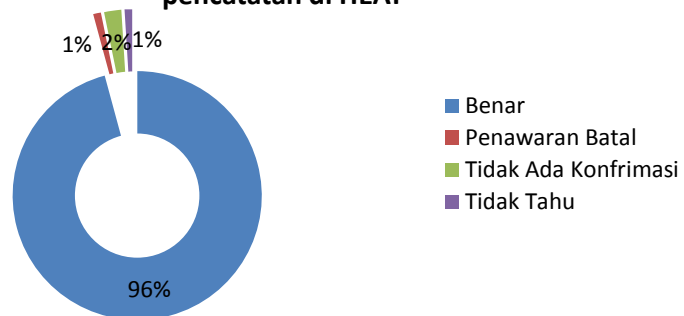


3. Konfirmasi Mekanik kepada Customer mengenai pekerjaan selesai

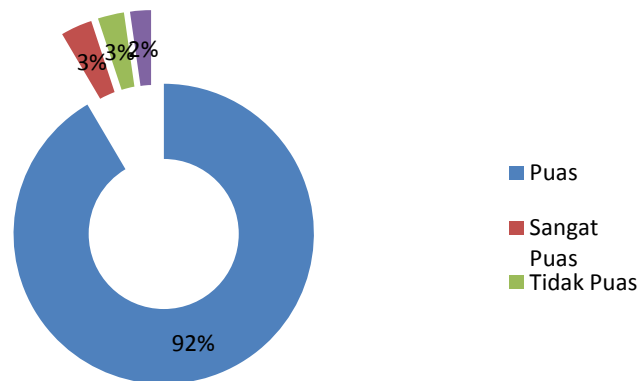


REPORT CUSTOMER FEEDBACK SEPTEMBER
2015

**2. Kesesuaian antara kapan Mekanik tiba dengan
pencatatan di HEAT**



4. UT GPS Customer Satisfaction



**5. Ketidak Puasan Customer atas Program
UT GPS**



Lampiran 10

UT GPS (*Guarantee Product Support*)

UNITED TRACTORS



PAKET SERVICE KIT

**JADIKAN
CONTROL VALVE
& MAIN PUMP
SEMAKIN
TANGGUH!**



NO	Parts Number	Deskripsi	Normal Price	Promo Price
1	SVK-CV-PC130-7	PAKET SERVICE KIT CV PC130F-7	Rp. 5.766.090	Rp. 3.300.000
2	SVK-CV-PC200-7	PAKET SERVICE KIT CV PC200-7	Rp. 10.755.804	Rp. 6.200.000
3	SVK-CV-PC200-8	PAKET SERVICE KIT CV PC200-8	Rp. 12.002.200	Rp. 7.000.000
4	SVK-CV-PC300-7	PAKET SERVICE KIT CV PC300-7	Rp. 22.700.576	Rp. 13.600.000
5	SVK-CV-PC300-8	PAKET SERVICE KIT CV PC300-8	Rp. 14.862.300	Rp. 9.750.000
6	SVK-CV-PC400-8	PAKET SERVICE KIT CV PC400-8	Rp. 15.728.900	Rp. 10.500.000
7	SVK-MP-PC130-7	PAKET SERVICE KIT MP PC130F-7	Rp. 6.319.074	Rp. 3.800.000
8	SVK-MP-PC200-7	PAKET SERVICE KIT MP PC200-7	Rp. 12.821.479	Rp. 7.400.000
9	SVK-MP-PC200-8	PAKET SERVICE KIT MP PC200-8	Rp. 11.671.512	Rp. 6.750.000
10	SVK-MP-PC300-7	PAKET SERVICE KIT MP PC300-7	Rp. 13.153.971	Rp. 7.600.000
11	SVK-MP-PC300-8	PAKET SERVICE KIT MP PC300-8	Rp. 12.853.582	Rp. 7.400.000



Berlaku s/d 30 Juni 2015
Syarat & ketentuan berlaku

 **UNITED TRACTORS**

S.W.A.T

Starting motor – waterpump – alternator – turbocharger

**UNITED TRACTORS
GUARANTEED
PRODUCT
SUPPORT**

**GENUINE PARTS
KUALITAS PREMIUM
UNTUK KINERJA UNIT
MAKSIMAL**



 **UT Call**
500 072
utcall@unitractors.com

Berlaku s/d 30 Juni 2015
Svarat & ketentuan berlaku

FUEL SUPPLY PUMP

Filter Kit



UNTUK KESEMPURNAAN
PERFORMA MESIN
UNIT EXCAVATOR
KOMATSU
ANDA!

Isi Paket :

- Supply Pump, 1 pcs
- Pre Fuel Fiter, 1 pcs
- Main Fuel Filter, 1 pcs



PN : KIT-FSP-PC200-8

Rp. 22.500.000
~~Rp. 43.932.000~~



PN : KIT-FSP-PC300-8

Rp. 44.000.000
~~Rp. 78.952.100~~



PN : KIT-FSP-PC400-8

Rp. 48.500.000
~~Rp. 89.017.300~~

Berlaku s/d 30 Juni 2015
Syarat & ketentuan berlaku



 **UNITED TRACTORS**

SERVICE KIT

hydraulic cylinder excavator

ARM - BOOM - BUCKET



TERBAIK
DALAM MENINGKATKAN
PRODUKTIFITAS
UNIT KOMATSU
ANDA!

Berlaku s/d 30 Juni 2015
Syarat & ketentuan berlaku

UNITED TRACTORS
GUARANTEED
PRODUCT
SUPPORT





UNITED TRACTORS

PAKET MINI INNERPARTS

engine & mainpump

KOMBINASI ANTARA
KUALITAS TINGGI,
KEMUDAHAN ORDER,
& HARGA YG RAMAH
DALAM 1 PAKET



UNITED TRACTORS
**GUARANTEED
PRODUCT
SUPPORT!**



Berlaku s/d 30 Juni 2015
Syarat & ketentuan berlaku

Lampiran 11

Form Environmental Scanning

Environmental Scan

Sumber : Diadopsi dari Figure 5-5. AMAX, Inc- The Magnesium Business: Environmental Scan at The Business Level dalam Hax, Arnoldo. C & Majluf, Nicolas. S. (1991). *The Strategy Concept and Process : A Pragmatic Approach*. New Jersey : Prentice Hall.

No.	Five Porter's Forces Analysis	Highly Unattractive	Mildy Unattractive	Neutral	Mildly Attractive	Highly Attractive
1.	Threat of New Entrants					
	<i>Barriers to Entry</i>					
	Economies of scale	I	II	I	I	
	Product differentiation	I		I	III	
	Switching cost		I		III	I
	Access to distribution channels		I	II	II	
	Capital requirements		II		I	II
	Access to latest technology		III		I	I
	Acess to raw materials		III	I	I	

	Governmmnet protection	I	II		II	
	Experience effect	I	I	I	II	
	Government Action					
	Industry protection	IIII	I			
	Industry regulation	IIII			I	
	Consistency of policy	IIIII			I	
	Capital movements among countries	IIII		I		
	Custom duties	III			II	
	Foreign exchange	II	I		I	I
	Foreign ownership	IIII		I		
	Assistance provide to competitors	IIII			I	
2.	Rivalry Among Competitors					
	Industry competitors					
	Number of equally balanced competitors				IIII	I
	Industry growth			II	II	I

	Fixed (or storage) cost	I		II	II	
	Product differentiation				IIII	
	Intermittent capacity increasing			III	II	
	Switching cost			IIII	I	
	Corporate strategic stakes		I		IIII	
	<i>Barriers to Exit</i>					
	Asset specialization	I	I	I	II	
	One-time cost to exit	I	I	I	II	
	Strategic interrelationships with other businesses	I	I	I	II	
	Emotional barriers	I	I	I	II	
	Government and social restrictions	I	II	I	I	
3.	Bargaining Power of Suppliers					
	<i>Number of important suppliers</i>					
	Availability of substitutes for the suppliers products				IIII	
	Differentiation or switching cost of suppliers products			II	II	I

	Suppliers threat of forward integration	I		I	III	
	Industry threat of backward integration	I	I		III	
	Suppliers contribution to quality or services of the industry products				III	I
	Total industry cost contributed by suppliers			II	III	
	Importance of the industry to suppliers profit				III	II
4.	Bargaining Power of Buyers					
	<i>Power of buyers</i>					
	Number of important buyers			I	III	
	Availability of substitutes of the industry products			II	II	I
	Buyer switching costs		I		III	
	Buyers threat of backward integration	I	I		III	
	Industry threat of forward integration	I		I	III	
	Contribution to quality or service of buyers products			I	I	III
	Total buyers cost contributed by the industry	I		I	III	

	Buyers profitability		I		III	I
5.	Threat of Substitutes					
	<i>Availability of substitutes</i>					
	Availability of close substitutes	I		II	I	I
	User's switching costs	I		I	II	I
	Substitute producer's profitability and aggressiveness	I	I		II	I
	Substitute price-value	I			II	II

Keterangan :

Highly Unattractive : 1

Mildy Unattractive : 2

Neutral : 3

Mildly Attractive : 4

Highly Attractive : 5

Lampiran 12

Transkrip Wawancara

Narasumber : Bapak Arif Wicaksono

Jabatan : Parts Departement Head (PDH)

Waktu : 6 November 2015

Pukul : 9.54 WITA

P (Pewawancara):

Tanggung jawab bapak di departemen ini bagaimana pak?

