

**SISTEM PELAYANAN SERVICE MOBIL DI BENGKEL ASTRA
DAIHATSU HR. MUHAMMAD SURABAYA**

LAPORAN MAGANG

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA ADMINISTRASI BISNIS**



DIAJUKAN OLEH:

**Nama : Mahesa Saputra
NIM : 21.111024**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN (STIAMAK) BARUNAWATI
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN MAGANG

**SISTEM PELAYANAN *SERVICE* MOBIL DI BENGKEL
ASTRA DAIHATSU HR. MUHAMMAD SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : MAHESA SAPUTRA

NIM : 21.111024

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Menyetujui,

KETUA PROGRAM STUDI



JULI PRASETYORINI, S.Sos., MM

NIDN : 0708067104

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal : Sabtu 11 Januari 2025



NUR WIDYAWATI, S.Si, SE, M.SM

NIDN : 0704069201

Mengetahui,

STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA

KETUA



Dr. GUGUS WIJONARKO, MM

NIDN : 0708116501

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**SISTEM PELAYANAN *SERVICE* MOBIL DI BENGKEL
ASTRA DAIHATSU HR. MUHAMMAD SURABAYA**

DISUSUN OLEH:

NAMA : MAHESA SAPUTRA

NIM : 21.111024

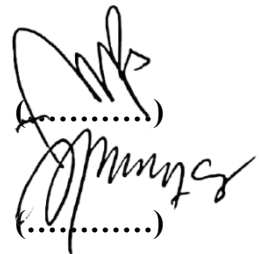
Telah dipresentasikan di depan dewan penguji dan dinyatakan LULUS pada

Hari/Tanggal : Sabtu, 11 Januari 2025

DEWAN PENGUJI

1. MUDAYAT, S.Pd, MM

2. MEYTI HANNA ESTER KALANGI, S.Sos, MM



Mengetahui,

STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA

KETUA



Dr. GUGUS WIJONARKO, MM

NIDN : 0708116501

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang melimpah atas terselesaikannya laporan magang yang berjudul “SISTEM PELAYANAN *SERVICE* MOBIL DI BENGKEL ASTRA DAIHATSU HR. MUHAMMAD SURABAYA” ini tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan laporan magang ini adalah untuk memenuhi sebagai persyaratan untuk pelaksanaan skripsi nantinya. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Gugus Wijonarko, MM, selaku Ketua STIAMAK Barunawati Surabaya;
2. Nur Widyawati, S.Si, SE, M.SM, selaku dosen pembimbing;
3. Juli Prasetyorini, S.Sos., MM, selaku Ketua Program Studi STIAMAK Barunawati Surabaya;
4. Karyawan bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya yang telah membantu selama pelaksanaan magang;

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunanya, oleh karena itu mohon kritik dan saran yang konstruktif.

Surabaya, 08 Januari 2025

Penulis,

Mahesa Saputra
NIM : 21111024

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Magang	5
1.2.1 Tujuan Magang.....	5
1.2.2 Manfaat Magang.....	6
BAB II	9
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	9
2.1 Sejarah PT. Astra International Daihatsu	9
2.2 Visi dan Misi PT. Astra International Daihatsu	11
2.2.1 Visi PT. Astra International Daihatsu.....	11
2.2.2 Misi PT. Astra International Daihatsu	11

2.3 Profil PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad Surabaya	11
2.4 Struktur Organisasi PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad Surabaya	13
2.5 Aktivitas PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad Surabaya.....	22
2.6 Personalia	23
BAB III.....	24
LANDASAN TEORI.....	24
3.1 Sistem Pelayanan.....	24
3.1.1 Pengertian Sistem	24
3.1.2 Pengertian Pelayanan.....	26
3.1.3 Tujuan dan Manfaat Sistem Pelayanan.....	31
3.2 Kualitas Pelayanan	32
3.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	32
3.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	36
BAB IV	39
PEMBAHASAN	39
4.1 Kegiatan Praktis	39
4.2 Metode Magang.....	40
4.2.1 Tempat dan Waktu.....	40
4.2.2 Metode Pelaksanaan	40

4.3 Pengumpulan Data	41
4.4 Analisis Data	42
4.5 Identifikasi Masalah	46
4.6 Sebab dan Akibat Masalah	47
4.7 Solusi Pemecahan Masalah	48
BAB V.....	51
PENUTUP.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perkembangan PT. Astra International Daihatsu di Indonesia	10
TABEL 4.1 Kegiatan Praktis Selama Magang.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Struktur Organisasi PT. Astra International Daihatsu HR.	
Muhammad Surabaya.....	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto Bersama Karyawan Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya	56
Lampiran 2 : Melakukan pendataan <i>Form Service</i> sebelum diterbitkannya PKB (Perintah Kerja Bengkel).....	57
Lampiran 3 : <i>Form</i> PKB (Perintah Kerja Bengkel)	58
Lampiran 4 : Membuat Data Kerusakan Mobil <i>Customer</i>	59
Lampiran 5 : Melakukan <i>reminder service</i> dan menginfokan <i>recall service</i> gratis pada <i>customer</i>	60
Lampiran 6 : Menjadwalkan <i>Booking Service</i>	61
Lampiran 7 : Pengecekan <i>History Service</i> sebelum melakukan Estimasi Pekerjaan	62
Lampiran 8 : Melakukan Estimasi Pekerjaan.....	63
Lampiran 9 : Melakukan Wawancara dengan <i>Customer</i>	64
Lampiran 10 : Hasil Wawancara dengan <i>Customer</i>	65
Lampiran 11 : Lembar Pengajuan Judul Magang	66
Lampiran 12 : Lembar Penilaian Magang di Perusahaan	67
Lampiran 13 : Lembar Konsultasi Magang	68

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembang pesatnya industri dalam bidang otomotif dapat dilihat dari pertambahan jumlah kendaraan yang setiap tahunnya semakin meningkat sehingga kebutuhan akan transportasi bagi sebagian masyarakat menjadi penting untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kendaraan dituntut untuk siap menghadapi persaingan tersebut. Persaingan bisnis jasa pelayanan perawatan dan perbaikan mobil semakin ketat, maka peningkatan kualitas pelayanan perlu untuk diperhatikan.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan. Demikian juga untuk perusahaan otomotif yang di tuntut untuk melakukan inovasi yang mutakhir dan mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya dari pangsa pasar yang ada. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memiliki keunggulan tersendiri terutama dalam hal memuaskan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang kita berikan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelanggan tersebut.

Pelayanan *service* di bengkel mobil sangat penting karena berkaitan langsung dengan keselamatan dan kenyamanan pengguna kendaraan. Kendaraan yang tidak dirawat dengan baik dapat mengalami kerusakan yang serius, yang tidak hanya mengganggu fungsi kendaraan tetapi juga dapat

membahayakan keselamatan diri sendiri dan orang lain. Oleh karena itu, bengkel mobil berperan sebagai tempat utama untuk melakukan perawatan rutin dan perbaikan kendaraan.

Proses pelayanan *service* di bengkel mobil merupakan bagian penting dari industri otomotif yang bertujuan untuk memastikan kendaraan berfungsi dengan baik dan aman digunakan. Dalam konteks ini, pelayanan tidak hanya mencakup perbaikan kerusakan, tetapi juga perawatan rutin yang diperlukan untuk menjaga performa kendaraan. Pelanggan mengandalkan bengkel untuk melakukan pemeriksaan secara berkala, serta perawatan sistem kendaraan seperti rem dan suspensi.

Kualitas pelayanan di bengkel mobil sangat dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan dan transparansi dalam proses *service*. Pelanggan mengharapkan informasi yang jelas mengenai biaya dan waktu pengerjaan sebelum menyetujui layanan yang diberikan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif antara teknisi dan pelanggan menjadi kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan. Dengan adanya persaingan yang ketat, bengkel mobil dituntut untuk terus meningkatkan standar kualitas layanan mereka agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.

