

After Sales Division

WORKSHOP MANAGEMENT

DAYA Motor



OUTLINE

PERANAN

AFTER SALES SERVICE



FLOW SERVICE

CUSTOMER EXPERIENCES



SUMBER DAYA MANUSIA

PERAN KABENG & SA



BOOKING SERVICE

EARLY BOOKING



BEP

ANALISA BREAK EVENT POINT



BUSINESS PROCESS WORKSHOP



DAYA QUICK SERVICE IMPROVEMENT



PARTS MANAGEMENT PARTS



PERANAN AFTER SALES



MENGAPA SERVICE ADA ?



Kenapa ?

Menyediakan layanan perawatan dan support untuk jaringan Daya Motor di Indonesia termasuk pengembangan jaringan, support secara technical dan support secara manajemen untuk meningkatkan jaringan H2 yang terqualifikasi yang meningkatkan kepuasan pelanggan Daya Motor.

Tujuan :

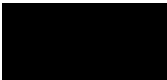
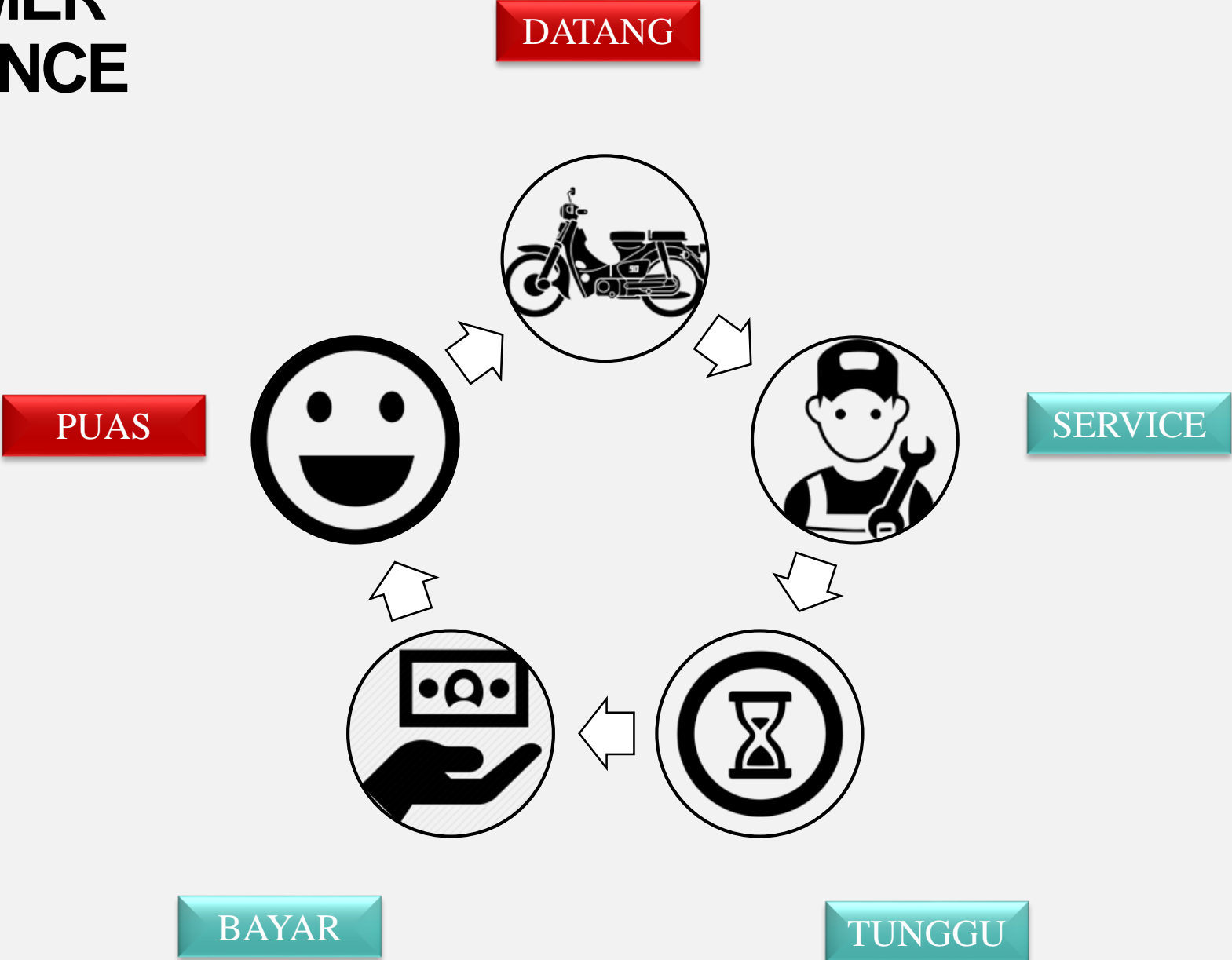
- Mengembangkan, mendukung dan menyediakan jaringan layanan purna jual H2 yang mampu menyediakan layan terbaik untuk pelanggan Daya Motor.
- Meningkatkan kualitas layanan teknis dan dukungan purna jual.
- Membantu kegiatan marketing, bantuan teknis, pengembangan jaringan sesuai kebutuhan jaringan Daya Motor terutama H2 (layanan Purna Jual).