N (Narasumber):

Pertama saya memonitor atas gimana caranya operation guide itu tercapai, yang kedua mendevelop bawahan untuk mempersiapkan pengganti kita di masa yang akan datang, karena kita juga harus memikirkan plan ke depannya untuk mendevelop human supaya tahun-tahun mendatang kita tidak kehabisan generasi. Karena fresh graduate itu memerlukan waktu yang cukup lama untuk bisa melakukan job desk yang sama dengan yang kita lakukan, sehingga kita memerlukan penerus-penerus itu. Itu tugas yang paling utama dari saya.

P:

Apa saja yang menjadi aset atau sumber daya di departemen bapak?

N:

Yang pasti kalau ditanya aset ya yang paling utama itu manusia, sumber daya manusia itu penting karena itu jadi pilar utamanya UT. Setiap departemen memiliki peraturan sendiri, sparepart itu dibawah partdivisi, operasional utamanya mensupport penjualan sparepart, yang kedua support terhadap ASS (After Sales Service) yang penjualan unit.

P:

Kalau tujuan atau goal nya dibuat seperti apa pak?

N:

Kalau target penjualan dibuat setahun sekali atau pertahun

P:

Biasanya target dibuat berdasarkan apa pak?

N:

Biasanya berdasarkan, pertama, data historis penjualan, yang kedua, berdasarkan proyek customer, yang ketiga, berdasarkan kondisi makro ekonomi, semuanya itu kita summary kan maka didapatlah plan untuk kinerja tahun depan

P:

Apakah setiap karyawan terutama di departemen ini sudah benar-benar memahami dan melaksanakan rencana yang telah disusun pak?

N:

Kalau karyawan memang wajib tahu karena istilah kita itu operation guide untuk tahun berjalan nah itu sebagai leader kita sosialisasi ke mereka semua, karena mereka semua yang menjalankan day to day nya, kan kita review setiap minggunya, kita meetingkan dengan semua PSI yang terkait dengan semua penjualan support sparepart dan sparepart.

P:

Apakah semua perencanaan target setiap tahun konsisten tiap tahun atau ada perubahan yang dilakukan berdasarkan evaluasi ?

N:

Di tengah perjalanan pasti ada perubahan, proses itu dimulai dari review, ada review yang dilakukan pertengahan tahun. Apabila saat review ada deviasi yang besar maka muncul istilah yang namanya outlook, outlook atas pencapaian tahun ini berapa itu untuk tahun yang berjalan.

P:

Kalau untuk pengelolaan sumber daya di dalam departemen ini bagaimana pak?

N:

Untuk pengelolaannya kita bagi menjadi beberapa PSI, pertama, logistik, dibawah PDC (Part Distribution Centre) dia yang mengelola untuk spare part seperti penempatan, ekspedisi. Lalu untuk masalah penjualan spare part akan dijalankan oleh PSS (Part Sales Service) dia akan mendatangi semua customer, menjadi marketing di lapangan. Untuk pengelolaan inventornya dilakukan oleh Part Analyst, bagaimana spare part harus ada, untuk stocknya. Kalau untuk administrasinya di handle oleh ADM Part, tagihan invoice lalu kontrol invoice supaya cepat ditagih ke customer dan proses serta orderan customer dilakukan oleh Counter.

P:

Bagaimana dengan aturan yang dijalankan disini, apakah menyesuaikan dengan kondisi ekonomi di luar atau sudah dipersiapkan, proses adaptasinya bagaimana pak?

N:

Proses adaptasinya yang pertama tadi kita ada guide line yang dibuat setahun, review nya tadi ada yang pertengahan tahun, ada juga yang perminggu, jadi tiap minggu kita review kondisinya bagaimana. Kita akan ngikutin kondisi pasar, seperti kondisi sekarang ekonomi lagi lesu, berarti customer itu ada program efisiensi artinya UT akan membantu operasional customer agar cost yang dikeluarkan menurun dari segi operation, pembelian

sparepart, salah satunya kita lakukan diskon. Terus kalau customer memerlukan lead time yang cepat, kita membuat program yang istilahnya jaminan ketepatan suplai barang ke customer, bila kita telat kita akan dikenakan pinalti oleh customer. Kita ada istilahnya SLA (Service Level Agreement) nya dengan customer, karena itu sangat membantu customer untuk memastikan bahwa apa yang dibutuhkan datang tepat waktu, entah spare partnya dan mekaniknya.

P:

Kalau training karyawan di departemen ini seperti apa pak? Sesuai dengan kompetensinya atau sama rata semuanya?

N:

Iya, jadi setiap job desk pekerjaan itu pasti mempunyai kompetensi yang berbeda-beda, itu awal tahun biasanya kita membuat IDP (Individual Development Plan). Kita itu mau mengisi kompetensi karyawan itu dari sisi apanya, apakah dari sisi keilmuan pekerjaan atau dari sisi human nya. Jadi dua hal itu kita summary kan dan kita kirim ke HO (Head Office), ada beberapa yang akan di running di internal kita. Kita mempunyai departemen training centre, itu dari sisi kompetensi karyawan kita akan ukur dan uji biasanya. Misalnya part analyst kita uji kompetensinya sudah mencapai apa, terus dari sisi behavior nya kita punya standarnya, kalau di ASTRA kita punya standar kompetensi dimana kita mengelola customer, sikap kita dan fokus kita ke customer. Dan semua itu kita review per 6 bulan sekali.

P:

Semua orang pak?

N:

Iya semua orang. Jadi nanti akhirnya kalau bulan 10 kita akan mereview penilaiannya dari sisi kompetensi dan performancenya. Kalau performance berhubungan dengan hasil apa yang dia kerjakan, kalau kompetensi itu kemampuan dia dalam beradaptasi dengan lingkungan terus dengan behaviornya dia lah.

P:

Berarti sebelum training setiap karyawan mengisi semacam blangko begitu pak?

N:

Iya, kalau kita sistemnya udah online, jadi karyawan itu wajib mengisi apa saja rencana training nya dia, apakah berhubungan dengan kompetensinya dalam bidang pekerjaan dia atau dalam sisi humannya yang ditambah.

P:

Terus setelah training, karyawan tidak menunjukkan perubahan dalam jangka tertentu, biasanya berapa lama waktu yang diperlukan untuk melihat perubahan SDM, misalnya 3 sampai 6 bulan mungkin pak?

N:

Kalau kita 6 bulan sekali di pertengahan tahun dan di akhir tahun, kita akan review kompetensinya. Ini nanti kita akan melakukan feedback biasanya seperti bulan sekarang kita lakukan penilaian, kita akan lakukan feedback tentang performance dan kompetensi dia. Gimana dia berperilaku dalam pekerjaan sesuai standart penilaian kita dan golongan dia. Jadi kalau di kita itu ada istilahnya golongan manajerial dan non manajerial, nah itu apa saja sikap yang diperlukan di golongan non manajerial seperti kedisiplinannya, gimana dia kerja tepat waktu, absensinya, gimana dia berhubungan dengan timnya nah itu kita nilai semua, kita review setiap 6 bulan sekali dan kita lakukan feedback ke yang bersangkutan.

P:

Kalau seandainya dalam waktu beberapa kali training tidak ada perubahan, biasanya dari setiap departemen itu akan melakukan aksi atau feedback apa pak ?

N:

Jadi apa yang dia dapat selama training akan melekat di karyawan tersebut, pertama itu akan berkaitan dengan kenaikan golongan dia, jadi semakin dia tidak bisa beradaptasi dengan apa yang distandarkan perusahaan ya dia akan lama untuk naik ke jenjang atau golongan berikutnya. Untuk poinnya dia juga tidak bertambah, bila dia standarnya sudah memasuki standart golongan diatasnya otomatis benefitnya dia kalau kompetensinya naik ya dia akan dapat recognitionnya, pertama ya promosi jabatan di awal tahun seperti kenaikan golongan dia, apabila golongannya naik otomatis pendapatannya juga meningkat gitu.

P:

Departemen ini juga berkaitan dengan operasional dan logistik kan pak, nah itu tempat penyimpanan nya itu sudah diantisipasi untuk tidak rentan dengan bencana?

N:

Iya, jadi kita punya SOP (Standart Operation Procedure) tersendiri, dimana karyawan memasukkan barang dengan benar, menghitung barang, penempatan spare part baik di dalam tempat tersendiri atau tertutup maupun di luar, semuanya sudah kita atur. Disitu untuk mengantisipasi bencana semua spare part kita asuransikan, jadi untuk mencakup itu, semua spare part kita asuransikan. Tapi untuk mengantisipasi kerusakan barang karena human error kita ada SOP tersendiri lagi.

P:

Itu cara menjaga aset berupa barang-barang, bagaimana dengan menjaga aset SDM nya pak?

N:

Jadi kita sih pertama, kita kasih recognition itu suatu benefit yang secara langsung diterima, kedua, kita akan membuat planning carrier path setiap orang yang bekerja, planning setahun, dua tahun, tiga tahun kedepan dengan sistem penggilongan yang berbeda-beda. Disitu akan mendapatkan imbalan yang berbeda-beda terus. Dan yang ketiga, kita ada yang namanya perilaku, di UT namanya SOLUTION, nah itu dimana kita bersikap terhadap karyawan, bawahan, customer, rekan kerja, dari HO kita sudah membuat standart sehingga suasana kerja dibuat menyenangkan mungkin sehingga karyawan happy untuk kerja. Kita juga buat peringkat main power jadi pertama subcon atau outsourcing setelah itu kita angkat jadi karyawan kontrak di kita, kita training, setelah itu nanti dia punya kesempatan untuk menjadi karyawan tetap. Setelah menjadi karyawan tetap dengan sistem golongan yang startnya dia dari pendidikan apa, jobdesknya apa, tiap tahun kita akan review, sehingga itu menjadi salah satu cara untuk menjaga human kita supaya tidak berpindah-pindah. Dan tiap tahun kita juga ada kenaikan sesuai standart kita, kenaikan gaji, benefit, sesuai dengan kondisi perusahaan sama ekonomi makro seperti apa. Kalau perusahaan lagi susah berarti kenaikannya tidak signifikan seperti tahun-tahun kemarin.