Sistem pelayanan secara umum merujuk pada rangkaian prosedur atau proses yang dirancang untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan memuaskan kepada pelanggan. Sistem ini dapat diterapkan di berbagai sektor, mulai dari pelayanan pelanggan di retail, pelayanan kesehatan, bengkel,

hingga sektor publik dan jasa lainnya. Tujuan utama dari sistem pelayanan adalah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan melalui interaksi yang berkualitas, dengan proses yang terorganisir dan dapat dipertanggung jawabkan.

PT. Astra Daihatsu Motor atau bisa disingkat dengan ADM adalah agen tunggal pemegang merk mobil Daihatsu di Indonesia. ADM merupakan satu-satunya perusahaan yang berhak mengimpor, merakit, dan membuat kendaraan bermerk Daihatsu di Indonesia. ADM merupakan perusahaan *joint venture* antara Daihatsu Motor Company, Ltd dan PT. Astra International Tbk yang berdiri sejak tahun 1987. Kendaraan bermerk Daihatsu sepenuhnya di distribusikan oleh Astra melalui divisi *Daihatsu Sales Operation* (DSO) yang memiliki jaringan penjualan di seluruh Indonesia. Di Surabaya terdapat 3 *outlet* Daihatsu yang merupakan cabang langsung dari Astra, yaitu Astra International Daihatsu Waru (Kantor Pusat Wilayah), Astra International Daihatsu HR. Muhammad, dan Astra International Daihatsu Panglima Sudirman.

PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad merupakan cabang yang memiliki banyak *review* dari para *customer*, sehingga dapat terlihat garis besar layanan dan kepuasan pelanggan dari PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad. *Review* dari para customer berisi tentang layanan bengkel, layanan sales, dan fasilitas dari bengkel. PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad memiliki standart dalam pelayanan bengkel. Pengukuran kualitas layanan yang terdapat di bengkel Daihatsu HR. Muhammad terdiri dari

beberapa kategori, yaitu *Booking Service*, *Service Intitation*, *Service Quality*, *Vehicle Pick-Up*, *Service Advisor*, dan *Facility*.

Sistem pelayanan *service* mobil di PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad merupakan bagian dari strategi perusahaan untuk memberikan layanan purna jual yang berkualitas kepada pelanggan. Dalam industri otomotif, pelayanan yang baik tidak hanya mencakup penjualan kendaraan, tetapi juga perawatan dan perbaikan yang memadai setelah pembelian. PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan pengalaman positif melalui sistem pelayanan yang efisien dan responsif. Sistem pelayanan di PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad terdiri dari beberapa komponen kunci, yaitu layanan perawatan rutin, perbaikan kerusakan, penyediaan suku cadang, dan layanan pelanggan. PT. Astra International Daihatsu saat ini mengembangkan layanannya demi memudahkan *customer* dengan cara membuat aplikasi yang bernama *Astra Daihatsu Mobile*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas dan permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja nyata, maka penulis tertarik untuk membuat laporan dengan judul “Sistem Pelayanan *Service* di Bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya”. Sehingga dalam penulisan ini mempunyai tujuan dan manfaat magang yang dapat dijelaskan di sub bab berikutnya.

1.2 Tujuan dan Manfaat Magang

Kegiatan magang biasanya diadakan oleh institusi seperti Perguruan Tinggi atau Universitas. Magang akan dilakukan mahasiswa sesuai dengan latar belakang studinya, sehingga mahasiswa pun akan lebih siap ketika diminta terjun langsung ke lapangan. Untuk menghasilkan mahasiswa yang kompeten di bidangnya, tentu tidak hanya diperlukan teori saja, tetapi juga praktik langsung di lapangan.

1.2.1 Tujuan Magang

Setiap kegiatan yang dilaksanakan tentunya mempunyai tujuan, adapun tujuan di laksanakan magang, sebagai berikut :

1. Untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan mata kuliah pada semester ganjil (Semester 7);
2. Memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk mengenal dan mengetahui secara langsung tentang bagaimana kondisi dunia kerja pada era ini, sebagai penerapan ilmu disiplin dan upaya pengembangan karir bagi mahasiswa;
3. Memperoleh *link* dan *match* antara perguruan tinggi dan dunia kerja;
4. Mahasiswa diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan dunia kerja yang sesungguhnya sehingga tantangan berupa kualitas, kuantitas, dan kinerja yang berasal dari dunia pendidikan dapat dijawab dan dipenuhi;
5. Memberikan pengalaman kerja kepada mahasiswa dalam rangka menerapkan dan membandingkan teori serta pengetahuan yang telah

diterima dalam perkuliahan atau praktikum dengan situasi nyata di tempat magang;

6. Menghasilkan tenaga kerja yang memiliki keahlian profesional yaitu tenaga kerja yang memiliki pengetahuan, dan keterampilan kerja yang sesuai dengan tuntutan lapangan kerja;
 7. Meningkatkan efisiensi proses pendidikan dan pelatihan tenaga kerja;
 8. Meningkatkan relasi pada lingkungan profesional;
 9. Mengetahui Sistem Pelayanan Service di Bengkel Astra Daihatsu
- HR. Muhammad Surabaya.

1.2.2 Manfaat Magang

Adapun manfaat dari pelaksanaan magang, sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Manfaat mahasiswa melakukan magang, antara lain :

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan untuk mempersiapkan diri secara teoritis maupun praktis;
- b. Mendapatkan pengalaman secara nyata dan belajar agar mampu menghadapi dan menyelesaikan permasalahan dalam dunia kerja;
- c. Membangun dan melatih mental mahasiswa terhadap lingkungan pekerjaan yang sesungguhnya, baik secara kesiapan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diberikan maupun kesiapan dalam membina hubungan di lingkungan perusahaan tersebut;

- d. Mahasiswa di harapkan dapat memperbaiki sikap, terutama cara berkomunikasi, penampilan, etika, maupun sopan santun sebagaimana yang terdapat dalam suasana kerja yang sebenarnya;
- e. Mempelajari Sistem Pelayanan Service di Bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya.

2. Manfaat Bagi STIAMAK Barunawati Surabaya

Adapun manfaat magang bagi kampus, antara lain :

- a. Dapat menjalin maupun meningkatkan hubungan kerja sama antara STIAMAK Barunawati Surabaya dengan PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad Surabaya;
- b. Untuk memperkenalkan sumber daya manusia STIAMAK Barunawati Surabaya;
- c. Membantu dunia pendidikan agar dapat menciptakan mahasiswa yang profesional, berkualitas, dan berdisiplin tinggi.

3. Manfaat Bagi PT. ASTRA INTERNATIONAL DAIHATSU HR. MUHAMMAD Surabaya

Manfaat bagi perusahaan dengan menerima program magang di perusahaannya, antara lain :

- a. Dapat menjalin hubungan kerja sama yang baik antara dunia pendidikan dengan dunia kerja sehingga menguntungkan bagi perusahaan agar dapat lebih dikenal didalam dunia pendidikan, begitu juga sebaliknya;

- b. Dapat membantu para staff dan karyawan lainnya dalam menyelesaikan pekerjaan selama magang dilaksanakan;
- c. Mempekerjakan dan membimbing tenaga kerja magang perusahaan dengan memberi kesempatan untuk mengasah kepemimpinan. Pihak perusahaan dapat membentuk seorang mahasiswa agar menjadi karyawan yang ideal dengan membimbing mereka, sehingga dapat memberi hal positif terhadap mahasiswa.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah PT. Astra International Daihatsu

PT Astra Daihatsu Motor (ADM) adalah Agen Tunggal Pemegang Merek mobil Daihatsu di Indonesia yang berhak mengimpor, merakit dan membuat kendaraan bermerk Daihatsu/Toyota, dan komponen serta bisnis terkait di Indonesia. ADM merupakan perusahaan *joint venture* antara Daihatsu Motor Company dengan Astra International yang ada sejak tahun 1978. Pada tahun 1973 yang menjadi tonggak berdirinya, perusahaan ini mendapatkan hak untuk mengimpor kendaraan Daihatsu ke Indonesia. Tiga tahun kemudian, Astra ditunjuk menjadi agen tunggal , importir dan distributor tunggal kendaraan Daihatsu di Indonesia.