FLOW SERVICE



CUSTOMER EXPERIENCE

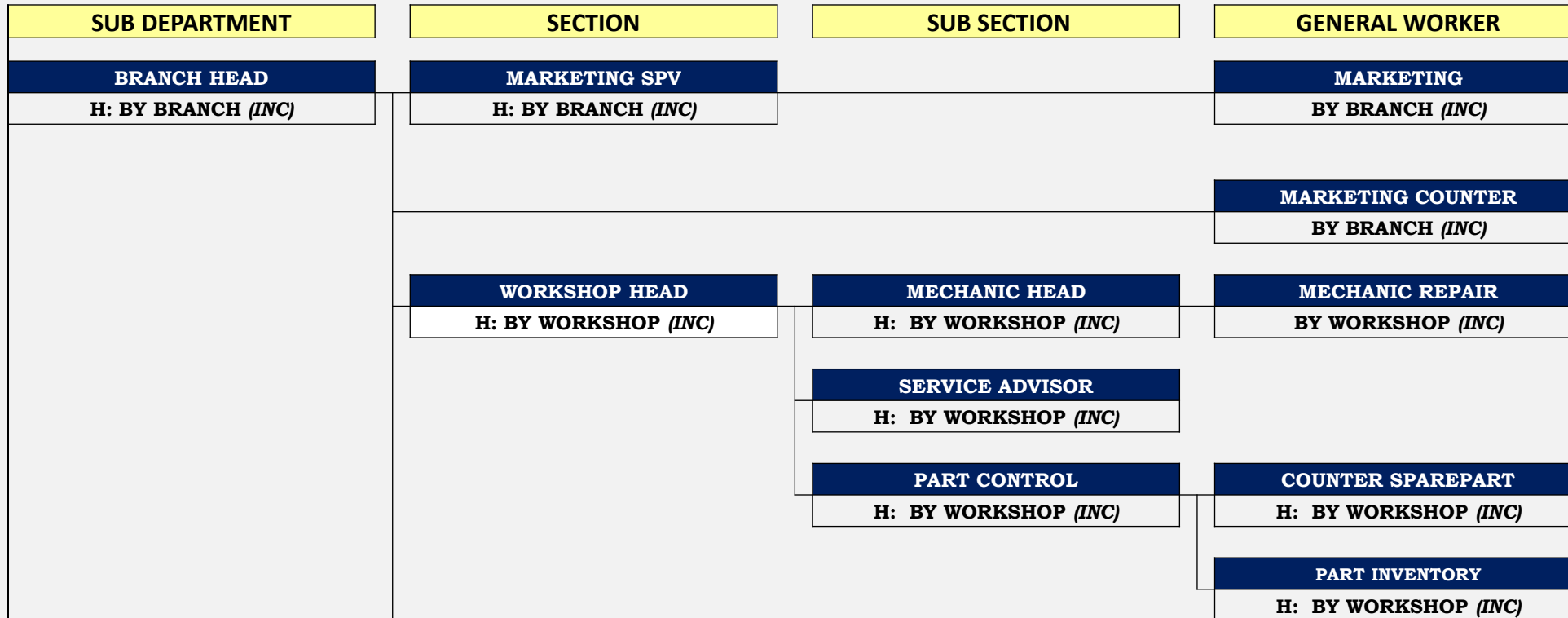




SUMBER DAYA MANUSIA



STRUKTUR ORGANISASI



PERAN WORKSHOP HEAD



Pengendalian
Operasional
Workshop

Motivator

- Trainer
- Advisor
- Problem Solver

Penanggung
Jawab
Operasional
Workshop

Perencanaan
Aktivitas
Harian

Hubungan
Relasional
dengan
Internal dan
External

WORKSHOP HEAD RESPONSIBILITY



Workshop Planning

- Merencanakan aktivitas pencapaian target CR dan CS di bengkel.

Workshop Controlling

- Mengelola & mengendalikan sumber daya (Manusia, fasilitas, keuangan) demi operasional bengkel yang efektif dan efisien.

Improvement

- Proses perbaikan berkelanjutan agar menghasilkan operasiional yang lancar dan efisien

PERAN SERVICE ADVISOR



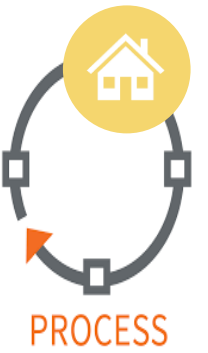
**Menterjemahkan
kebutuhan dan
keinginan
konsumen**

**Customer
Service**

**Marketing
Workshop
Jasa
Parts
Accessories**

**Technical &
Mechanic
Operational
Control**

STANDAR KEBUTUHAN SDM



	UE	BENGKEL								
STATUS	AVG	KABENG	SA	KARU	MEKANIK PDI	MEKANIK	INVENTORY	Admin Bengkel	Counter Parts	Jumlah
H123	< 650		1		1	2-3	1	1		6-7
H123	651 -1000		1	1	1	3-4	1	1		8-9
H123	> 1000	1	1	1	1	>4	1	1	1	>11
H23	< 650		1			2-3	1	1		5-6
H23	651 -1000		1	1		3-4	1	1		7-8
H23	> 1000	1	1	1		>4	1	1	1	>11

NOTES : * STANDAR PRODUKTIVITAS MEKANIK REGULAR 250 (10/HARI-25 HARI KERJA)

* STANDAR PRODUKTIVITAS MEKANIK MAGANG 150 (6/HARI-25 HARI KERJA)