P:

Kalau dari bapak sendiri bagaimana melihat dan menilai departemen yang sama yang dimiliki oleh kompetitor?

N:

Kalau dari kompetitor lain ada beberapa perbedaan seperti pengelolaan karyawan, kalau di tempat lain dengan kondisi sekarang sudah ada pengurangan karyawan, kalau di kita, kita usahakan untuk tidak mengurangi karyawan nih tetapi dengan melakukan efisiensi internal, contohnya dulu perjalanan dinas ke Balikpapan kita rental mobil sekarang kita naik Kangaroo (travel eksklusif di Samarinda) karena costnya lebih rendah, kita lakukan seperti itu. Yang signifikan seperti pengurangan orang atau karyawan sih belum kita lakukan, kalau di tempat lain sudah banyak dilakukan. Terus untuk proses pembelajarannya pun di perusahaan kita lebih banyak, lebih banyak trainingnya, lebih banyak pola development nya kita lebih unggul.

P:

Terus pak kalau misalnya untuk keluhan dari karyawan, penanganannya seperti apa?

N:

Sebagai wadahnya kita itu ada pertemuan karyawan, manajemen dan perwakilan organisasi karyawan, disitu kita diskusi, biasanya dilaksanakan sebulan sekali,

mendengarkan aspirasi dari teman-teman apakah ada yang perlu untuk dilakukan perbaikan, apakah ada hak-hak karyawan yang belum dijalankan oleh perusahaan. Di situ yang berperan sebagai penengah adalah SP (Serikat Pekerja) untuk keinginan karyawan dengan keinginan perusahaan ditemukan. Kalau bisa diselesaikan di cabang, ya kita selesaikan di cabang, bila itu mempengaruhi policy atas mayoritas main power maka kita informasikan ke human capital di Jakarta.

P:

Jadi memang sudah ada alurnya sendiri ya pak untuk menanggapi masalah?

N:

Iya seperti itu.

P:

Kalau dari bapak sendiri untuk meningkatkan kinerja perusahaan itu dilihat dari sisi keuangan saja atau dari performance karyawan, bagaimana porsinya pak?

N:

Pertama memang dari keuangan perusahaan semakin banyak kita memperoleh pendapatan berarti kinerja perusahaan semakin bagus penilaian ke kita, tetapi di perusahaan kita penilaian kinerja karyawan ada 2, performance dan kompetensi. Kalau performance itu untuk memberikan hasil setiap tahunnya, jadi penghasilan karyawan ditentukan tiap tahunnya ditentukan dari performance seperti bonus, kalau perusahaan pendapatannya tinggi maka pendapatan karyawan besar, begitu juga sebaliknya. Terus yang kedua adalah kompetensi untuk carrier parth dia, kalau misalnya karyawan di bagian sales nih, dia bisa memimpin temannya, kerjasama tim, dan kinerja nya bagus maka performancenya meningkat maka otomatis dia bisa dipromosikan ke jenjang yang lebih tinggi lagi.

P:

Kalau dari biaya persediaan dan biaya logistiknya ini seimbang atau seperti apa pak?

N:

Jadi kita ada parameternya atau expenses standarnya berapa persen, antara penjualan dan working capital kita juga ada parameternya berapa hari maksimal uang kita harus berputar, semua sudah ada standarnya masing-masing.

Narasumber : Bapak Ari Wibowo Pantinugroho

Jabatan : Service Departement Head (SDH)

Waktu : 6 November 2015

Pukul : 11.52 WITA

P (Pewawancara) :

Kalau disini perannya bapak sebagai apa pak?

N (Narasumber) :

Peran saya sebagai SDH disini. Tanggung jawab saya itu mengawasi GP service, customer satisfaction terus beberapa lagi mengawasi seluruh pekerjaan subordinat saya. Saya memastikan pekerjaan yang dilakukan itu selesai tetapi saya KPI nya ya seperti saya sebutkan termasuk development mekanik, supervisor dan proses kerja yang sudah distandarkan SBPR (Service Business Process Reengineering) nah itu ada programnya.

P:

Kalau di departemen bapak sendiri ini yang menjadi aset atau sumber daya nya apa saja pak?

N:

Kalau di kita itu aset yang utama main power ya, sumber daya manusia, terus aset yang lain kalau di departemen kita, untuk support kita ada peralatan, tools kita ada, workshop kita ada 3 lalu ada kendaraan ada banyak, nah itu aset kita semua.

P:

Lalu pengelolaannya bagaimana pak, untuk mempertahankan dan meningkatkan kapabilitasnya?

N:

Kalau untuk manusianya setiap tahun itu ada yang namanya IDP (Individual Development Program) untuk meningkatkan grade nya itu. Misalkan gini, di departemen saya kita banyak mekanik, ada spesialis dozer ada PC, tergantung unit-unit yang kita jual. Jadi produk yang dimiliki oleh UT memiliki mekanik spesialis tersendiri, satu orang punya empat spesialisasi atau kemampuan tinggal tergantung bagaimana kita mengatur misal produk PC 200 punya 5 spesialis, PC 300 punya berapa spesialis. Nah, tiap tahun kita bikin program untuk meningkatkan kemampuan mereka sesuai produknya. Gimana cara developmentnya? Nah mereka mengambil experience nya satu, jadi pengalaman dia pada saat kerja, nah itu bagian dari training, standarnya 80 jam/tahun per orang. Tiap tahun wajib setiap mekanik menjalankan training tersebut agar punya kemampuan dan

skill nya meningkat gitu sama performancenya. Setelah dia training baru nanti ada MLC (Mechanic Leveling Check), itu yang ngecek adalah si supervisor, itu ada lisnya seperti orang tes jadi ada daftar check lisnya isinya macam-macam seputar tarining. Contohnya, kamu udah melakukan tahap ini berapa kali, berapa jam gitu, yang di tes tu banyak termasuk soal ujian tertulis juga itu yang di check oleh supervisor punya standar di atas 2, dua koma sekianlah. Minimal nilainya 2, kalau dia tidak lulus dia harus tes lagi, ngulang, kalo dia lulus langsung kita serahkan hasilnya ke bagian TC untuk sertifikasi. Nah sertifikasi itu nanti digunakan untuk kenaikan poin atau grade nya, setahun itu ada 2 kali ujian, biasanya persemester setahun, di bulan Maret dan Oktober, kayak orang kuliah gitu.

Nanti setelah disertifikasi berarti kan lulus, tahun depannya dia akan naik grade sesuai poinnya, misalkan poin tahun ini diambil 50 poin berarti tahun depan gradenya naik per poin sekitar 5000 atau lebih saya lupa, anggap aja 5000 berarti tahun depan gajinya naik 250.000 plus inflasi, kenaikannya seperti itu. Jadi kalau dia lambat ya akan lambat juga kenaikannya seperti itu, kalau cepat ya cepat.

P:

Jadi seperti semacam reward gitu ya pak?

N:

Iya semacam itu, tapi kalau dia pun gak ngambil experience ya kenaikan gaji hanya mengikuti inflasi saja dan kalah sama temannya lain. Ada juga yang masuknya bareng pasti basicnya udah tau tapi ya bisa lain-lain, tergantung dari kepintaran dan kemauan dia. Kalau TC (Training Center) disini itu termasuk sertifikasi jadi ada training plus sertifikasinya juga jadi satu dalam program development, di dalamnya juga ada training untuk customer, kebutuhan apa yang customer mau pelajari itu ada trainingnya juga. Terus lagi kalau di mekanik supervisor tiap tahunnya kita buat development program juga untuk training apa, jadi disusun seperti apa. Nanti untuk kenaikan gradenya kan ada KPI (Key Performance Index) dari supervisor, nah kita bisa nilai juga dari situ, nilainya berapa nanti jatuhnya poinnya sekian misalnya B nanti itu yang dikirim ke HO, di HO itu ada porsi 100 poin, misal posisi A berarti golongan 4A. Kalau mekanik bahasanya bukan golongan tapi grade kalau untuk manajerial bahasanya golongan. Kalau yang golongan itu tahun ini dapat BS berarti poinnya 50, B poinnya 30 nanti kalau 2 tahun nilainya BS berturut-turut berarti kan nilainya 100 artinya dari golongan 4A akan naik menjadi 4B. Jadi disini sudah ada jenjang karirnya dirancang seperti itu. Jenjang karir nya itu tertulis dengan jelas dan semuanya ada di HO kalau kita dibagian penilaian saja, misal si A tahun ini nilainya BS terus yang ini nilainya B, itu yang digunakan untuk sertifikasi gaji.

P:

Jadi semua ada parameternya untuk setiap jenjang ya pak?