PT Astra International, Daihatsu Motor Co., Ltd. dan Nichimen Corporation bersama-sama mendirikan pabrik pengepresan plat baja, PT Daihatsu Indonesia pada tahun 1978. Kemudian pada tahun 1983, pabrik mesin PT Daihatsu Engine Manufacturing Indonesia (DEMI) didirikan. Pada tahun 1987, PT Nasional Astra Motor didirikan sebagai agen tunggal dan pengimpor kendaraan Daihatsu menggantikan posisi PT Astra International. Kemudian pada tahun 1992, PT Astra Daihatsu Motor didirikan melalui penggabungan 3 perusahaan yaitu PT Daihatsu Indonesia, PT Daihatsu Engine Manufacturing Indonesia dan PT National Astra Motor.

Tabel 2.1
Perkembangan PT. Astra International Daihatsu di Indonesia

Tahun	Aktivitas
1973	Astra mendapat hak untuk mengimpor produk Daihatsu ke Indonesia.
1976	PT Astra International ditunjuk sebagai agen tunggal, importir dan distributor tunggal kendaraan Daihatsu di Indonesia.
1978	Didirikan pabrik pengepresan plat baja, PT Daihatsu Indonesia sebagai perusahaan patungan PT Astra International, Daihatsu Motor Co., Ltd. dan Nichimen.
1983	Didirikan Pabrik Mesin, PT Daihatsu Engine Manufacturing.
1987	PT Nasional Astra Motor didirikan sebagai agen tunggal dan importir kendaraan Daihatsu di Indonesia menggantikan PT Astra International.
1992	PT Astra Daihatsu Motor didirikan melalui merger 3 perusahaan, yaitu PT Daihatsu Indonesia, PT Daihatsu Engine Manufacturing Indonesia, dan PT National Astra Motor.
1996	Didirikan pabrik pengecoran alumunium di KIIC, Karawang, Jawa Barat.
1998	Pembelian Pabrik perakitan dari PT Gaya Motor. Sejak saat itu ADM memiliki 4 pabrik yaitu, pabrik pengepresan plat baja, mesin, pengecoran dan perakitan.
1999	Peluncuran Daihatsu Taruna.
2004	Diluncurkan Daihatsu Xenia dan Toyota Avanza yang merupakan produk kolaborasi pertama Toyota-Daihatsu.
2005	Produksi Astra Daihatsu Motor yang ke 1 juta kendaraan.
2006	Meluncurkan Daihatsu Terios & Toyota Rush yang merupakan produk kolaborasi kedua antara Toyota-Daihatsu.
2007	Peningkatan kapasitas produksi menjadi 211.000 unit per tahun sekaligus memperingati ulang tahun Daihatsu ke 100 tahun.
2008	Ekspor perdana Daihatsu Gran Max ke Jepang.
2013	Produksi Astra Daihatsu Motor Yang ke 3 juta kendaraan, di mana 1.518.726 kendaraan adalah Avanza dan Xenia. Peluncuran mobil LCGC Toyota Agya dan Daihatsu Ayla bentuk Kolaborasi ketiga.
2016	Peluncuran Kendaraan MPV LCGC Astra Daihatsu Siga dan Astra Toyota Calya sebagai produk Kolaborasi keempat, dan pikap kecil Daihatsu Hi-Max.
2021	Peluncuran Daihatsu Rocky dan Toyota Raize sebagai bentuk kolaborasi kelima antara Daihatsu dan Toyota.

Sumber : Data Internal Perusahaan

2.2 Visi dan Misi PT. Astra International Daihatsu

Suatu perusahaan yang baik, pastilah memiliki visi dan misi perusahaan agar kinerja perusahaan memiliki tujuan nyata saat perusahaan berjalan. Visi dan misi dari perusahaan PT. Astra International Daihatsu adalah :

2.2.1 Visi PT. Astra International Daihatsu

Menjadi distributor dan ritel otomotif terbaik di Indonesia dalam hal kepuasan pelanggan yang didukung oleh pertumbuhan yang berkelanjutan, struktur keuangan yang sehat, dan sumber daya manusia yang kompeten.

2.2.2 Misi PT. Astra International Daihatsu

Berikut merupakan misi perusahaan PT. Astra International Daihatsu adalah sebagai berikut :

4. Menyediakan produk dan layanan dengan nilai terbaik untuk setiap pelanggan;
5. Memiliki jaringan distribusi dan ritel yang kuat serta efisien melalui pengembangan fasilitas fisik yang memadai, proses yang ramping, dan sumber daya manusia yang kompeten;
6. Menciptakan nilai terbaik bagi para *stakeholders*.

2.3 Profil PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad Surabaya

PT. Astra International Daihatsu merupakan dealer resmi yang dibawah langsung oleh PT. Astra Internatioanl Tbk. Di Surabaya jaringan PT. Astra International Daihatsu ada 3, yaitu di Jl. HR. Muhammad, Jl.

Panglima Sudirman, dan Jl. Raya Waru. PT. Astra International Daihatsu bergerak dalam bidang pemasaran dan penjualan mobil bermerk Daihatsu yang dipasarkan di Indonesia. Mobil bermerk Daihatsu yang dipasarkan di Indonesia adalah Daihatsu Xenia, Terios, Sirion, Gran Max, Luxio, Ayla, Sigra, dan masih banyak lagi.

PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad berfokus pada pelayanan pelanggannya. Selain pemasaran, dan penjualan, di PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad juga terdapat bengkel resmi. Di bengkel resmi ini, pelanggan dapat melakukan *service* berkala, *service* kecil hingga *service* besar, dan pembelian *sparepart*. PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad memiliki empat program utama, yaitu *booking service*, *mobile service*, garansi *service*, dan aplikasi Astra Daihatsu *Mobile*. Pelanggan bisa melakukan *booking service* melalui telepon atau *WhatsApp* maksimal H-1 kedatangan. Program *Mobile Service*, dimana konsumen bisa melakukan *service* di rumah atau dimanapun yang diinginkan. Tetapi, pelanggan harus melakukan *booking service* terlebih dahulu. Program *Garansi Service* diberikan kepada *customer* setelah menempuh jarak 1.000KM setelah *service*. Program yang terakhir, aplikasi Astra Daihatsu *Mobile* dimana konsumen dapat mengakses berbagai layanan yang terdapat di aplikasi yaitu layanan *booking service*, layanan request *test drive*, *catalog products*, layanan *buy products*, informasi outlet Astra Daihatsu, dan layanan *emergency*.

Dengan melakukan *booking service* melalui aplikasi, konsumen dapat melihat dengan detail perkembangan pengerjaan dari *service* yang sedang dilakukan. Di layanan informasi outlet Daihatsu, konsumen dapat memperoleh nomor telepon dari semua outlet Astra Daihatsu, serta alamat outlet Astra Daihatsu, bahkan dapat langsung terhubung dengan *maps* untuk memudahkan konsumen berkunjung ke outlet Astra Daihatsu yang diinginkan. Layanan *emergency* bisa diakses oleh konsumen ketika mobil konsumen membutuhkan bantuan darurat yang terhubung langsung oleh Astra World.