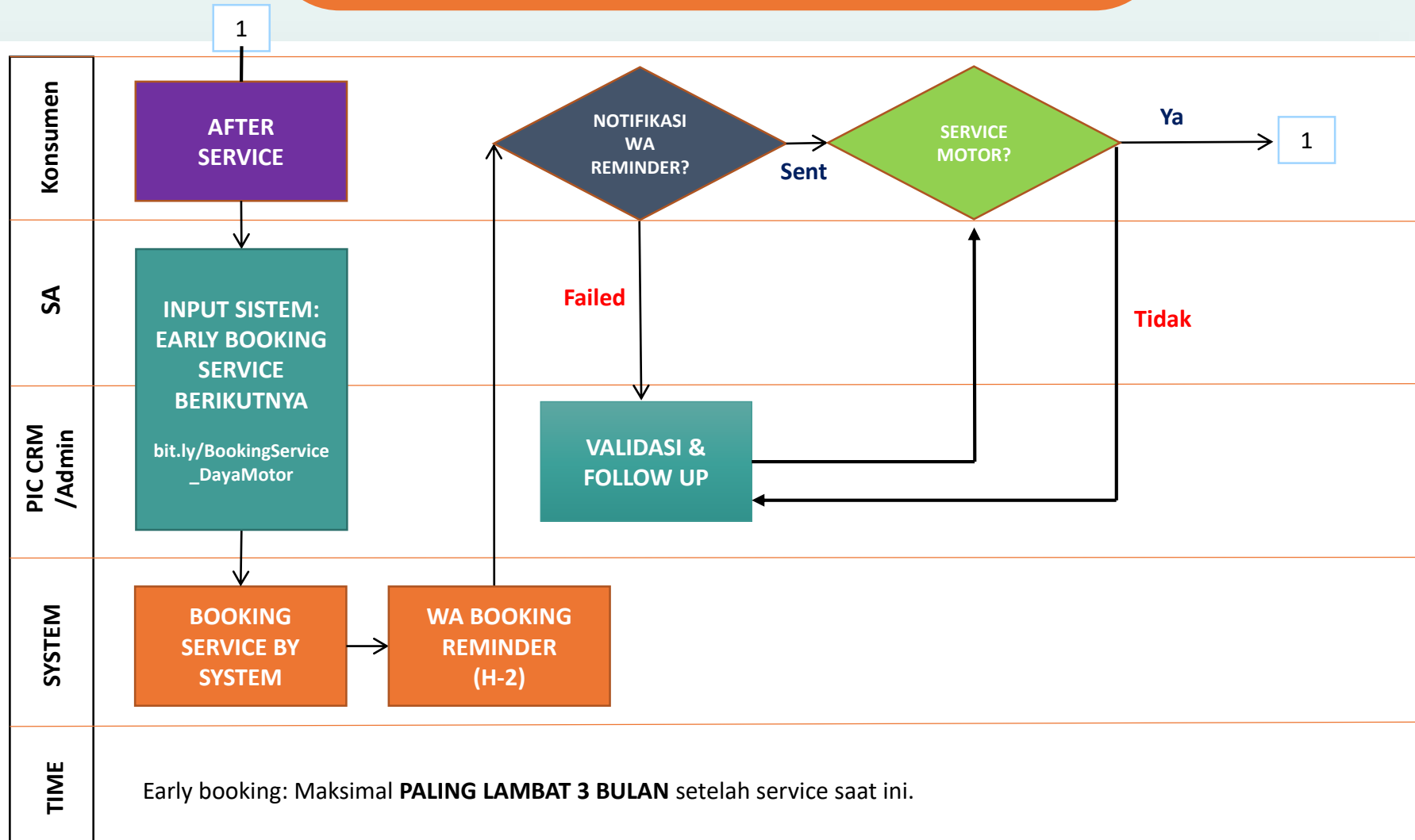


BOOKING SERVICE



FLOW PROCESS

EARLY BOOKING SERVICE



Catatan:

- Booking service via aplikasi dari Main Dealer, wajib input juga di system odoo dengan cara:
 - ✓ Input lewat system odoo
 - ✓ Input lewat [bit.ly/BookingService_Daya Motor](http://bit.ly/BookingService_DayaMotor)
- Konsumen yang sudah di-early booking, tetapi tidak sesuai jadwal, bisa dilakukan reschedule.



BOOKING SERVICE

Early Booking Service



DI DAYA MOTOR... SERVICE **PASTI** DARI YANG **AHLI** **BERPENGALAMAN & BERSERTIFIKAT**

AYO KE AHASS
Perbaikan, Servis & Sertifikasi

Di Daya Motor, Service Lengkap Pasti "GRATIS Pembersihan CVT"

KELEBIHAN CVT

- Perubahan kecepatan sangat lembut.
- Tidak muncul hentakan saat digas.
- Cocok digunakan untuk jalanan macet maupun tarjakan.

Honda.daya.motor

Booking Service: bit.ly/BookingService_DayaMotor



KLASIFIKASI

Booking



BOOKING SERVICE

Sebelum cetak WOR

Yang akan datang service

Tipe konsumen ini melakukan

BOOKING SERVICE lewat:

- ✓ Aplikasi MD
- ✓ bit.ly/BookingService_DayaMotor
- ✓ Whatsapp / Telpon ke bengkel Daya Motor

EARLY BOOKING

Sudah Cetak WOR, kemudian diboekingkan

Yang sudah datang atau saat service

Tipe konsumen ini dibantu di-**bookinkan** (*early booking service*) oleh SA/Admin lewat:

- [Bit.ly/BookingService_DayaMotor](https://bit.ly/BookingService_DayaMotor)
- or

Catatan: khusus early booking service, konsumen wajib diboekingkan system aplikasi dan input juga di system odoo lewat bit.ly atau bisa diinput di system booking service (double input).





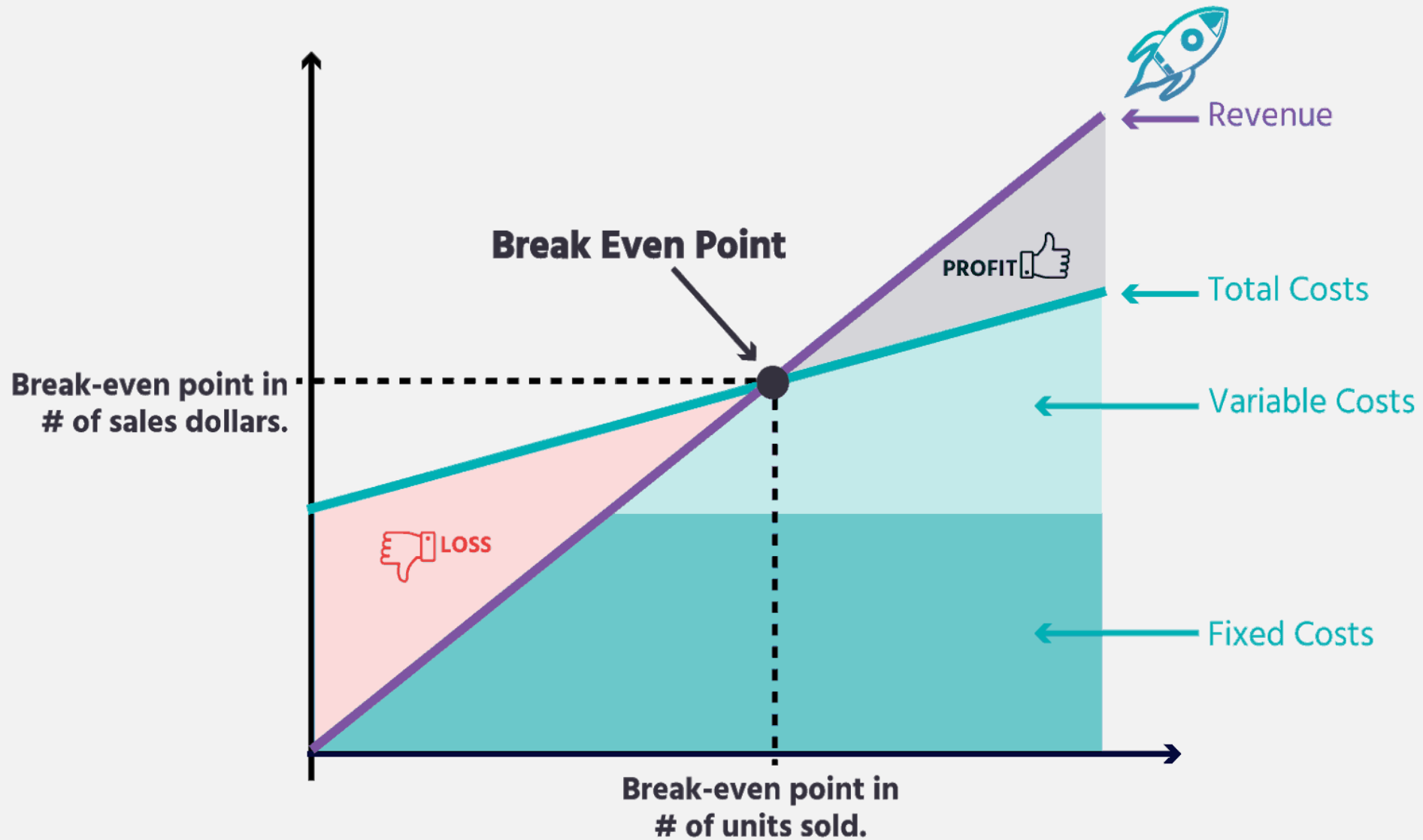
ANALISA BREAK EVENT POINT (TITIK IMPAS)