N:

Iya ada parameternya, kita gak bisa seenaknya nih kamu naik gitu gak bisa begitu karena gak ada parameternya, jadi semua udah diatur. Terus kalau tools sebagai aset kita, kita

juga ada program untuk penggunaannya oleh mekanik dan diatur oleh sistem juga misalkan ada tools yang waktunya setahun harus dikalibrasi ya kita kalibrasi dan tanggal-tanggal kalibrasi setiap tools sudah ada masing-masing, terdata semua. Karena kalau ngomong tentang tools itu harus akurat karena sifatnya teknis kan, kalau gak dijaga akurasi misalnya kemampuannya 30 kilo paling akurat trus kita gak jaga dan kita lebihin beban di atas 30 kg, ya tu alat memang bisa tapi pada saat digunakan ada kemungkinan kendor dan sebagainya nah itu yang kita jaga. Nanti ada ahlinya dari kita untuk melakukan pengiriman informasi bahwa tools harus dikalibrasi nanti ada mark nya, dikasi tanda untuk maintenance di workshop yang dipegang oleh bagian safety khusus untuk maintenance. Workshopnya ada workshop atas bawah dan di tengah trus ada truck sebagai aset kita dan ada tim khusus untuk maintenance juga. Jadi begitu cara pengelolaanya.

P:

Apakah cara dan peraturan pengelolaan di buat secara tertulis pak?

N:

Iya, jadi dibuat tertulis, resmi tu ya dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ketika di lapangan.

P:

Apakah ada pengaruh antara pengelolaan sumber daya dengan kondisi ekonomi di lingkungan eksternal, atau tetap stabil seperti biasa?

N:

Kalau dengan kondisi harga batu bara yang semakin turun seperti sekarang nah itu kebanyakan customer kita bekerja di tambang yang punya kontrak jangka panjang dan customer besar yang masih jalan tapi ada juga pengusaha tambang yang skalanya kecil ya bisa berhenti jalan dan punya pengaruh ke kita. Ya target kita jadi otomatis ikut turun menjadi 70 % seperti sekarang ini, disesuaikan dengan kondisi sekarang yang kurang begitu baik. Apalagi tahun depan dipastikan BBM terutama solar pasti akan turun harganya, selama harga BBM turun dapat dipastikankalau harga batu bara tidak akan mengalami kenaikan. Sekarang kita bagaimana supaya target bisa tercapai maka kita harus merubah mindset kita, mindset yang tadinya fokus di mining berarti sekarang kita ke agro terus kontruksi atau infrastruktur, nah karena di Kaltim ini sedang banyak proyek pembangunan maka di situlah peluang-peluang kita untuk memperluas market sharenya. Untuk di mining bukan berarti kita tinggalkan tetapi kita tetap jaga sambil mengambil kesempatan untuk mencapai target. Memang tidak mudah tapi cara berpikir kita harus ke depan, strategik gitu.

P:

UT sendiri saat ini pasti memiliki kompetitor, menurut penilaian bapak seperti apa terhadap departemen yang sama dengan yang dimiliki kompetitor?

N:

Kalau kompetitor kita ada Hitachi, Trakindo, ada lagi Kobelco. Kalau Caterpillar itu kan Trakindo, Kobelco itu Kobexindo, nah program yang kita miliki di service adalah UT GPS (Guarantee Product Support) yang sudah kita jalankan dan baik, konsistensi itu penting biar udah ada program seperti itu kalau dari kita tidak konsisten ya tidak akan maju dan baik, nah program seperti itu yang belum dimiliki oleh kompetitor lain. Cuma kompetitor sekarang ini sudah bisa membaca dan bisa meniru kita plek sama persis, menurut saya itu tidak jadi masalah, gak papa karena tidak semudah menjalankan program ini tanpa konsistensi. Maka kepemimpinan yang baik itu sangat perlu, gimana kita bisa ngasih semangat ke bawahan, rekan kerja kita supaya konsisten. Karena kalau kitanya gak mengembangkan diri untuk jalan ya kompetitor bakal lebih maju padahal produk yang dijual juga sama. Contoh lainnya kita ada unit baru yang mengalami kerusakan, itu butuh waktu servis 7 hari nah itu dalam 7 hari harus selesai, kalo gak selesai kita ada kompensasi harus memberikan servis gratis ke customer. Jadi ada kompensasi untuk customer baik yang masih dalam masa garansi maupun out guarantee begitu juga dengan sparepart, kalau dalam 1x24 jam tidak bisa memberikan spare partnya, kita juga wajib memberikan kompensasi ke customer. Artinya bukan karena punishment atau kompensasinya kita tertuntut untuk begitu tapi lebih pada memberikan kualitas terbaik, jangan sampai ada kompensasi. Pada akhirnya nanti semua kompensasi akan dibebankan ke departemennya masing-masing, kalau makin banyak kompensasinya maka kita juga semakin kurang, jadi kita diadu dengan sistem kita, jangan sampai malah kita diserang sistem kita sendiri. Sisi positifnya sih performance kita jadi lebih terpacu lagi gitu. UT GPS itu include garansi mekanik, garansi perbaikan dan garansi sparepart, itu yang memang awalnya cukup sulit tapi lama-kelamaan kalau kita bisa jalanin ya bisa aja dan jadi biasa. Tapi saya yakin gak mungkin kompetitor bisa ngambil plek plek sama semua, karena akan susah karena beda tingkat kualitas SDM nya, karena komitmen karyawan sangat diperlukan.

P:

Bagaimana pelaksanaan budaya kerja di departemen ini pak, ada pengaruh ke performance tidak pak?

N:

Iya, kalau budaya kita disiplin harus ada seperti jadwal kerja, pada saat awal budaya kita pagi itu kumpul untuk check ini, jadi supervisor memberikan arahan pekerjaan dan dimonitor di papan monitor semua bagian pekerjaan yang harus diselesaikan di hari itu beserta dengan report pekerjaan yang sudah dilaksanakan. Jadi setiap mekanik mempresentasikan atau melaporkan pekerjaan yang telah dan sedang dikerjakan. Kalau untuk mekanik ada program yang namanya BDM (Bina Darma Mekanik) di Jakarta nah itu akan diajarin mengenai behaviornya untuk dirinya dan bagaimana ketika ketemu customer dengan senyum sapa sopan, semua perilaku itu akan diajarkan semua. Dilingkungan UT saya memang melihat semua karyawan bekerja dengan baik dan bagus karena memang ada didikannya, dibentuk dengan baik ketika masuk kerja disini seperti itu. Semua mekanik akan dapat itu, bulan ini ada empat orang mekanik dikirim ke Jakarta

untuk mengikuti BDM, bulan depan ada 2 orang. Waktunya sekitar seminggu dan sepulangnya dari sana mereka akan presentasi disini. Mental dan skillnya digodok dengan baik, terus saya tiap bulan juga ada program yang kita rancang sendiri yaitu dengan kumpul setiap bulan, disitu kita sampaikan ada keluhan dan masukan seperti apa lalu kita menyampaikan revenue, planning dan problem apa yang ada dan yang akan dilakukan. Setiap bulan kita ada paling tidak setengah sampai 45 menit sharing selain check ini setiap paginya ya. Hal itu penting dilakukan rutin supaya arah, tujuan dan semangat kita tetap sama-sama.

P:

Setelah sekian lama bekerja di UT, apa kompetensi inti dari UT sendiri sehingga tetap bisa jadi market leader di Samarinda?

N:

UT di industri ini setiap tahun jadi market leader bukan semata cuma dari barang yang dijual. Banyak kompetitor juga jualan barang yang yah kurang lebih sama tapi spesifikasi beda. Kita bisa jadi pemimpin pasar berkat tulang punggung perusahaan yaitu sumber daya manusia atau pekerjanya. Customer kita bisa pilih kita karena yang kita tawarkan bukan cuma unit atau spare part. Kita punya hubungan baik dengan customer sebab setelah mereka beli, kita gak main tinggal begitu aja. Kita servis dengan baik, tiap bulan kita pastiin mereka ingat untuk maintenance dan servis sesuai dengan jenis usaha. Spare part kita selalu datang tepat waktu, 3 hari, gak pernah molor. Terus kalau mereka komplain atau kasi masukan, kita respon dengan baik. Servis juga biar di site, mekanik kita yang datengin dengan bawa tools. Unit biar garansi atau gak garansi kita kasi UT GPS atau kompensasi kalo servis gak selesai. Itu yang bikin kita beda. Seperti yang udah saya bilang, perusahaan peduli sama karyawan, dikembangkan dengan baik ya perusahaan juga untung.

P:

Pertanyaan penutup nih pak, parameter kesuksesan departemen ini apa pak?

N:

Kalau parameter kita yang jelas satu ya rating customer ke kita baik, segala keluhan dan komplain customer kita tangani dengan baik lalu revenuenya kita, itu sih untuk internal sebenarnya tapi fokusnya tetap di kepuasan customer. Revenue itu efek saja, kalau kita dekat dengan customer, kita bisa membantu customer, dia akan dekat di hati tuh, loyal dengan kita, biasanya dia lagi pusing atau butuh teman pasti ingat sama kita, ya seperti itu sih suksesnya. Hubungan baik dengan customer itu penting, jadi ukurannya tiap bulan itu ada 139 tiket ada di dashboard kita, jadi 70% jadi 139 tiket itu target kita tiap bulan. Nah itu nanti yang menentukan rating kita di customer seperti apa. Tapi biasanya kita berusaha di atas 70% misalnya mencapai 80% sampai 90% begitu. Jadi kita fokus ke customer dan product support biar customer juga dekat di hati. Bakal kembali ke kita dan rekomendasikan kita ke koleganya. Mau customer gede atau kecil, kita bakal kasi servis yang baik bahkan melebihi harapan dia.

Narasumber : Bapak Akhmad Iqbal

Jabatan : Technical Training Department Head (TCH)

Waktu : 10 November 2015

Pukul : 10.14 WITA

P (Pewawancara) :

Penelitian saya ini kan tentang pengelolaan sumber daya termasuk di dalamnya aset-aset fisik maupun nonfisik seperti manusia. Jadi bagaimana pengelolaannya dan sumber daya yang dimiliki oleh setiap departemen apa saja.