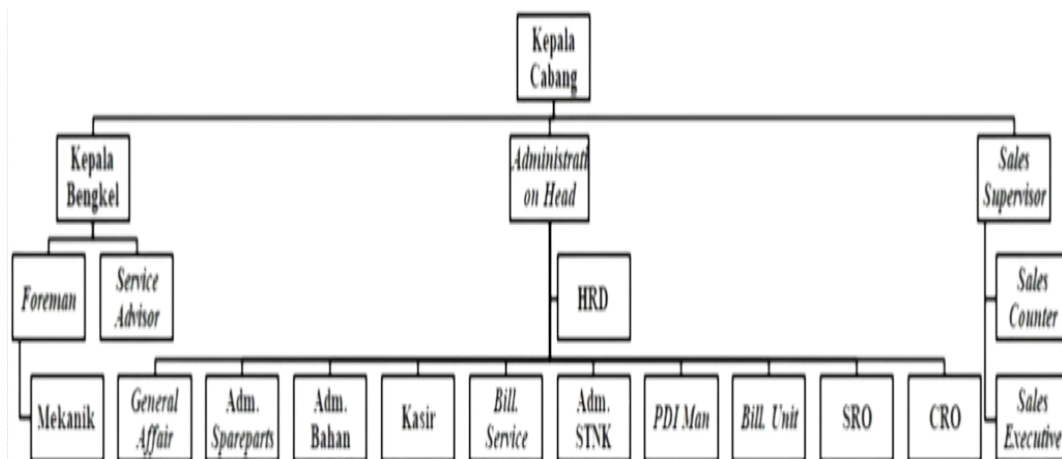
2.4 Struktur Organisasi PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad Surabaya

Organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Dan struktur organisasi itu merupakan gambaran secara skematis tentang hubungan-hubungan kerjasama dari orang-orang yang terdapat dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Struktur organisasi didalam suatu perusahaan sangatlah penting artinya, apalagi bagi sebuah perusahaan besar seperti PT. Astra International Daihatsu Cabang HR. Muhammad Surabaya. Struktur organisasi merupakan skema pembagian tugas pada masing-masing bagian yang ada dalam suatu perusahaan. Tanpa adanya pembagian tugas yang jelas dan tergambar dalam suatu struktur organisasi yang jelas maka suatu perusahaan tidak dapat menjalankan fungsi masing-masing bagian dengan efektif dan efisien sehingga akan berdampak bagi kelangsungan hidup perusahaan. Begitu juga

dengan visi dan misi yang telah digariskan perusahaan tidak akan tercapai dengan maksimal karena tidak jelasnya tugas dari masing-masing bagian perusahaan. Dalam suatu struktur organisasi selalu terdapat unsur-unsur yang saling memiliki hubungan diantaranya sebagai berikut :

1. Adanya pimpinan dan sekelompok orang yang dipimpinnya;
2. Adanya tujuan yang jelas yang akan dicapai;
3. Adanya wewenang dan tanggung jawab.

Adanya pembagian tugas yang jelas didalam suatu perusahaan digambarkan dalam suatu bagan yang disebut dengan struktur organisasi. Dengan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing, maka proses pelaksanaan tugas dan pekerjaan akan berjalan dengan lancar sehingga akan mempermudah pula pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Berikut merupakan struktur organisasi dari PT. Astra International Daihatsu Cabang HR. Muhammad Surabaya pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 : Struktur Organisasi PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad Surabaya

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2024

Adapun tugas dan wewenang organisasi di PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad Surabaya, senagai berikut :

1. Kepala Cabang

- a. Melakukan kegiatan pengelolaan cabang di bidang penjualan, administrasi, *service* serta mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target;
- b. Meningkatkan produktivitas/*performance* cabang serta kepuasan pelanggan;
- c. Membuat perencanaan strategis, *policy*, arah dan target cabang sesuai dengan *guide line* dari pusat.

2. Kepala Bengkel

- a. Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku;
- b. Menginformasikan kompetensi jajaran personel bengkel dalam usaha pencapaian target untuk meningkatkan produktivitas dan pencapaian *performance* bengkel serta kepuasan pelanggan;
- c. Membuat perencanaan dan memastikan pencapaian *revenue* bengkel, *unit entry*, dan *car return* sesuai standart yang di tetapkan;
- d. Mengevaluasi pelaksanaan sistem prosedur bengkel.

3. Administration Head (ADH)

- a. Bertanggung jawab terhadap keuangan perusahaan cabang, pemasukan dan pengeluaran, *inventory*, dan administrasi cabang;
- b. Mengawasi administrasi bengkel;

- c. Mengawasi administrasi *spare part*;
- d. Mengawasi stok kendaraan;
- e. Membina bawahannya khususnya karyawan administrasi;
- f. Mengelola personalia cabang (kepegawaian).

4. *Sales Supervisor*

- a. Meningkatkan jumlah unit kendaraan yang dijual;
- b. Menganalisa segmen pasar/kemungkinan pangsa pasar;
- c. Memberikan arahan dan memotivasi para *sales executive*.

5. *Sales Counter*

- a. Menjual kendaraan kepada pelanggan yang datang di PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad Surabaya sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh Kepala Cabang;
- b. Membina hubungan baik dengan pelanggan.

6. *Sales Executive*

- a. Menjual kendaraan kepada pelanggan diluar lingkup *counter* PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad Surabaya sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh Kepala Cabang;
- b. Membina hubungan baik dengan pelanggan
- c. Mempromosikan kendaraan kepada pelanggan;
- d. Menjaga nama baik perusahaan kepada pelanggan.

7. *Customer Relation Officer (CRO)*

- a. *Follow up customer tellesurvey* (setelah melakukan pembelian unit mobil);

- b. PIC sebagai *monitoring Standart Operation Procedur (SOP) sales*;
- c. PIC sebagai *grooming divisi showroom*;
- d. Menangani keluhan pelanggan baik saat pembelian maupun sesudah pembelian unit mobil;
- e. Aktif dalam kegiatan yang berhubungan dengan kualitas layanan dealer;
- f. Membuat laporan yang telah ditentukan secara rutin.

8. *Service Advisor*

- a. Melayani pelanggan dengan mendengarkan pelanggan, menganalisa dan memeriksa kerusakan kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan kepada pelanggan;
- b. Membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB);
- c. Membuat penawaran dari pekerjaan perbaikan kendaraan atau estimasi biaya dan waktu yang diperlukan;
- d. Menyerahkan kembali kendaraan pada pelanggan dalam keadaan bersih berikut *spare parts* bekas sesuai dengan Form Pemeriksaan Kendaraan (FPK);
- e. Mengingatkan pelanggan untuk melakukan perawatan berkala berikutnya pada saat selesai perbaikan.

9. *Service Reminder Officer (SRO)*

- a. Menyambut pelanggan yang datang ke bengkel;
- b. Menerima telepon dari pelanggan untuk melakukan *service* kendaraan;
- c. Melakukan pengaturan jadwal *service* mobil pelanggan;
- d. Menerima keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan bengkel;

- e. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan;
- f. Melakukan *follow up* ke pelanggan setelah 1-3 hari kendaraan diperbaiki di bengkel.

10. Kasir

- a. Menerima pembayaran tunai dan pemesanan kredit kendaraan bermotor;
- b. Menerima pembayaran dari pelanggan yang melakukan *service*;
- c. Mencatat semua pemasukan dan pengeluaran harian.