BREAK EVENT ANALYSIS – ANALISA TITIK IMPAS



- Break-Even Point atau sering disingkat dengan BEP adalah suatu titik atau keadaan dimana penjualan dan pengeluaran sama atau suatu kondisi dimana penjualan perusahaan cukup untuk menutupi pengeluaran bisnisnya.
- Break-even point yang biasanya dalam bahasa Indonesia disebut dengan “Titik Impas” ini biasanya membandingkan jumlah pendapatan atau jumlah unit yang harus dijual untuk dapat menutupi biaya tetap dan biaya variabel terkait dalam menghasilkan suatu penjualan.
- Dengan kata lain, Titik Impas atau Break Even Point adalah titik dimana suatu bisnis tidak mengalami kerugian dan juga tidak memperoleh keuntungan.



CONTOH KASUS



Berikut ini adalah contoh kasus untuk menghitung BEP (Break Even Point) :

Sebuah bengkel yang memproduksi melaksanakan service ingin mengetahui jumlah unit yang harus diproduksinya agar dapat mencapai break even point (BEP) atau titik impasnya. Biaya Bengkel adalah sebesar Rp. 50 juta sedangkan biaya variabelnya per service adalah sebesar Rp. 100.000 per unit. Harga jual per unit service adalah sebesar Rp. 150.000,-. Berapakah unit yang harus diservice agar dapat mencapai Break Even Point atau titik impasnya?

Diketahui :

Biaya Bengkel : Rp. 50.000.000,-

Biaya Variabel per Unit : Rp. 100.000,-

Harga Jual per Unit : Rp. 150.000,-

BEP DALAM UNIT



Penyelesaian 1 : menghitung BEP dalam Unit :

BEP (dalam Unit) = Biaya Tetap Produksi / (Harga Jual per Unit – Biaya Variabel per Unit)

BEP (dalam Unit) = 50.000.000/ (150.000 – 100.000)

BEP (dalam Unit) = 50.000.000 / 50.000

BEP (dalam Unit) = 1.000 unit

Jadi Bengkel harus melaksanakan service sebanyak 1.000 unit untuk mencapai Break Even Point atau titik impasnya.

BEP DALAM RUPIAH



BEP (dalam Rupiah) = Biaya Bengkel / (Harga per Unit – Biaya Variabel per Unit) x Harga per Unit

BEP (dalam Rupiah) = (50.000.000 / (150.000 – 100.000)) x 150.000

BEP (dalam Rupiah) = (50.000.000 / 50.000) x 150.000

BEP (dalam Rupiah) = 150.000.000

Jadi Bengkel harus melakukan penjualan sebanyak Rp. 150.000.000,- agar dapat Break Even (tidak untung dan tidak rugi).

PERHITUNGAN KEUNTUNGAN VS BEP



Menghitung Keuntungan yang diinginkan dengan Hasil Analisis Break Even Point (BEP)

Setelah melakukan perhitungan diatas, kita masih dapat menghitung jumlah keuntungan yang kita inginkan dengan menggunakan Hasil perhitungan BEP tersebut yaitu banyaknya unit yang harus diproduksi untuk mencapai keuntungan yang kita inginkan.

Berikut ini rumusnya :

Jumlah Unit = (Keuntungan yang diinginkan (Rupiah) / (Harga per Unit – Biaya Variabel per Unit)) + Jumlah Unit BEP

Atau

Jumlah Unit = (Keuntungan yang diinginkan (Rupiah) / Margin Kontribusi per unit) + Jumlah Unit BEP



10 JUTA PROFIT = ??? UNIT

Misalnya, perusahaan / bengkel tersebut ingin mendapatkan laba atau keuntungan Rp. 100 juta, berapakah unit service yang harus dikerjakan?

Biaya Tetap Bengkel : Rp. 50.000.000,-

Biaya Variabel per Unit : Rp. 100.000,-

Harga Jual per Unit : Rp. 150.000,-

Jumlah Unit BEP : 1.000 unit

Keuntungan yang diinginkan (Rupiah) : Rp. 10.000.000,-

Jumlah Unit = (Keuntungan yang diinginkan (Rupiah) / (Harga per Unit – Biaya Variabel per Unit)) + Jumlah Unit BEP