N (Narasumber) :

Nah pengelolaan sumber daya yang dimaui apa saja nih, kalo dikita sumber daya itu ada 2, induknya itu di human capital, pengelolaannya di pusat kalau di cabang ini dibawah kendalanya pak Rimba sebagai Administration Departement Head (ADH).

Nah proses pengembangannya, masing-masing divisi itu punya yang namanya account manager. Account manager ini bertanggung jawab untuk proses pengelolaan dan pengembangannya baik itu nanti developmentnya, pengembangan karir bahkan sampai dia pindah jalur dari struktural ke fungsional ataupun profesional itu akan dikembangkan disitu. Kita batasin nih, kalo bicara tentang UT yang gede kan berarti di sana?

P :

Jakarta ya?

N:

Jakarta. Ini yang mau dikupas yang mana?

P :

Samarinda saja pak.

N:

Ok ya. Saya bicara di scope kecilnya aja misalnya di departemen service, ada service ada spare parts ya kan? Ada Admin juga

P :

Iya

N:

Nah di departemen service ini ada 2 kategorinya, ada technical, technical instructor sama mekanik. Keduanya sebenarnya sama-sama di service officer, nah intinya semuanya mempunyai konsep yang sama. Artinya dalam proses pengembangan sumber daya itu ada setiap tahun disebut dengan IDP (Individual Development Program) ya. Ini dibuat setiap tahun, sifatnya annual ya, ini berisikan tentang apa? Ada 3 aspek competenciesnya, satu,

technical competence kemudian behavior competence lalu management basic competence. Sebetulnya ada satu lagi ranahnya yaitu English competence, cuman English competence disentralkan di Jakarta biasanya ini digunakan untuk syarat assessment, tapi ini gak dimonitoring pertahun. Ini yang dikembangkan (3 aspek kompetensi sebelumnya), semua ini dituangkan dalam IDP. Kaitannya apa? Technical competence sifatnya teknikal artinya kemampuan SDM itu mengetahui tentang job desknya dia. Kalo bicara tentang mekanik ya bagaimana dia tahu cara service dan lain-lain, kalo instruktur bagaimana dia mengajar, admin bagaimana mengelola proses dokumentasi atau pembukuan dan lain-lain, yang sifatnya teknikal ya. BC (behavior competence) ini kemampuan behavior, artinya bagaimana dia melakukan tugas dengan baik, interpersonalnya gimana, komunikasinya juga. Nah yang ketiga tentang manajemen, karena manajemen di UT bertingkat berarti kondisi ini pun juga berbeda, setiap tahapan, masing-masing dibagi sesuai dengan kelompok jabatan, kalau dikupas dari kelompok jabatan ya banyak. Gambarannya seperti ini nah evaluasinya seperti apa, difasilitasi semuanya dalam bentuk training, sifatnya bisa internal maupun eksternal, artinya internal kita punya badan sendiri ya, ada training center ada learning center dan corpu, berbeda cakupannya. Kalo eksternal ya biasanya dengan vendor, ya kan?

P :

Iya

N:

Setelah dari training kemudian ada, kalo di teknikal ada experiences, bentuknya bisa job atau assignment. Artinya job ya penugasan dalam rutinitas pekerjaan, kalo assignment biasanya ada satu project yang dia memang harus fokus ke situ. Kalo job nah ini gak terukur, ini kontinyu, kalo assignment biasanya dalam kurun waktu tertentu, ada targetnya. Kemudian habis training dan experience ada evaluasi, bentuk evaluasi seperti apa. Kalo yang TOC (technical operation competence) diukur dengan sertifikasi, tapi kalo untuk BC (behavior competence) dan BMC (basic management competence) gimana caranya? Nah, inilah ada yang namanya IPP dan penilaian IPK, jadi IPP itu penilaian performance dan IPK itu penilaian kompetensi.

P :

Kepanjangan dari IPP pak?

N:

IPP itu Individual Performance Plan dan IPK tu istilah saya untuk kompetensi. Kaitannya apa? Performance ini nanti istilah kita adalah given lah, biasanya di annual year. Jadi

siapa yang punya kontribusi terbesar terhadap pencapaian bisnis akan mendapat bagi hasil yang besar. Itu yang disebut dengan performance, artinya nilai kontribusi sedangkan kompetensi adalah nilai kemampuan dia dalam menjalankan tugas berdasarkan dari aspek kemampuan, kapabilitas dan knowledge serta skill, itu kompetensi. Kalo ini (performance) given kalo ini (kompetensi) karir.

P :

Career path ya pak?

N:

Iya, career path. Jadi saya ni mau naik golongan saya seperti apa ya kan? nah kompetensi nya ditinggiin. Biasanya ini seiring, gak mungkin kompetensi bagus tapi performance jelek gitu ya kan. Ketika kompetensi bagus tapi performance jelek berarti ada sesuatu hal yang salah. Misalnya karyawan hitung-hitungan dalam bekerja, tidak bertanggung jawab atas keseluruhan pekerjaan, hanya sebagian saja atau ke sektor tertentu saja begitu. Gambarnya begini kalo untuk pengembangan sumber daya manusia.

P :

Untuk pengembangan sumber daya manusia atau training ini pak dari tiap tahun selalu sama bentuknya atau berbeda?

N:

Berbeda.

P :

Misalnya tergantung dari kondisi perekonomian area gitu pak? Itu ada perubahan atau berpengaruh terhadap departement training?

N:

Sebetulnya itu kan berasal dari strategic direction, artinya gini setiap tahun menjelang akhir tahun in kan biasanya board of director kita mencanangkan salah satu project terbesarnya dia untuk menghadapi tahun ke depannya seperti apa. Disusunlah yang namanya SDSI, SDSI tu Strategic Direction Support Implementation. Nah itu diturunkan ke semua divisi, yang spare part ngambil nih apa yang jadi golnya, service ambil golnya seperti apa, sampai ke kita semua. Cabang pun seperti itukan, kita punya induk di divisi dan diturunkan ke tiap cabang. Jadi ketika diturunkan dilihat dulu garis besarnya, mau dibawa kemana nih perahunya gitu kan baru deh disusunlah strateginya untuk proses pengembangan. Jadi ada yang sifatnya mandatory kalau development ada yang operasional. Nah yang mandatory ini kaitannya dengan karir sedangkan yang operasional ini mendukung tentang pencapaian performance artinya kalau yang mandatory ini wajib dan pasti bisa dibaca dari proses perjalanan kenaikan dari SDM nya. Misalnya, ooh

sekarang ini karyawan yang sudah tua udah pada pensiun semua, banyak yang baru berarti kan ada proses regenerasi nah ini kan tahapannya sudah jelas sedangkan yang operasional ini tambahan tadi. Jadi dia tergantung dari SDSI nya, strategic direction dari pusatnya.

P :

Kalau untuk jenis-jenis trainingnya itu seperti apa pak, apakah ada datanya? Apakah bisa ditunjukkan?

N:

Kalau itu dapur (rahasia perusahaan)

P :

Tetapi selama ini pelaksanaan training itu sesuai dengan kebutuhan ya pak? Bagaimana prosesnya pak? Apakah ada semacam blangko yang diisi?

N:

Bisa saja sih saya kasi liat contoh IDP gitu ya, nah seperti ini proses penilaian performance appraisalnya, ini dituangkan dalam proses yang dilakukan tiap awal tahun. Misalnya si A ingin mencapai apa dalam job nya dia jadi ini kaitannya dengan kontribusi, nah ini kan disesuaikan dengan job desknya dia. Terus dia punya ni balance scorecard sampai proses penilaian terakhir nah ini tersedia dalam bentuk online, jadi si karyawan dapat mengisi secara online. Jadi karyawan mengisi secara online.

P :

Kalau career path nya sendiri pak seperti yang sudah disebutkan oleh pak ari bahwa ada sistem penilaian berupa poin-poin apakah ada dalam bentuk tertulisnya pak?

N:

Ada, tapi dapur juga.

P :

Oh iya pak, cuma yang pasti dari UT sudah memikirkan career path karyawannya pak?

N:

Iya, misalnya seperti karyawan departemen mekanik, ini contoh blangkonya. Ini salah satunya, jadi ini ada individual developmnetnya, ada data yang harus diisi seperti populasi unit karena backup setiap unit kan berbeda dan setiap mekanik punya spesialisasi seperti yang big, small mau yang unit apa gitu kan. Kemudian dia punya raport kompetensi yang update setiap tahunnya yang dipegang juga oleh si karyawan. Kemudian dia harus punya mechanic training record, artinya selama ini dia masuk ke UT sampai sekarang dia sudah mengikuti training apa saja, databasenya kita punya. Setelah itu ada yang namanya rencana training, disitu ada materi training, polanya seperti apa,

polanya kan gak harus in class terus, ada pola yang formal on going job nya dan instruction job nya, kapan dan dimana. Kemudian pekerjaan yang direkomendasikan, saya bilang tadi experience dan untuk masuk ke dalam sertifikasi ada yang namanya level check dulu, diyakinkan oleh atasan langsung bahwa si mekanik ini sudah training, sudah dapat kerjanya baru untuk siap disertifikasi. Kemudian form IDP nya seperti apa? (ditunjukkan form IDPnya) ada plan, aktual yang harus diisi atasannya, spesialisasinya apa, dia trainingnya bagaimana dan job schedulanya bagaimana jadi setiap tahun karyawan harus punya seperti ini. Yang mengontrol siapa? Atasan langsung dari si karyawan ini.