11. Admin *Spare Part*

- a. Melakukan order *parts* ke pusat, baik untuk keperluan gudang *parts* maupun pesanan;
- b. Menerima dan memeriksa *parts* yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan;
- c. Menyimpan *parts* untuk stok sesuai dengan lokasi yang telah ditetapkan, membuat lokasi baru untuk *parts* baru dan menyimpan *parts* pesanan;
- d. Memelihara dan menjaga kondisi fisik stok *parts* serta menjaga kebersihan lokasi dan rung yang ada di gudang;
- e. Mengatur *layout* gudang agar menjadi efektif dan efisien;
- f. Mengelola stok sesuai standar-standar dan target *inventory* yang telah ditetapkan;

- g. Memberikan informasi-informasi yang diperlukan oleh konsumen dalam bidang *parts*, seperti informasi harga, stok, kondisi order dan kedatangan *parts* pesanan;
- h. Memberikan saran, usulan dan berkonsultasi dengan kepala bengkel dalam mencari solusi terhadap masalah *parts*;
- i. Melakukan *sampling stock opname* secara rutin;
- j. Membuat retur dan *claim* bagi *parts* yang rusak atau kurang dalam penerimaan dari pusat.

12. *Billing Unit*

- a. Membuat laporan penjualan, laporan stok, laporan penerimaan barang;
- b. Membuat faktur penjualan dan faktur pajak;
- c. Mengevaluasi persyaratan kredit;
- d. Bertanggung jawab terhadap kelancaran administrasi kredit dan piutang;
- e. Memberikan laporan ke pusat menyangkut penjualan dan pembatalan stok dari pelanggan.

13. *Billing Service*

- a. Menerima PKB yang telah selesai diproses oleh bengkel;
- b. Melakukan pekerjaan *Billing* dan *Invoice* dari PKB yang telah dinyatakan selesai oleh *Service Advisor*;
- c. Melakukan *monitoring* terhadap PKB yang belum selesai (WIP);
- d. Membuat dan mengembangkan *Filling System* dan registrasi *copy* kuitansi, OPL, dan lain-lain;

- e. Membuat laporan mingguan dan bulanan WIP, Faktur Pajak, Memo Pembebanan, dan lain-lain.

14. *PDI Man*

- a. Bertanggung jawab terhadap setiap pengeluaran dan pemakaian barang/unit;
- b. Bertanggung jawab atas stok fisik kendaraan.

15. Admin STNK

- a. Mengurus dokumen-dokumen kepemilikan kendaraan bermotor, seperti STNK dan BPKB setelah pelanggan selesai melakukan pembayaran.

16. HRD

- a. Mencermati kondisi aktivitas karyawan dan perkembangan kualitas kerja karyawan;
- b. Mengadakan konseling kepada karyawan untuk meningkatkan produktivitas karyawan;
- c. Melakukan interview pelamar;
- d. Melaksanakan seleksi dan promosi terhadap sumber daya manusia yang dianggap berhak dalam perusahaan;
- e. Menjalankan kegiatan pengembangan *skill* terhadap sumber daya manusia yang ada di perusahaan.

17. Admin Bahan

- a. Menjaga ketersediaan bahan, material dan oli yang dibutuhkan mekanik;

- b. Memberikan bahan, material dan lain-lain kepada mekanik sesuai dengan permintaan yang tertulis di Perintah Kerja Bengkel (PKB);
 - c. Membuat permintaan pembelian bahan dan lain-lain yang dibutuhkan bengkel;
 - d. Menerima kiriman bahan dan lain-lain dari *supplier* dan menyimpannya di gudang bahan;
 - e. Memproses Order Pembelian Bahan (OPB), Surat Penerimaan Gudang (SPG) dan Bukti Pencatatan Hutang (BPH);
 - f. Membuat Memo *Expenses* untuk bahan yang dipakai bengkel.
18. *Foreman/Kepala Regu* (KARU)
- a. Mengembangkan dan menganalisa PKB dari *Service Advisor* untuk mendistribusikan job kepada mekanik;
 - b. Mengawasi kerja mekanik sesuai PKB dan *flate rate* yang ditetapkan;
 - c. Membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi mekanik;
 - d. Memeriksa hasil kerja mekanik sesuai dengan PKB;
 - e. Melakukan *test drive* terhadap kendaraan yang telah selesai diperbaiki.
19. Mekanik
- a. Mengerjakan perbaikan/perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada pada PKB, sesuai dengan standar pengerjaan dan standar K3 yang berlaku;
 - b. Mencatat pekerjaan yang dilakukan di kolom PKB dan mencatat waktu kerja (waktu mulai dan waktu penyelesaian pekerjaan) pada kertas kerja atau *Check Sheet* yang berlaku untuk menentukan *flate rate*;

- c. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar PKB pada Foreman/Karu untuk ditindak lanjuti;
- d. Memeriksa ulang hasil kerjanya dan menyerahkan PKB yang telah diisi kepada Kepala Regu/Foreman untuk diperiksa.

20. *General Affair*

- a. Mengurus perizinan terkait kegiatan yang ada di bengkel maupun *showroom*;
- b. Menjalin kerja sama dengan berbagai vendor.

2.5 Aktivitas PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad Surabaya

Berikut adalah rincian aktivitas di PT. Astra International Daihatsu HR.

Muhammad, yaitu :

1. Penjualan Unit

Melakukan kegiatan penawaran kepada customer, sehingga terjadinya transaksi antara *sales* dengan *customer*.

2. *Service*

Melakukan perbaikan atau perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada pada PKB dan menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar PKB pada *Foreman*/Karu untuk ditindak lanjuti sesuai dengan SOP.

3. Penjualan Bahan dan *Sparepart*

Melakukan kegiatan penjualan *sparepart* kepada *customer* untuk mengganti komponen yang rusak, aus, atau hilang pada kendaraannya yang sedang di *service*.

2.6 Personalia

1. Rekrutmen

Proses rekrutmen karyawan PT. Astra International Daihatsu dilakukan secara terbuka dan melalui beberapa tahapan, yaitu *Screening CV* atau seleksi berkas administrasi, wawancara dengan HRD, wawancara dengan *User*, tes psikotes, dan MCU (*Medical Check Up*).

2. Jumlah Karyawan

Jumlah karyawan yang ada di PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad sebanyak 60 karyawan.

3. Pendidikan Karyawan

Pendidikan karyawan yang bekerja di PT. Astra International Daihatsu HR. Muhammad adalah lulusan SMK-S1.

4. Jam Kerja

- a. Senin s/d Jumat : 08.00 – 16.00;
- b. Sabtu : 08.00 – 14.00;
- c. Minggu : Libur.

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah prosedur atau tata cara untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan SDM yang ada. Sistem pelayanan ini harus konsisten dengan paket pelayanan, di rancang sederhana agar tidak membingungkan pelanggan. Salah satu indikator sistem pelayanan yang efektif adalah kemudahan untuk memberikan pelayanan dengan sistem yang nyaris tidak tampak.

3.1.1 Pengertian Sistem

Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang memenuhi satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu. Terkait dengan pengertian sistem para ahli pendidikan memberikan batasan diantaranya. Mc Leod mengemukakan bahwa sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang berintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai satu tujuan. Dalam sebuah organisasi terdapat elemen-elemen yang bekerja sama guna mencapai satu tujuan. Dalam sistem pelayanan subsistem saling mempengaruhi sehingga akan menciptakan sebuah pelayanan yang dapat memuaskan.

Istilah sistem berasal dari bahasa Yunani “*Systema*” yang mengandung arti keseluruhan yang tersusun dari sekian banyak bagian berarti pula hubungan yang berlangsung di antara komponen secara

teratur. Dalam kamus besar bahasa Indonesia yang diterbitkan oleh Departemen pendidikan dan kebudayaan, sistem diartikan sebagai suatu yang membentuk totalitas. Menurut Ludwig Von Bertalanffy sistem adalah seperangkat unsur yang terikat dalam suatu antar relasi diantara unsur tersebut dengan lingkungan. Secara sederhana, sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu. Teori Sistem secara umum pertama kali diuraikan oleh Kenneth boulding, terutama menekankan pentingnya perhatian terhadap setiap bagian yang membentuk sebuah sistem.