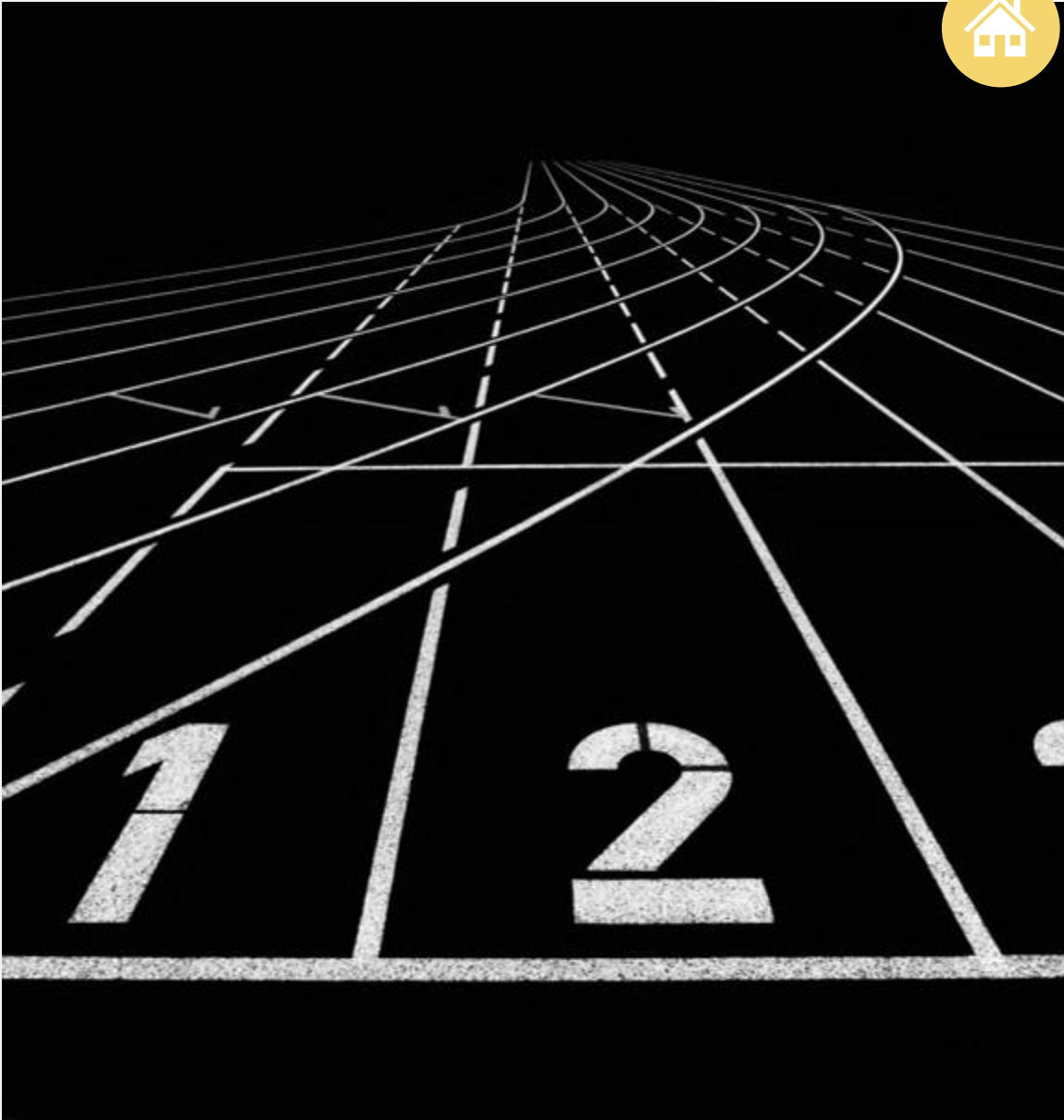
Jumlah Unit = (10.000.000 / (150.000 – 100.000)) + 1.000

Jumlah Unit = (10.000.000 / 50.000) + 1.000

Jumlah Unit = 200 + 1.000

Jumlah Unit = 1.200

Jadi untuk mendapatkan laba atau keuntungan sebanyak Rp. 10 juta, perusahaan tersebut harus dapat melakukan service 1.200 unit.



Terima Kasih



BUSINESS PROCESS WORKSHOP





Bisnis Proses Workshop

Proses bisnis yang terjadi di bengkel dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu:

a) Administrasi

Proses transaksi pembelian pencatatan dan penjualan suku cadang, rekaman layanan mekanik dari jasa pemeliharaan sepeda motor, dan penggajian.

b) Keuangan

Proses bisnis yang mengatur aliran penerimaan dan pengeluaran kas.

c) Penjualan dan layanan

Proses bisnis yang terkait dengan penjualan suku cadang sepeda motor dan layanan kepada konsumen.

d) Gudang dan pembelian

Proses yang terkait dengan memesan suku cadang dari pemasok, menerima, mengembalikan, mencatat dan menyimpan stok suku cadang di gudang.

Administration	Finance	Sales and service	Warehouse and purchase
Managing price list	Accounts receivable collection	Motorcycle service	Procurement
Recording employee payroll	Invoice payment	Sales of spare part	Receiving
Recording purchases	Employee salary payment	Return damaged or inappropriate spare parts.	Storage
Recording sales and services activity	Other expenses payment		Inventory control
	Payment receipt		Return to supplier



Kebutuhan Pelanggan

B2B (Business to Business)	B2C (Business to Customer)
Harga Bersaing	Harga Wajar
Pelayanan penjualan cepat	Pelayanan Ramah
Fasilitas Pengiriman	Rekomendasi Product
Kelengkapan Produk	Kelengkapan Produk
Bonus pelanggan setia	Pemberian Garansi

Dari perbedaan kebutuhan pelanggan di atas kita akan bisa mencari dan membuat bisnis proses yang sesuai dengan kondisi masing masing AHASS



Analisa Kebutuhan Pelanggan B2B

B2B (Business to Business)	Analisa	Proses Terkait	Solusi
Harga Bersaing	Harga kompetitif		
Pelayanan penjualan cepat	Pelayanan cepat	Sales	Eliminasi proses yang tidak diperlukan
Fasilitas Pengiriman	Pengiriman belum konsisten		Menjadi tambahan fasilitas
Kelengkapan Produk	Kelengkapan produk belum merata	Inventory Control	Kontrol inventory agar tetap bisa memenuhi kebutuhan dengan angka index stock rendah
Bonus pelanggan setia	Belum ada bonus atau insentif untuk pelanggan setia	Sales	Merupakan bagian dari customer relationship management



Analisa Kebutuhan Pelanggan B2C

B2C (Business to Customer)	Analisa	Proses Terkait	Solusi
Harga Wajar	Harga Pantas		Harga berbanding lurus dengan fasilitas dan kualitas
Pelayanan Ramah	Bisa memenuhi standar	Sales & Service	Standar Layanan Konsumen
Rekomendasi Product	Rekomendasi produk sesuai dengan kondisi SMH	Sales & Service	Rekomendasi Penggantian Parts sesuai dengan standard
Kelengkapan Produk	Product yang dibutuhkan tersedia	Inventory Control	Kontrol inventory agar tetap bisa memenuhi kebutuhan dengan angka index stock rendah
Pemberian Garansi	Garansi servis dan perbaikan	Service	Jaminan Garansi



Alur Layanan Servis

Penerimaan :

Merupakan proses awal kerja di AHASS dimana AHASS (SA) menerima Sepeda Motor Honda konsumen.

Pekerjaan :

Proses kerja dimana mekanik melakukan pengerjaan sepeda motor konsumen sesuai Perintah Kerja Bengkel dan pemeriksaan ulang terhadap hasil kerja yang telah dilaksanakan.