P :

Tetapi dari karyawan sendiri yang sudah mengikuti training apakah hasilnya ditunjukkan?

N:

Pasti hasilnya diperlihatkan ke karyawan yang bersangkutan, jadi sama-sama tahu.

P :

Apabila karyawan sudah mengikuti training tetapi hasilnya tidak seperti yang diharapkan dalam arti tidak mengalami peningkatan biasanya dikasi kurun waktu atau seperti apa tindakan dari perusahaan?

N:

Kan berbeda, itu tadi mau menilai apa, performance atau kompetensi. Kalau kompetensi dia tidak mengalami kenaikan berarti dia kondisinya ada dua yaitu dia tidak mau atau tidak bisa, contohnya misalkan begini saya sudah masuk di level yang tanda kutip nasional, kalau saya sudah masuk ke ranah itu otomatis saya move, gerak, biasanya mekanik gak mau karena sudah nyaman di lingkungan sistemnya kan. Nah contoh yang seperti itu perlu dikonseling lagi ya kan, harus disentuh lagi apa yang buat dia gak mau. Jadi kalau kompetensi ada hukumannya gak? Enggak, karena kaitannya dengan career path, nanti karir dia mandek disitu, kalau sudah karirnya mandek dan dievaluasi secara keseluruhan kenapa 2-3 tahun ini si karyawan gak gerak? kalo gak gerak berarti ada satu dua hal yang memang seharusnya perlu diselidiki lebih dalam, apakah atasannya yang tidak care atau memang karyawannya yang gak mau, semuanya dievaluasi lebih lanjut. Biasanya tim Jakarta langsung compare dengan performance seperti kompetensi gak naik-naik tapi performancenya kok bagus terus nih, berarti ada yang salah nih. Nah, tindakannya apa yang diambil oleh perusahaan? Macam-macam, apakah si karyawan ini akan diberikan suatu project tertentu dalam kurun waktu tertentu sehingga kelihatan si karyawan ini mau atau tidak nah nanti kelihatan disitu. Kalau disitu kelihatan si karyawan yang ternyata gak mau maka akan dilakukan sistem reward dan punishment dong.

Apakah dia dimutasikan atau yang lainnya. Nah kalau ternyata dievaluasi si karyawan ini mampu berarti memang ada job yang kapasitasnya berbeda, gak disitu, berarti jangan dikasih ke bagian itu lagi, nah bisa saja dilakukan rotasi sesuai dengan kapasitas atau kemampuan si karyawan tadi. Jadi sumber daya manusia di sini masih diusahakan semaksimal mungkin.

P :

Berarti dapat disimpulkan sumber daya yang paling besar dan penting di UT otomatis adalah sumber daya manusia ya pak?

N:

Iya betul sekali.

P :

Berarti untuk karyawan naik golongan itu tuntutan atau kriterianya berbeda-beda ya pak?

N:

Berbeda, klasifikasinya lain-lain tiap golongan.

P:

Bagi bapak sendiri apa yang menjadi kompetensi inti dari United Tractors yang membuat dia berbeda dari kompetitornya?

N:

Kalau saya sih, sumber daya manusia. Kenapa? Kita banyak aset nih, yang fisik, tapi gak punya kemampuan mengelola ya tetap ni perusahaan gak akan jalan. Mau sekeren dan sebagus apa fasilitasnya tetap gak ada artinya kalo gak dikelola dengan baik. Manusia sebagai aset utama yang bikin semua sistem di perusahaan tetap bekerja. Kompetitor boleh deh punya ini itu sama dengan kita, tapi pattern pengembangan manusianya dia gak akan bisa tiru. Karena pola pelatihan dan komitmen untuk pengembangan karyawan di kita udah mendarah daging dan udah settle gitu. Dalam artian kita bisa jadi pemimpin pasar gak bergantung dari produk fisik yang kita jual tapi juga servis dan kualitas manusianya. Pattern development kita gak bisa ditiru yang lain, karena butuh komitmen dan kemapanan dalam pelaksanaan loh, gak gampang buat konsisten mengembangkan manusia

P :

Sebagai perusahaan besar UT sendiri terutama di cabang ini pasti mengalami turnover dan layoff mungkin, nah untuk kinerja atau performance dan keluhan-keluhan kasus-kasus layoff atau bolos ditangani seperti apa?

N:

Kalau untuk karyawan yang bolos kita jelas sudah ada aturannya, kita sudah punya PKB (Perjanjian Kerja Bersama) nah disitu sudah jelas ada aturan kalau memang bolos tanpa kabar dan memang tindakannya sudah undiscipline ya tidak ada tawar-menawar jadi sudah ada tahapannya mulai dari Surat Peringatan 1 sampai Surat Peringatan 3 ya sudah harus keluar begitu.

P :

Artinya semua aturan sudah benar-benar tertulis dan diketahui bersama oleh semua karyawan?

N:

Iya.

P :

Kalau untuk turnover sendiri, saya sempat ngobrol dengan pak Michael tadi bahwa keputusan turnover adalah keputusan terakhir yang dilakukan oleh UT. Apakah di cabang ini pernah atau sering melakukan turnover pak?

N:

Kalau kasus turnover itu pernah terjadi pada tahun 1998, jadi turnover memang salah satu proses dimana kondisi perusahaan sudah tidak bisa nampung lagi dan badainya sudah terlalu besar jadi ibaratnya perahu udah bolong, angin bertiup kencang ya otomatis muatannya harus dikurangi kan biar bisa tetap eksis mengikuti gelombangnya. Nah itu juga terjadi dengan mempertimbangkan banyak faktor, jadi gak bisa langsung ambil keputusan turnover seperti wah keadaan ekonomi lagi turun berarti harus turnover ya tidak bisa begitu, Diperlukan proses yang panjang untuk mengambil keputusan seperti itu. Itupun tidak bisa ditentukan dari cabang itu ditentukan oleh pusat karena gambarannya gini, UT pusat itu punya anak-anak yaitu tiap cabang, dan tiap cabang memiliki masing-masing target yang berbeda tergantung dari scope bisnis nya dia, market sizenya ada berapa, nanti ada kemampuan menghasilkan revenue berapa besar disitu. Nah ketika revenue itu udah ada berarti harus selaras dengan kemampuan dan jumlah orang jadi UT pusat langsung motret ke arah situ. Kondisinya dulu tahun 98 adalah kita gak punya tabungan kemudian jumlah karyawan banyak, yang pertama kita lakukan sebelum layoff adalah kita jual aset makanya dulu Broco dijual terus dilanjutkan dengan banyak tahapan dan pada akhirnya baru keputusan turnover diambil. Apabila turnover dilakukan oleh karyawan sendiri, saya pelajari masih relatif kecil terjadi disini kecuali posisi orang tersebut naik jika bekerja di perusahaan lain. Kalau di perusahaan lain dia gak naik atau lebihdari di UT pasti dia gak mau, kondisi seperti itu yang memperkecil posisi turnover di UT. Jadi selama ini kasus turnover kecil atau sedikit sekali kecuali kejadian kayak tadi,

perusahaan udah gak mampu lagi atau karyawannya memang mau pindah, tapi bisa saja kasus turnover terjadi karena perusahaan gak bisa menjaga SDM nya entah kurang nyaman atau merasa habit disini udah gak bagus misalnya gesekannya gak nyaman. Nah yang kedua bisa aja karyawan melihat diluar itu lebih indah dan nyaman, kan rumput tetangga lebih hijau. Nah untuk menjaga itu UT selalu berusaha membuat karyawannya comfort untuk tetap disini, nyaman. Karyawan memang melihat di luar lebih hijau tapi UT bisa bikin karyawan mikir ulang lagi, jadi ibaratnya rumput di luar itu menag beneran hijau atau rumput sintetik gitu. Akhirnya karyawan gak jadi keluar juga. Nah gimana cara UT menjaga itu? Dengan sistem career path yang jelas, sistem development tiap karyawanyang terintegrasi terus lingkup kultur atau budaya kerja yang diciptakan seperti apa itu dibentuk sama UT termasuk reward-rewardnya. Makanya ada corporate culture SOLUTION tu, itu menjadi darahnya UT. Jadi walaupun di luar ada yang lebih hijau tapi gak akan berpaling gitu. Kemudian gesekannya pun dibuat seminimal mungkin, jadi ya bersaing saja secara sehat dengan menunjukkan kompetensi dan performance yang baik dan terukur bukan sistem suka gak suka. Dulu memang belum tercipta sistem seperti itu sehingga masih banyak yang merasa saya kok masih begini-gini aja sedangkan dia yang baru masuk udah bisa lebih , seperti itu. Nah sekarang tidak, jadi sudah dibuat kalau kita berprestasi yang begini jalannya kalau enggak ya gak naik, jadi dibuatlah sistem yang kompetitif bukan gesekan, mentalnya udah baik.

P :

Berarti bisa dikatakan cara UT menjaga asetnya terutama sumber daya manusia adalah dengan memberikan kenyamanan ya.

N:

Iya betul sekali. Tapi bukan berarti nyaman terus melainkan harus terus bersaing karena kalau terlalu nyaman kan gak bagus juga ntar tidak ada persaingan.

P :

Kalau dalam setahun training yang dilakukan itu berapa kali pak sesuai dengan departemennya? Tergantung dengab kebutuhan atau serentak pak?