Menurut Gordon B. Davis dalam bukunya menyatakan, bahwa sistem bisa berupa abstrak atau fisik. Dan menurut Norman L. Enger dalam bukunya menyatakan bahwa suatu sistem dapat terdiri atas kegiatan yang berhubungan guna mencapai tujuan perusahaan seperti pengendalian inventaris atau penjadwalan produksi. Menurut Amsyah mengembangkan sistem adalah elemen-elemen yang saling berhubungan membentuk satu kesatuan atau organisasi. Secara singkat, menurut Shrode dan Voich istilah sistem itu menunjuk pada dua hal, yaitu pada suatu wujud (entitas) atau benda yang memiliki susunan struktur dari bagian-bagiannya dan menunjukan pada suatu rencana, metode atau tata cara untuk mencapai sesuatu.

3.1.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang di layani serta bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman, mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik.

Sedangkan pelayanan di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “perihal atau cara melayani”. Melayani berarti “membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang”. Dengan demikian, pelayanan adalah “perihal atau cara untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Granroos yaitu “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

1. Dasar-dasar Pelayanan

Suatu pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap karyawan telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang karyawan, yaitu :

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih. Di sini karyawan harus mengenakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian necis tidak kumal, terkesan pakaian yang digunakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah memberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan;
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum. Karyawan harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani pelanggan, karyawan haruslah murah senyum dengan raut wajah yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat;
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal. Pada saat konsumen atau pelanggan datang, karyawan harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang kami dapat bantu;
- d. Tenang, sopan, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang,

tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggan;

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar juga. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah;
- f. Jangan menyela atau memotong pembicaraan. Pada saat pelanggan sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan. Seandainya terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat;
- g. Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan. Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argumen- argumen yang masuk akal;
- h. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan. Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan, maka harus meminta bantuan kepada petugas lain yang mampu.

2. Prinsip-prinsip Pelayanan

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan dengan baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat di pakai sebagai berikut :

- a. Identifikasikan kebutuhan konsumen yang sesungguhnya;
- b. Sediakan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*);
- c. Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen;
- d. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan;
- e. Layanilah keluhan konsumen konsumen secara baik;
- f. Terus berinovasi;
- g. Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen;
- h. Pelayanan Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen;
- i. Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan;
- j. Selalu mengontrol kualitas.

3. Etiket Pelayanan

Ada beberapa etiket pelayanan yang harus dilakukan oleh karyawan untuk melayani pelanggan/*customer*. Dalam menjalankan etiket pelayanan ini ada beberapa komponen yang berhubungan sehingga dapat menunjang satu sama lain. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna.

Adapun ketentuan etiket pelayanan secara umum sebagai berikut :

- a. Sikap dan perilaku. Artinya sikap dan perilaku sehari-hari yang ditunjukkan kepada pelanggan pada saat berhubungan dengan

pelanggan atau pada saat berada dalam satu ruangan dengan pelanggan. Pelanggan seringkali memperhatikan sikap dan perilaku ini, sengaja atau tidak, terutama sikap yang mau menolong dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan. Contohnya : disiplin dan sungguh-sungguh;

- b. Penampilan. Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak gerik, sikap dan perilaku dapat membuat pelanggan terkesan. Penampilan karyawan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan pelanggan. Penampilan ini harus selalu dijaga selama jam kerja secara prima. Contohnya : menjaga sikap tubuh yang seimbang (cara berdiri, duduk, berjalan, dll);
- c. Cara berpakaian. Artinya menggunakan baju, celana dan aksesoris yang melekat dalam pakaian. Pakaian yang dikenakan harus serasi termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan berlebihan. Kemudian, pakaian yang dikenakan juga harus bersih dan rapi, sehingga pelanggan merasa nyaman. Contohnya: memakai kerudung/hijab yang menutupi dada;
- d. Cara berbicara. Artinya cara kita berkomunikasi dengan pelanggan. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa yang pelanggan inginkan. Berbicara kepada

pelanggan harus singkat, jelas dan tidak bertele-tele. Contohnya: menyampaikan informasi dan memberi petunjuk;

- e. Gerak tubuh. Artinya pergerakan anggota badan yang diperlihatkan di depan pelanggan. Gerak tubuh meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Jangan sampai pelanggan tersinggung dengan gerak tubuh yang kita lakukan. Contohnya: menjaga ekspresi wajah kepada pelanggan;
- f. Cara Bertanya. Dalam prakteknya, pelanggan memiliki sifat yang berbedabeda di antara sekian banyak pelanggan, ada yang banyak diam, ada juga yang banyak tanya. Bagi pelanggan yang pendiam, karyawanlah yang berinisiatif untuk bertanya atau memulai setiap pembicaraan. Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat pelanggan mau berbicara. Kemudian bagi pelanggan yang banyak tanya, karyawan sebaiknya banyak mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula. Contohnya: membicarakan terkait keluhan yang dirasa oleh pelanggan.

3.1.3 Tujuan dan Manfaat Sistem Pelayanan

Tujuan sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah

pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik. Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis. Tentu saja tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bagaimana pelanggan merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

3.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

3.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

“Definisi dari kualitas pelayan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sashkin dalam (Tjiptono 2007:56) menyatakan bahwa “: *“Quality is Constantainment of Customer Satisfaction”*. Menurut Malik (dalam Rahmalia & Chan, 2019:68) service quality sebagai penilaian yang didasarkan atas layanan kinerja yang diterima dan hasil dari perbandingan antara kinerja yang diterima tersebut dengan ekspetasi yang dimiliki oleh pelanggan, evaluasi yang dilakukan tidak hanya melihat atribut layanan saja namun bergantung pada perasaan maupun ingatan dari pelanggan. Menurut

Parasuraman (dalam Kheng dkk, 2010:26) kualitas layanan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara harapan normatif pelanggan untuk layanan dan persepsi mereka tentang kinerja layanan.

Menurut Wyckof dalam Lovelock (2001:335), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expedited service* dan *received*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka jasa tersebut memiliki kualitas ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

“Dalam perspektif TQM (*total quality management*), kualitas dipandang secara luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan Goeth dan Davis (2006:51), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. “Menurut David A Garvin dalam Lovelock (2001:336) mendefinisikan kualitas dari lima sudut pandangan yaitu” :

1. *Transcendental Approach*

Dalam pendekatan ini, kualitas dipandang sebagai innate excellence dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasikan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya melalui pertanyaan-pertanyaan maupun pesan-pesan lain seperti kecantikan wajah (kosmetik) kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), tempat berbelanja menyenangkan (supermarket), dan lain-lain. Definisi seperti ini menyulitkan bagi fungsi perencanaan, produksi dan pelayanan suatu perusahaan untuk menggunakan sebagai dasar manajemen kualitas.

2. *Product-Based Approach*

Dalam pendekatan ini dianggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah berapa unsur dan atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat dijelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan dan preferensi individu.

3. *User-Based Approach*

Pendekatan ini berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang

berkualitas paling tinggi. Perspektif dan demand oriented ini juga menyatakan bahwa konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan, perspektif inilah yang dipakai sebagai dasar penelitian.

4. *Manufacturing-Based Approach*

Perspektif ini bersifat supply based dan terutama memperhatikan praktek-praktek perkerjasama dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian sama dengan persyaratan (*conformance of requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operation-operation driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali di dorong untuk bertujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan bukan konsumen yang menggunakan.

5. *Value-Based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade off antara kinerja dan harga kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellent*”. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli.