Penyerahan :

Proses menyerahkan sepeda motor yang telah selesai dikerjakan dan diperiksa ulang kepada konsumen,serta memberikan penjelasan atas pekerjaan yang dilakukan.

Follow up :

Kegiatan menghubungi kembali konsumen yang telah melakukan perawatan/perbaikan sepeda motor untuk memastikan hasil kerja yang baik.



DAYA QUICK SERVICE



DQS IMPROVEMENT



Daya Quick Service

HANYA **25** MENIT
SERVICE TUNE UP
DI BENGKEL KAMI



Cepat
Tepat
Handal
Mudah
Lengkap
Berkualitas

GRATIS JASA

Jika melebihi 25 menit*

*Pengerjaan unit di atas pit

BOOKING SERVICE
[Bit.ly/BookingService_DayaMotor](https://bit.ly/BookingService_DayaMotor)

📱 [Honda.dayamotor](https://www.instagram.com/honda.dayamotor) 🌐 www.dayamotor.com





Background

- 86,02% type matic Sepeda Motor Honda mendominasi service di AHASS Daya Motor.
- Kebutuhan akan pelayanan purna jual Sepeda Motor Honda.

TUJUAN

Meningkatkan pelayanan kepada Konsumen
AHASS Daya Motor dalam hal kualitas hasil kerja dan waktu tunggu.

Improvement

Daya Quick Service

HANYA **25** MENIT
SERVICE TUNE UP
DI BENGKEL KAMI

Cepat
Tepat
Handal
Mudah
Lengkap
Berkualitas



GRATIS JASA
Jika melebihi 25 menit*

DQS
BRANDING

AYO KE BENGKEL DAYA MOTOR

25 hanya
Menit*
Service Tune Up/ KPB
di bengkel kami

Daya Quick Service



DQS

Daya Quick
Service

Adopsi dari **Toyota Production System**
dengan upaya mengurangi atau
menghilangkan 7 Sampah kerja dengan
tetap berpedoman kepada konsep **5R**
(**Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin**)

Comparison 2021 vs 2022

Current (Cub Base)	Section	FRT Standard AHM	DQS 2022
42'36	Minutes	51'38	35'40
4'10	Service Advisor	3'50	3'50
25'00	Mechanic	37,28	21'20
2	Final Inspection	2	2
7'17	WS Administration	5'30	5'30
4'9	SA Delivery	3'00	3'00
0'00	Parts Supply	0'00	0'00

DQS =21 menit , 20 detik

MARKET POTENCY

98.315.346

Unit Service Demand



53,6%



47,76 Juta

SPR

(Service Performance Ratio)



50,55 Juta

Unit Entry

**Unit Entry Target
(Lost Demand)**



Territory Analysis

Analisis dilakukan, dengan mengukur jarak kecamatan terhadap masing-masing dealer.



Setiap dealer dibagi ke dalam 3 area ring.

Ring 1: 0-5 km dari dealer

Ring 2: 5-10 km dari dealer

Ring 3: di atas 10 km dari dealer



Google Maps dapat dipakai sebagai media dalam melakukan pengukuran



Territory Analysis

Menghitung Proporsi Setiap Ring pada Setiap AHASS

- Berdasarkan total unit entry masing-masing ring maka dapat diketahui proporsi masing-masing ring pada setiap AHASS.
- Dengan adanya proporsi tersebut dapat menggambarkan persebaran customer setiap AHASS.
- Dengan mengetahui persebaran customer, setiap AHASS dapat mengevaluasi ring mana yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan.
- Setiap AHASS dapat diklasifikasikan terhadap beberapa kategori:

KONDISI IDEAL	KOMPOSISI: RING1 \pm 50% , RING2 \pm 30% , RING3 \pm 20% / RING1 \geq 50%
	RING 1 BERPOTENSI UNTUK DITINGKATKAN
	RING 2 BERPOTENSI UNTUK DITINGKATKAN
	RING 3 BERPOTENSI UNTUK DITINGKATKAN
	RING2 & RING3 BERPOTENSI UNTUK DITINGKATKAN

Setiap ring yang berpotensi harus dianalisis lebih mendalam dengan cara membandingkan total unit entry terhadap unit entry AHASS sekitar daerah tersebut. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah pada ring tersebut memang terdapat pasar potensial atau tidak.



PARTS MANAGEMENT





- 1. Product Knowledge**
- 2. Sales Chain**
- 3. Prospect Business Part**
- 4. Business Benefit**
- 5. Part Management Strategy**



PRODUCT KNOWLEDGE



Honda Genuine Parts

merupakan suku cadang asli sepeda motor Honda yang direkomendasikan oleh PT Astra Honda Motor, sehingga menjamin keaslian sepeda motor Honda Anda karena Honda Genuine Parts sama dengan yang terpasang di sepeda motor Honda baru



AHM OIL

Merupakan dirancang khusus oleh Honda R&D Japan untuk memenuhi tuntutan perkembangan teknologi sepeda motor Honda yang semakin canggih *serta melindungi dan menjaga performa mesin agar tetap optimal.*



Honda Genuine Accessories

1. Honda Accessories

Untuk melengkapi tampilan motor Honda-mu supaya makin keren dengan Honda Genuine Accessories