N:

Jadi kita punya aturan main, dalam 1 tahun masing-masing departemen itu berbeda, contohnya di departemen saya ini yang menjadi job instructional atau kita sebut dengan JI atau core job nyalah ini harus ambil 60% sampai 70% training, nah kemudian dia harus punya kesiapan atau kesediaan, nah itu nanti dikurangin dengan cuti dan lain-lain itu cuma 5% dari 100%. Kemudian kita punya yang namanya development, nah ini udah

dipatok harganya yaitu 15%. Jadi 15% dari 247 hari kerja karyawan punya sekitar 18-20 hari untuk pengembangan dalam bentuk training di kelas, self training dan bisa community, learning dan sebagainya dan semua kegiatan tersebut ada recordnya dalam bentuk evaluasi selalu ada evaluasi ketika melakukan setiap proses training atau pengembangan.

P :

Terakhir pak, ini kan penanganan sumber daya manusia sebagai aset penting perusahaan kan ditangani dengan sangat serius oleh perusahaan berarti kalau untuk sustained competitive advantage ini kualitas sumber daya manusia sangat penting ya pak?

N:

Iya, karena memang pengelolaan sumber daya manusia sangat rumit mulai dari karakter, habit, kompetensi dan sebagainya jadi yang bisa diukur saat ini ya kompetensi sedangkan behavior agak sulit diukur kecuali oleh psikolog. Nah hampir semua yang dibicarakan tentang manusia larinya ya ke arah teknis tadi. Karena latar belakang masing-masing orang berbeda, tapi pada dasarnya pilar atau pondasi utama sebuah corporate itu adalah people atau manusianya selain ada finansial dan infrastruktur. Bicara tentang manusia itu ada 3 pada dasarnya yakni kapasitas, kapabilitas dan kualitas, 3 aspek ini yang perlu digali. Ok, misalnya kita bicara tentang kapasitas kan dibagi-dibagi sesuai dengan job value sehingga ada struktur organisasi, sehingga udah ketahuan, dengan adanya struktur organisasi berarti kapasitasnya sudah terdesain. Kalau dari kapasitas udah ada kemudian naik nih ke kapabilitas, artinya kalau kapasitas udah ada berarti kapabilitas disesuaikan dengan job nya terkait dengan operasional, similar gak contoh kok kapasitasnya ada tapi kapabilitasnya tidak memenuhi, gitu kan, jadi gak sejalan, jadi itu harus dirajut.

P :

Digali terus kan pak biar sejalan dan terarah?

N:

Iya gitu maksud saya. Kalau semuanya sudah terpenuhi sampai kualitas berarti jalannya organisasi udah smooth, kalau kualitas kan balik lagi ke ISO dan semuanya udah termaintain dengan baik dan sistem yang terarah, tidak ada unsur subjektif dalam penilaian. Siapa saja yang masuk dengan latar belakang bagaimanapun dan masa kerja berapapun kalau berprestasi menunjukkan usaha dan kontribusi yang baik ya pasti kita apresiasi.

P :

Lalu bagaimana dengan penanaman kultur kerja atau budaya organisasi pak, apakah memang sedari awal masuk ?

N:

Iya pasti, sejak awal ketika training pertama. Semua yang ngatur Astra, jadi ketika ada employee baru masuk ada ABM Astra Basic Management program, jadi ada proses karantina 1 sampai 2 bulan itu mempelajari tentang perusahaan mulai dari nilai, visi misi, perusahaan mau dibawa kemana, ada apa saja sampai dengan proses karyawan ada di posisi ini dan jobnya apa serta harus kenal semua lingkup dan departemen yang ada di bisnisnya Astra, itu ada. Ada masa orientasinya, jadi waktunya cukup panjang, makanya karyawan baru di Astra itu bisa butuh waktu sekitar 4 tahun untuk jadi karyawan tetap, kalau peraturan pada umumnya kan biasanya 2 tahun untuk jadi karyawan tetap tapi kalau di Astra gak. Karena karyawan baru harus benar-benar meyakinkan orang-orang yang duduk di atas bahwa mereka orang yang tepat untuk bekerja pada posisi tersebut.

Narasumber : Bapak Rimba Kusumadilaga

Jabatan : Administration Department Head (ADH)

Waktu : 6 November 2015

Pukul : 9.11 WITA

P (Pewawancara) :

Bagaimana budaya perusahaan di sini? Biasanya semua karyawan tahu atau semua sekedar dalam bentuk tertulis saja?

N (Narasumber):

Disini semua peraturan dan budaya perusahaan sudah dimengerti dan dijalankan oleh teman-teman dan kita juga ada bentuk tertulisnya dalam bentuk PKB (Perjanjian Kerja Bersama), ini menjadi pegangan semua karyawan UT. Dimana seluruh pasal yang berkenaan dengan sanksi, budaya, tata tertib dan sebagainya ada disini semua. Jadi seharusnya secara harafiah semua teman-teman mengerti apa yang harus dijalankan dan ditaati di dalam ruang lingkup perusahaan.

P:

Kalau sosialisasi pelaksanaan budaya organisasi disini sendiri melalui training atau pada saat awal kerja saja pak?

N:

Kalau untuk budaya perusahaan kita menerapkan budaya SOLUTION, jadi SOLUTION itu sendiri lebih ke bagaimana memberikan dampak positif bagi customer dan dimana secara garis besar kita sebagai insan dapat memberi manfaat kepada masyarakat dan negara dan customer yang notabene shareholders yang harus kita rangkul. Budaya itu sendiri sih sebenarnya sudah kita tanamkan di dalam pekerjaan sehari-hari kemudian disini kita juga ada beberapa aktivitas dan kegiatan yang notabene dapat membuat budaya SOLUTION tumbuh di antara rekan-rekan kerja gitu. Kita ada kegiatan sample, sharing setiap hari Kamis namanya Kamso, disitu kita meningkatkan kerjasama tim, saling share informasi terbaru seperti apa, masukan dari masing-masing departemen ke departemen lain. Misalnya saya kan di departemen administrasi nih mbak, disini yang berhubungan dengan pihak eksternal, saya ada decision dengan pihak departemen spare parts, pihak yang berhubungan dengan eksternal ada sales marketingnya, PSSnya dan ada COPnya. Nah disitu kita kan pasti berhubungan langsung dengan pihak eksternal, pihak internalnya juga cuma kan lebih banyak dengan pihak eksternal. Nah dari temen-temen di spare part sendiri kan perlu ada masukan seperti kira-kira apa sih masukan dari departemen luar terhadap departemen kita yang berkenaan dengan orang-orang kita, prosedural kita dan skema kita bertransaksi seperti apa, nah itu kita bisa sharing di situ. Terus kita setiap bulan ada yang namanya Sambung Rasa baik secara internal maupun eksternal, jadi kalau

Sambung Rasa sendiri itu lebih ke seluruh karyawan United Tractors, gak berhenti sampai disitu kita juga ada yang namanya Serikat Pekerja juga yang tindaklanjuti atas hasil dari Sambung Rasa ini. jadi kita disini ada rulesnya, ada wadahnya juga yang bisa harapannya setiap permasalahan dan problem yang kita hadapi serta budaya yang kita terapkan ini bisa diselesaikan dan dilaksanakan dengan baik, jadi harapannya gitu.

P:

Lalau apakah semua implementasi tersebut sudah sesuai dengan strategi yang dilaksanakan UT?

N:

Yang pasti sesuai mbak, karena kalau dari sisi budaya sendiri lebih ke ciri khas mbak, budayanya Astra itu sudah sesuai dengan peraturan dan strategi perusahaan dan harapannya kita menjalankan itu semua dan ada wadahnya agar kita semua ingat budaya kita dan tidak melenceng dari apa yang ditetapkan oleh perusahaan gitu mbak.

P:

Kalau dari pusat yang saya tahu kan strateginya kan differentiation, nah itu penerapan strategi differentiation nya sendiri bagaimana pak?

N:

Differentiation sendiri gini mbak, differentiation itu bukan hanya produknya saja tetapi bagaimana cara kita serve ke customer. Mungkin disini kalau kita bicara differentiation pasti sama halnya secara internal kita bisa secara eksternal kita bisa, internal dalam artian satu karyawan dan karyawan yang lain differentiation nya dalam halnya kompetensinya, performancenya bisa saling bersaing dan menunjukkan sesuatu yang baru, yang berbeda dengan sebelumnya seperti perubahan dari yang baik menjadi lebih baik lagi. Sama halnya kita di pihak eksternal juga, eksternal sendiri differentiation yang kita maksudkan adalah kita disini banyak memiliki kompetitor mbak, dari UT punya produk Komatsu, kita ada kompetitor di Caterpillar yang dipegang oleh Trakindo, ada Hitachi, ada Sumitomo dan beberapa merek Cina lainnya yang udah mulai masuk di Indonesia. Cuma differentiation yang kita berikan adalah, secara fisik unit kan emang sama, tapi secara price pasti berbeda lah satu sama lain, kualitas juga kurang lebih, cuma kita differentiation dalam product support, pelayanan kita seperti apa, purna jual kita seperti apa, seperti orang awam yang bisa bayangkan produk mobil seperti Toyota, Honda, Suzuki, Mitsubishi dan lain-lain, masing-masing secara fisik unitnya kan sama mbak, secara harga beda tipis, tetapi pasti customer melihat dari purna jual, dari bagaimana mereka melayani, bagaimana mereka bisa menyiapkan ketersediaan spare partnya, untuk lead time pengerjaan service nya seperti apa, nah itu yang kita sebut dengan diferensiasi di situ, nah dari sini asalnya dari mana. Kenapa saya hubungin ini semua karena disini dengan wadah yang udah saya sebutin diatas kita jadi mengetahui apakah selama ini diferensiasi yang ditetapkan perusahaan udah berjalan atau belum. Kita ada sesi sharingnya juga disini misalnya oh kita kemarin dapat informasi ada kompetitor yang bisa memberikan untuk skala transaksi seperti ini, kita ambil positif dan negatif poinnya,

positifnya dia low cost tetapi negatifnya atau kekurangannya adalah dari sisi product supportnya, dia spare part lebih mahal, lead time pengerjaan lebih lama, secara availability main power untuk mekaniknya sangat terbatas, nah ayo dari kita bisa improve seperti apa. Nah dari situ kita bisa diskusi dan saling ngasih masukan-masukan untuk improvement, itu yang bisa buat strategi diferensiasi kita lebih kentara.