3.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang melakukan penelitian khusus berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa kesepuluh faktor tersebut, meliputi :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok konsisten (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*Dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*), selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang telah disepakati;
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu;
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungkan dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, seluruh komunikasi perusahaan mudah dihubungi;
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, *respect*, perhatian dan ramah tamah yang dimiliki para personel (resepsionis, operator telepon);

6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan;
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi/*contact personal* dan interaksi dengan pelanggan;
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi karamatamahan secara *fisk/physical safety*, keamanan *financial/financial security* dan kerahasiaan/*confidentiality*;
9. *Understanding/knowning the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan;
10. *Tangibles*, yaitu fisik dari jasa, berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, refresentasi fisik dari jasa.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat kita lihat bahwa dalam nenilai mutu jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan maka untuk memperoleh nilai yang benar-benar objektif dapat dilakukan dengan melakukan penilaian terhadap jawaban yang diberikan pelanggan atas faktor-faktor tersebut. Secara garis besar kualifikasi mutu yang diharapkan setiap konsumen adalah adanya keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu, kecepatan dan pelayanan yang memuaskan.

Sehubungan dengan peranan *contact person*, setiap perusahaan memerlukan *service excellence*, yang dimaksud dengan *service excellence*

pelanggan secara memuaskan (Elhaitammy, 1990) secara garis besar ada empat unsur pokok, yaitu :

1. Kecepatan;
2. Ketepatan;
3. Keterampilan;
4. Kenyamanan.

Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan menjadi tidak *excellence*, maka setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperhatikan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang diberikan dan yang berkaitan pada bagian atau departemen, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa berbahasa isyarat (*gesture*) pelanggan dan memiliki kemampuan mengenai keluhan pelanggan secara profesional.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Kegiatan Praktis

Kegiatan magang dilaksanakan terhitung dimulai pada tanggal 01 Oktober 2024 sampai dengan 31 Desember 2024. Selama kegiatan magang penulis diajari bagaimana rutinitas atau kebiasaan dan juga cara bekerja di tempat tersebut dijabarkan, sebagai berikut :

TABEL 4.1 Kegiatan Praktis Selama Magang

Tanggal	Keterangan
01 Oktober 2024	Mengenal dan mempelajari sistem kerja di perusahaan
02 Oktober – 31 Desember 2024	Melaksanakan tugas yang diberikan selama Magang, seperti : 1. <i>Briefing</i> pagi (Rutinitas setiap hari Senin-Sabtu); 2. Melakukan <i>reminder service</i> pada para <i>customer</i> ; 3. Menjadwalkan <i>booking service</i> yang telah dilakukan oleh <i>customer</i> ; 4. Menginfokan kepada para <i>customer</i>

	yang mendapatkan <i>recall service</i> gratis; 5. Melakukan estimasi pekerjaan; dan 6. Membuat data kerusakan mobil <i>customer</i> yang tidak dilakukan perbaikan dalam bentuk file.
--	--

Sumber Data : Diolah sendiri

4.2 Metode Magang

Metode magang merupakan pendalaman materi yang didapatkan dari proses pembelajaran dan menerapkannya secara langsung di lokasi magang.

4.2.1 Tempat dan Waktu

Kegiatan magang dilaksanakan di PT. Astra International Daihatsu Surabaya, Jl. Mayjen HR. Muhammad 04-06 Surabaya, mulai tanggal 01 Oktober 2024 sampai 31 Desember 2024.

4.2.2 Metode Pelaksanaan

Kegiatan magang dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan. Adapun kegiatan magang, meliputi seluruh kegiatan yang menyangkut aspek pelayanan *service* di bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad. Selama magang kegiatan harian dicatat pada jurnal seperti yang disajikan pada Tabel 4.1. Kegiatan yang dilakukan pada waktu magang, adalah :

1. Persiapan Magang

Menentukan tempat magang dan membuat proposal yang disertai surat pengantar atau perizinan dari pihak Akademik atau Kampus STIAMAK Barunawati untuk diajukan ke bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad.

2. Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan magang dilakukan setiap hari Senin-Jumat pada jam 08.00-16.00 dan Sabtu pada jam 08.00-14.00, selama kurang lebih tiga bulan di bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad. Dengan kegiatan magang yaitu, mengerjakan tugas yang telah diberikan untuk membantu dan memenuhi laporan magang.

3. Penyusunan Laporan Magang

Selama pelaksanaan magang berlangsung dalam tahap penyusunan laporan magang penulis juga berkonsultasi dengan Dosen Pembimbing dan pembimbing ditempat magang mengenai laporan magang yang berjudul “SISTEM PELAYANAN *SERVICE* MOBIL DI BENGKEL ASTRA DAIHATSU HR. MUHAMMAD SURABAYA”.

4.3 Pengumpulan Data

Arti dari pengumpulan data sendiri yaitu proses mengumpulkan informasi tentang variabel yang ditargetkan, yang kemudian memungkinkan untuk menjawab pertanyaan yang relevan dan mengevaluasi hasil dari penelitian tersebut. Data penelitian ini memperoleh hasil sebagai bahan untuk

laporan dari praktek kerja lapangan dengan menggunakan beberapa metode, sebagai berikut :

1. Metode Wawancara (*Interview*)

Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan *interview* secara langsung dengan *customer*, agar informasi yang didapat lebih jelas.

2. Metode Pengamatan (*Observation*)

Metode Pengamatan (*Observation*) merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad, hal ini bertujuan untuk mendapatkan data yang benar dan akurat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan bukti foto kegiatan yang dilakukan di bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad.

4.4 Analisis Data

Berikut rangkaian sistem pelayanan *service* di bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya, yaitu :

1. *Booking* / Perjanjian

- a. *Customer* menghubungi bengkel untuk membuat perjanjian;
- b. *Service Advisor* membuka database *customer* dan menanyakan jenis pekerjaan, memeriksa riwayat *service*, menentukan jadwal *booking*,

memeriksa ketersediaan suku cadang, mengestimasi biaya *service* dan waktu penyelesaian, mencetak *booking form*, serta melakukan order suku cadang ke gudang sesuai *booking form*;

- c. Admin Gudang memeriksa ketersediaan suku cadang dan menyiapkan *parts booking*.

2. Penerimaan

- a. *Customer* datang ke bengkel dan memberi persetujuan untuk pekerjaan *service* yang akan dilakukan;
- b. *Service Advisor* memeriksa status pelanggan (*booking* atau *walk in*), mengkonfirmasi pekerjaan *service* kepada *customer*, memeriksa riwayat *service* mendengarkan keluhan *customer* dan mendiagnosa kendaraan *customer* secara langsung;
- c. *Foreman* membantu *Service Advisor* untuk mendiagnosa kerusakan kendaraan.

3. Penulisan Perintah Kerja

- a. *Customer* memberi persetujuan untuk pekerjaan *service* yang akan dilakukan;
- b. *Service Advisor* menuliskan keinginan serta keluhan *customer* dan menjelaskan pekerjaan *service* dengan estimasi waktu yang sudah ditentukan, lalu mencetak Perintah Kerja Bengkel (PKB);
- c. *Foreman* membantu suku cadang ke gudang, mengalokasikan pekerjaan *service* untuk tiap mekanik, menentukan estimasi waktu penyelesaian pada sistem, dan memastikan pekerjaan *service* yang akan dilakukan;

- d. Gudang suku cadang memeriksa ketersediaan *parts* dan menyiapkannya.

4. Memonitor Perkembangan Pekerjaan

- a. *Service Advisor* memonitor perkembangan status pekerjaan, menginformasikan perkembangan pekerjaan kepada *customer*, dan mengkonfirmasi *customer* untuk tiap tambahan pekerjaan dan *parts*;
- b. *Foreman* mengontrol jumlah Mekanik yang tersedia, perkembangan status penyelesaian (meng-*update* data di komputer), menginformasikan *Service Advisor* bila pekerjaan terlambat dari jadwal estimasi, dan memantau pekerjaan Mekanik;
- c. Mekanik mengerjakan sesuai Perintah Kerja Bengkel (PKB), mengambil suku cadang dari gudang dan mengkonfirmasi kepada *Foreman* untuk tiap tambahan pekerjaan atau *parts*;
- d. Admin Gudang menangani order suku cadang dan mengontrol persediaan.