2. Honda Apparel

Menyediakan merchandise keren yang tersedia di outlet resmi HGP

PRODUCT KNOWLEDGE



ACCESSORIES

Accessories Daya Motor

1. Apparel Daya Motor

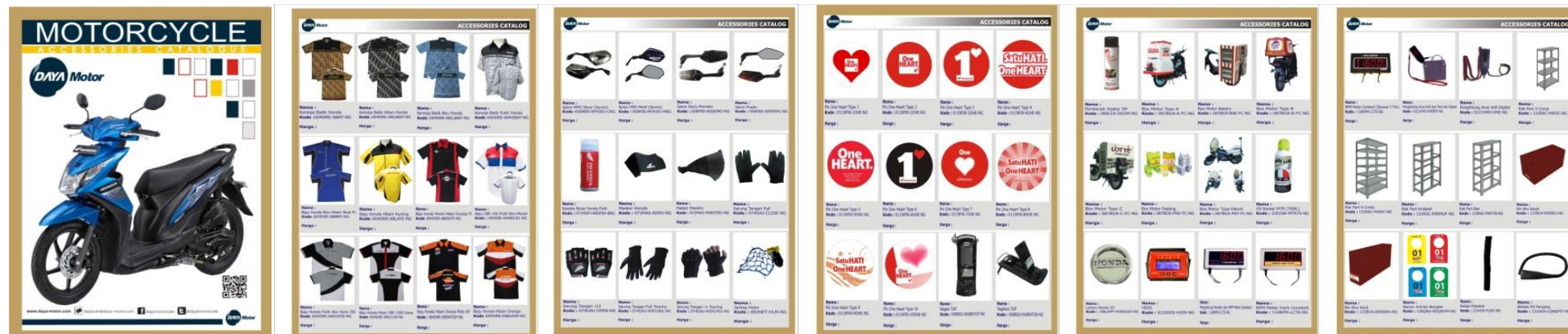
Produk Apparel berupa Baju, Kemeja, T-Shirt, Topi, Tas, Jas Hujan, Pin Honda, sarung tangan, Jaket, Rompi, Kanebo, Gantungan Kunci, Pewangi Helm, etc

2. Accessories Daya Motor

Produk Accessories diperuntukan di motor yakni Kunci Disk, Tutup pentil, Tutup Plat Nomor, Injector Cleaner, Chain Lube, Tire Sealent, Trail Modification, Box Motor, etc

3. Perlengkapan dan Tools

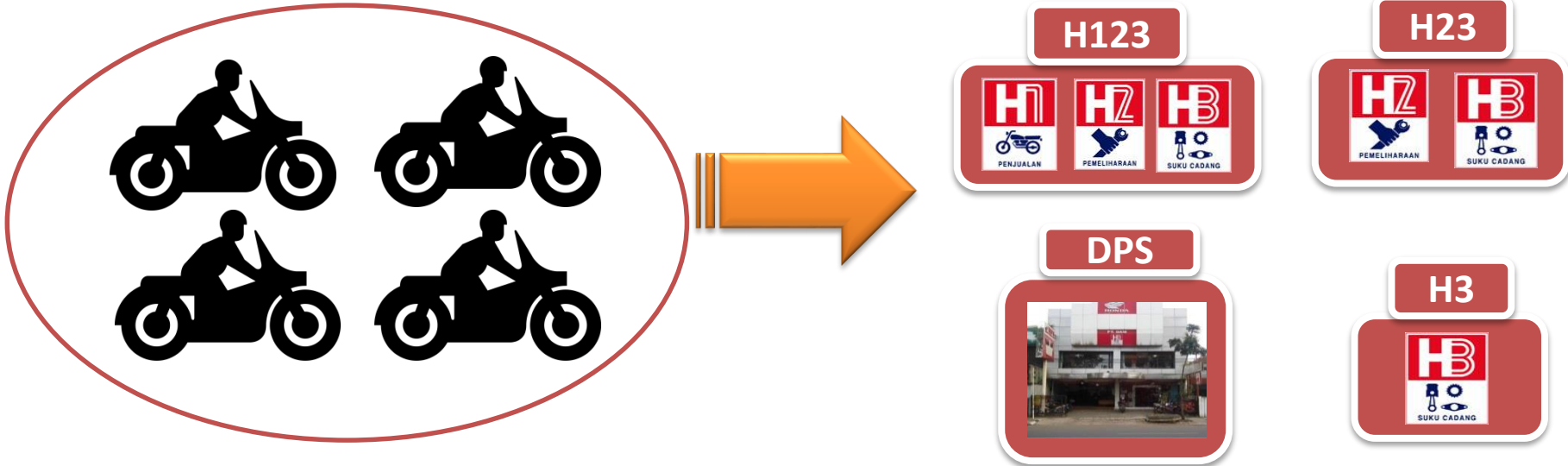
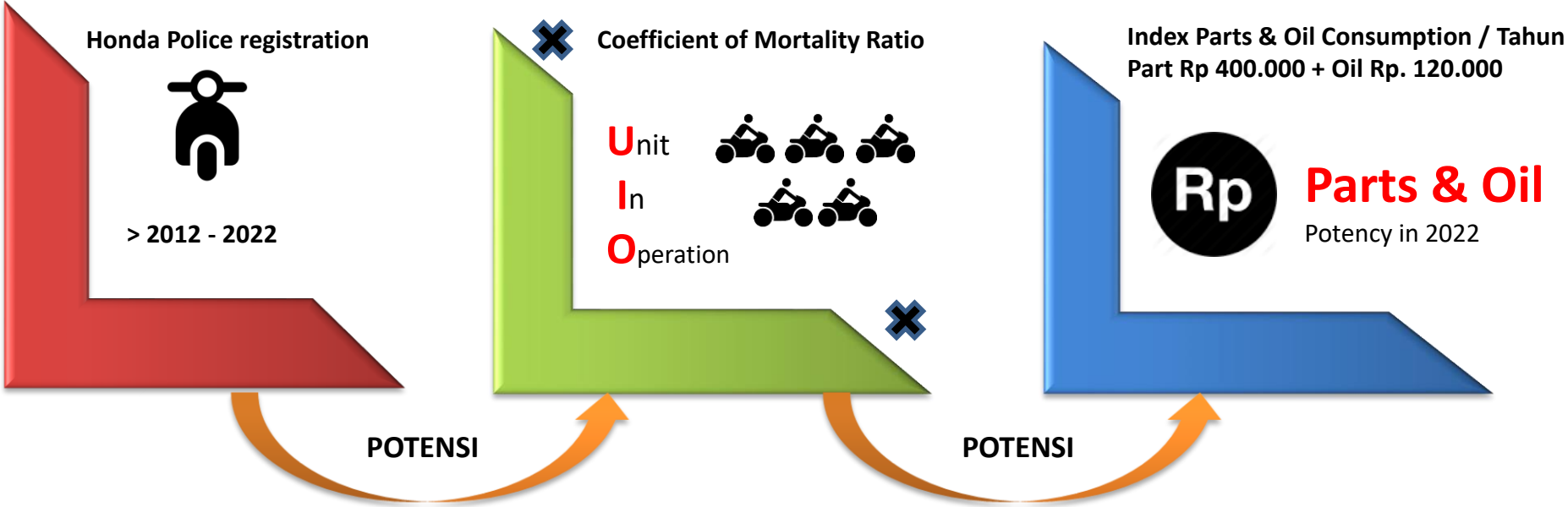
Menyediakan kelengkapan untuk di bengkel, Showroom maupun gudang yakni Seragam Front Line-Mekanik-Driver, Rak-BinBox, Jaket Promosi, Bikelift, Mechanic Truster, HIDS, Mark/Sign Bengkel, APAR, etc