P:

Kalau disini kompetitor yang paling berat siapa pak?

N:

Kalau kita disini sekarang masih jadi market leader atau pemimpin pasar di industri Kalimantan Timur, secara market share kita pegang 49%. Masing-masing kompetitor memiliki ciri khas tersendiri, sampel ni Hitachi, Hitachi itu terkenal dengan harganya yang kompress mbak, Trakindo dengan skema pembayaran yang mudah dalam artian misalkan bisa transaksi keringanan bunga atau DP serendah-rendahnya. Sedangkan dari kita apa yang bisa kita jual, ya itu tadi ke bagaimana penerapan diferensiasi kita di semua aspek. Nah, UT ini adalah perusahaan di industri ini yang pertama kali masuk ke Kalimantan Timur kemudian diikuti oleh kompetitor lain.

P:

Kalau disini pak penilaian budaya yang diterapkan itu sendiri berkaitan erat dengan produktivitas, kualitas kinerja gitu pak, maksudnya ukurannya apa terkait dengan implementasi budaya organisasi pengaruhnya ke produktivitas dan kualitas kinerja tiap departemen itu parameternya apa pak?

N:

Kalau parameternya sendiri sih memang dari masing-masing departemen, kita disini penilaian ada dua mbak yaitu performance sama kompetensi. Jadi performance dan kompetensi ini bisa mencerminkan apakah budaya yang diterapkan berpengaruh bagi karyawan atau tidak.

P:

Bagaimana dengan kompetensi yang dimiliki oleh perusahaan pak?

N:

Kita bicara dari apa yang kita punya dulu ya mbak, di kantor ini ada aset tangible dan intangible. Tangible tu fisik seperti kantor dan fasilitasnya nah yang intangible ini seperti karyawan dan informasi di dalamnya. Tentu kompetensi tidak bisa dibilang dari aset kita apa saja tapi lebih pada kemampuan kita manage itu semua. Gimana cara menjaganya? Ya, dari Astra sendiri sejak awal kita masuk udah ditraining macam-macam mulai dari budaya perusahaan, sistem kerja, pengelolaan sampai manajemen. Intinya kita ada rasa memiliki perusahaan lah, karena kita bagian di dalamnya mbak. Nah, segala yang kita

punya disini tidak bisa kalau tidak dikelola, siapa yang mengelola? Kita, sebagai insan UT, jadi kompetensi kita disini ada pada kapabilitas kita mengelola. Pengembangan karyawan disini konsisten dan terarah mbak juga terukur sehingga karyawan tidak berhenti sampai pada satu keterampilan atau pengetahuan. Itu semua yang jadi kompetensi kita mbak.

Narasumber : Bapak Mikael Tangkuman

Jabatan : Supervisor Administration Department Head (ADH)

Waktu : 11 November 2015

Pukul : 9.20 WITA

P (Pewawancara) :

Apa peran dan tanggung jawab bapak disini?

N (Narasumber) :

Saya supervisor ADH. Tanggung jawab saya disini sama dengan mas Rimba, satu ruangan, cuma lebih ke responsible saja. Dia lebih banyak daripada saya, cuma kalau untuk persetujuan seperti tanda tangan semua aktivitas di sini tetap butuh tanda tangan kami berdua, tidak bisa salah satu nya.

P:

Bagaimana dengan laporan keuangan atau financial statement pak?

N:

Kalau financial statement pertahun kita gak ada, cabang adanya financial perbulan. Kalau pertahun itu lebih ke manualnya kita, jadi sistem kita tu gini, di cabang kita buat sendiri target financialnya, statementnya seperti apa terus kita adu sama yang dari Jakarta. Biasanya selisih 2%-3% selisihnya, lebih baik dari yang di Jakarta sih. Jadi kita ini penilaian kotornya dulu, kalau yang bersih dari Jakarta karena kan ada potongan ini itu segala macam dulu. Kalau financial plan untuk tahun 2016 kita udah buat kemaren, cuma untuk aktual perbulannya kita punya 2 versi. Versi cabang sendiri dan versi Jakarta, kalau versi cabang itu ngomongnya sampai revisi 2, akhirnya itu yang dari Jakarta. Jadi pada saat kita meeting habis kita closing Oktober, meeting di awal bulan kita bawa yang onnya cabang. Ini loh performance Samarind, financialnya seperti ini. Tapi itu masih revisi 1, nanti di minggu kedua saat meeting lagi ini revisi 2. Di minggu ketiga nunggu yang dari HO, nanti kita bandingin akhirnya ini lo, dari yang kemaren ternyata selisih segini. Kedepannya kita mau buat seperti apa. Sebenarnya kita bisa nunggu final dari Jakarta tapi karena kondisi seperti ini, beda dari tahun 2010-2011 yang bisa tutup mata aja jadi kita harus revisi dan pastiin mana pos-pos yang mungkin harus kita rem dalam artian cost. Jualan kita sedikit tapi cost kenceng ya tebalik kapal kita. Makanya ada yang namanya financial statement versi cabang revisi 1 dan 2. Jadi di minggu 1 dan 2 bulan kemaren kita liat mana aja yang harus kita rem di bulan November ini gitu, sambil nunggu final dari Jakarta. Kalo yang dari Jakarta udah masuk, disitu kita bisa liat bagian mana saja yang kita rem dan yang mana yang harus kita tingkatin. Seumpama kita nunggu minggu ketiga ya waktu sisa seminggu kita bisa tidak sempat untuk lari kencang, jadi kita udah start duluan. Dari HO ngedukung banget kita seperti itu, meskipun datanya ada selisih, tapi di

awal bulan cabang udah ngereport, kemarin di awal bulan neraca dan performance kita seperti apa sih dan di bulan ini kita mau ngapain. Jadi yang dari HO itu cuma flash saja.

P:

Kemarin saya ngobrol dengan pak Ari dan pak Arif, dikatakan bahwa sdm itu main power, berarti istilah untuk sdm adalah main power?

N:

Iya. People nya dikatakan main power. Nah itu sumber daya kita yang paling utama dan termasuk di dalam plan. Terutama di service department, jadi kebutuhan mekanik kita sudah sesuai gak sih untuk backup plan jualan servis, seperti itu. Karena kita disini hampir 80% kan mereka. Kalau di UT untuk pengurangan pegawai itu nomor sekian lah bahkan nomor terakhir, disini masih diusahakan untuk dipertahankan. Jadi masalah PHK itu tidak bisa dibicarakan dengan mudah. Yang saya dapat dari insightnya UT pertama adanya moral responsibility apabila ada karyawan yang diberhentikan yang kedua sebagai seorang pemimpin di perusahaan kita bisa menggunakan aturan yang ada tapi diluar ketika ada kondisi seperti itu ya kita harus seperti keluarga. Bisa dengan mengenalkan kepada customer sehingga rekan kita bisa memperoleh pekerjaan lagi, seperti itu. Untungnya disini setiap orang selalu mengikuti training sehingga jika terjadi kondisi yang tidak diinginkan, setiap orang udah punya bekal gitu untuk survive. Misalnya mekanik atau bagian service seperti itu.

P:

Bagaimana dengan pengelolaan main power, kalau service kan pasti dapat training pak, gimana dengan posisi lain di departemen selain servis pak?

N:

Kalau untuk training di luar service biasanya langsung dari HC (Human Capital) HO misalnya departemen administrasi. Jadi boleh dibilang sih dalam setahun ini ada training disini, jadi HO nya yang ke sini. Tapi ada juga kondisi dimana kita yang ngirimin main power ke sana untuk di training, tergantung dengan kondisi. Kalau HO yang kesini semuanya dikumpulin mulai dari Muara Tae, Tenggarong, Loa Janan, Bontang, Sangatta, Bongan dan Samarinda datang kesini dan training disini.

P:

Kalau bagian HRM nya dimana ya pak?

N:

Kalau di cabang ya di ADH. Kalau di Jakarta itu jelas, misalnya bosnya departemen ADH itu GM ADH , kalo servis ya GM Service gitu. Kalau atasannya ADH lagi ada GM Accounting dan lain-lain. Jadi semua keputusan dan aktivitas kita itu terarah dan sesuai alur kerja kita yang sudah ditetapkan HO.

P:

Bagaimana dengan pengaturan aset yang dimiliki pak?

N:

Nah itu kan kita sudah ada plan yang kita buat setiap bulan, jadi semua aset itu ada perencanaannya. Semua departemen punya rencana pengelolaan sumber daya yang dimiliki. Terutama dengan yang namanya pelatihan main power, itu gak bisa stuck atau berhenti, karena kita juga harus adaptasi dengan keadaan, Seperti sekarang pas keadaan industri lagi sulit ya kita harus lari kencang, gimana caranya? Memberdayakan semua aset dengan baik, kemampuan tiap orang harus bisa diajak beradaptasi sampai ngasih kontribusi kepada perusahaan.