SALES CHAIN



PROSPECT BUSINESS PART



BUSINESS BENEFIT



> 2001
Fokus Spare part sebagai Backup untuk penjualan unit motor



2006
Melihat Potensi Market utk Parts, Fungsi Spare Part :
1. Backup H1
2. Profit Business

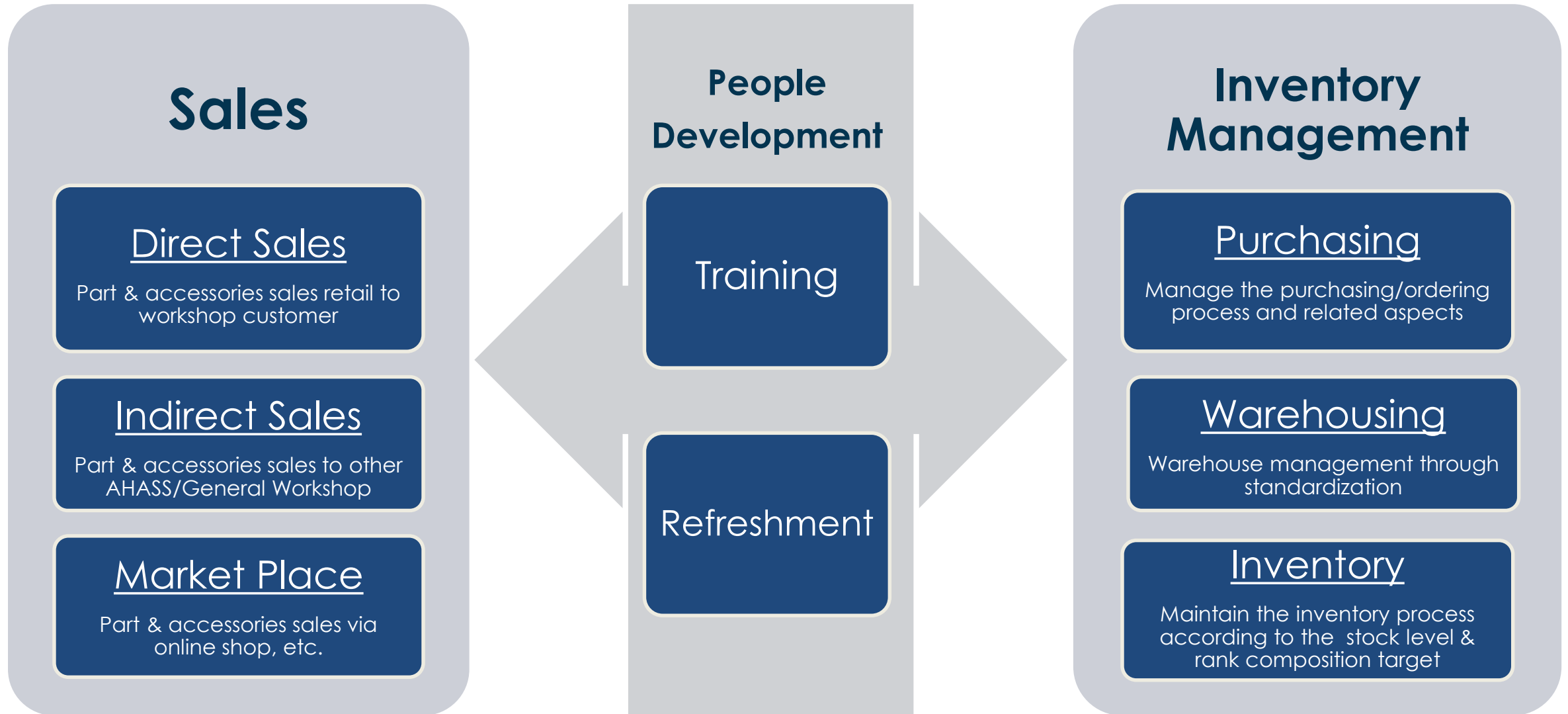


2009
Penambahan Lini Produk AHM Oil untuk perkembangan Business Spare Part



> 2009 - Skrg
Produk mengalami perkembangan : HGA, AHM Oil new Produk dan Daya Accesories

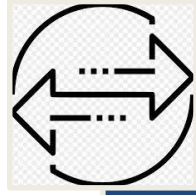






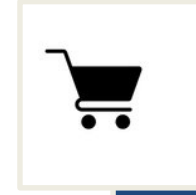
Direct Sales

- Collect order through RPP (Rekomendasi Penggantian Part) & Mobile Tab Service Advisor
- Program Campaign
- CRM product



Indirect Sales

- Depo Salesman
- Parts Shop
- General Workshop's Member Card



Market Place

- Parts & Accessories Sales via online shop
- Digital marketing promotion (Instagram, youtube, etc.)



Purchasing

- Create purchase order via Suggestion Order
- Approval matrix purchase regulation
- Maintain lost order



Warehousing

- Warehouse standardization
- Stock Opname routine
- Goods in & out regulations
- Barcode Scanner Implementation



Inventory

- Parts availability (service rate to customer)
- Inventory Dashboard (S/L, Part Rank, etc.)
- Dead stock management
- Inventory system enhancement(FIFO)





PEOPLE DEVELOPMENT



Training

- New employee training
- Part product knowledge
- Part management knowledge
- Etc.



Refreshment

- E-Lektron
- Selling skill
- Inventory & warehouse management
- Etc.

GRACIAS
ARIGATO
SHUKURIA
JUSPAXAR
DANKSCHEEN
TASHAKKUR ATU
YAQHANYELAY
SUKSAMA
EKHMET
TINGKI
BIYAN
SHUKRIA
THANK
YOU
BOLZIN
MERCI
GRAZIE
MEHRBANI
PALMES
KONAPSUMNIDA
E MAAKE
GOZAIMASHITA
ECHARISTO
KONAPSUMNIDA
GRACIAS
ARIGATO
SHUKURIA
JUSPAXAR
DANKSCHEEN
TASHAKKUR ATU
YAQHANYELAY
SUKSAMA
EKHMET
TINGKI
BIYAN
SHUKRIA
THANK
YOU
BOLZIN
MERCI
GRAZIE
MEHRBANI
PALMES
KONAPSUMNIDA
E MAAKE
GOZAIMASHITA
ECHARISTO
KONAPSUMNIDA