5. Pemeriksaan Akhir

- a. *Customer* dihubungi oleh *Service Advisor* jika pekerjaan *service* selesai;
- b. *Service Advisor* memeriksa status penyelesaian, memeriksa hasil pekerjaan dan penggantian suku cadang, memeriksa kebersihan kendaraan dan *parts* bekas, memonitor proses pembuatan *parts supply slip* dan *service invoice*;

- c. *Foreman* memeriksa hasil pekerjaan (*test drive* bila dibutuhkan), memeriksa kebersihan kendaraan, menulis saran perbaikan untuk *customer*, dan menginput data status selesai ke sistem;
 - d. Mekanik memastikan semua pekerjaan telah diselesaikan, mengatur *parts* bekas dan menginformasikan ke *Foreman* bahwa pekerjaan sudah selesai;
 - e. Admin Gudang mencetak *parts supply slip* dan memberikan *parts supply slip* ke *Billing Service*;
 - f. *Billing Service* mencetak *service invoice* dan menginformasikan ke *Service Advisor* bahwa *service invoice* telah selesai dicetak;
 - g. Kepala Bengkel menentukan diskon dan menandatangani *service invoice*.
6. Penyerahan Kendaraan
- a. *Customer* menerima penjelasan mengenai pekerjaan *service* yang telah dilakukan;
 - b. *Service Advisor* menjelaskan tentang pekerjaan yang dilakukan, penggantian *parts* dan biaya *service*, menyampaikan saran perbaikan (sesuai informasi *Foreman*), menjelaskan garansi *service*, mempersilahkan *customer* ke kasir, mengantar *customer* ke stal penerimaan, dan menutup database *customer*;
 - c. *Foreman* membantu *Service Advisor* untuk menjelaskan pekerjaan *service* kepada *customer* (bila diperlukan);

- d. *Billing Service* memeriksa dokumen pembayaran dan menerima pembayaran *service* dari *customer*.

7. *Follow-Up*

- a. *Customer* dihubungi oleh *Service Advisor* dan Kepala Bengkel;
- b. *Service Advisor* menghubungi *customer* 2-3 hari setelah hari *service*;
- c. Kepala Bengkel memeriksa hasil *follow-up* yang dilakukan oleh *Service Advisor*.

Implementasi sistem pelayanan diatas yang telah dijelaskan berjalan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ada di bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya. Namun, di lapangan, tantangan seperti antrian panjang, ketersediaan *spare parts*, dan perbedaan keterampilan mekanik dapat mempengaruhi seberapa baik sistem berjalan. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa teori sistem pelayanan dijalankan dengan baik, perlu adanya pengawasan yang ketat dan pemanfaatan teknologi yang lebih baik. Analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan magang ini adalah dengan menggunakan pengamatan pada sistem pelayanan yang terkait di bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya. Analisis dan pengumpulan data digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi terhadap sistem pelayanan *service* mobil di bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya.

4.5 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah langkah yang sangat penting dalam proses penelitian. Identifikasi masalah ini pada dasarnya adalah langkah selanjutnya

setelah seorang peneliti memilih suatu masalah untuk diteliti. Langkah ini penting untuk merincikan apa saja yang sebenarnya harus diteliti lebih dalam dari permasalahan tersebut. Hasil identifikasi masalah yang ada di bengkel Daihatsu HR. Muhammad terkait sistem pelayanan *service* melibatkan berbagai aspek, sebagai berikut :

1. Antrian panjang yang menimbulkan keterlambatan *service*;
2. Kesalahan diagnosis yang terjadi;
3. Terjadinya *miss* komunikasi antara tim *service*;
4. Ketersediaan *spare parts* dan kesalahan admin *parts*;
5. Kesalahan dalam pembebanan *spare parts* dan bahan;
6. Sistem manajemen bengkel.

4.6 Sebab dan Akibat Masalah

Selama menjalankan kegiatan magang di bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad, diketahui adanya beberapa kendala yang berasal dari internal perusahaan. Kendala tersebut berupa :

1. Sistem Antrian : Antrian yang panjang membuat waktu tunggu menjadi lama. Hal itu diakibatkan karena beberapa faktor, seperti keterlambatan dalam menyelesaikan *service* diluar waktu yang sudah ditentukan antara *Service Advisor* dengan *Customer*, yang disebabkan karena adanya tambahan pekerjaan di beberapa unit;

2. Kesalahan Diagnosis yang Terjadi : Waktu yang singkat membuat *Service Advisor* tidak dapat menggali informasi lebih dalam terkait keluhan *customer*, hal ini mengakibatkan terjadinya kesalahan diagnosis awal;
3. Miss Komunikasi antara Tim *Service* : Dalam beberapa kasus di bengkel, keluhan *customer* yang ditulis oleh *Service Advisor* didalam Perintah Kerja Bengkel (PKB) tidak dimengerti dengan baik oleh *Foreman*, sehingga *Foreman* juga kurang tepat dalam memberikan informasi kepada Mekanik;
4. Ketersediaan *spare parts* dan kesalahan admin *parts* : Admin *parts* terkadang memberikan *spare parts* yang tidak sesuai dengan permintaan dan salah dalam melihat ketersediaan *parts* yang tersedia;
5. Kesalahan dalam Pembebanan *spareparts* dan bahan : Kesalahan pembebanan *spareparts* yang diakibatkan salahnya permintaan mekanik maupun pemberian admin *parts* dan bahan, menyebabkan terganggunya proses pembayaran yang dilakukan oleh admin *billing*;
6. Kurangnya Pengawasan dan Kontrol Kualitas : Dalam beberapa situasi bengkel juga tidak melaksanakan prosedur pengawasan yang ketat setelah pekerjaan selesai, sehingga kualitas *service* kendaraan tidak diperiksa secara seksama sebelum diserahkan kepada *customer*, dikarenakan antrian *service* yang panjang.

4.7 Solusi Pemecahan Masalah

Adapun beberapa solusi untuk memecahkan masalah-masalah diatas, yaitu :

1. Mengatur Prioritas Kendaraan : Kendaraan yang membutuhkan perbaikan kecil maupun ibu menyusui yang membawa balita bisa di prioritaskan terlebih dahulu dan membagi tugas antar Mekanik berdasarkan keahlian spesifiknya;
2. Memperluas Jam Operasional *Service* : Membuka bengkel pada hari-hari tertentu dan jam tambahan, seperti *weekend service* dan jam malam untuk memberikan fleksibilitas kepada customer untuk melakukan *service*;
3. Transparansi dalam Proses Diagnosis : Menjelaskan kepada *customer* bahwa dikarenakan waktu yang singkat dalam proses diagnosis awal, maka *customer* harus memberikan informasi mengenai masalah yang mereka alami secara transparansi, agar tidak ada informasi penting yang terlewatkan;
4. Penggunaan Alat Komunikasi dan Dokumentasi : Penggunaan HT sebagai alat komunikasi bertujuan untuk mempermudah komunikasi antara Tim *Service* sehingga akses informasi didapat dengan mudah dan akurat, dan membuat dokumentasi tertulis bertujuan menghindari *miss* komunikasi. *Service Advisor* harus mencatat detail pekerjaan, termasuk keluhan, jenis layanan, serta pemeriksaan awal sebelum proses pengerjaan;
5. Pengelolaan *Spare Parts* dan Koordinasi antar Tim *Service* : Mengelompokkan *spare parts* berdasarkan kategori sehingga memudahkan dalam pengelolaan stok, mengatur tingkat stok minimum dan maksimum berdasarkan data *history* penggunaan *spare parts*, memastikan adanya koordinasi yang baik antar tim *service* yang terlibat dalam proses *service*;

6. Implementasi Prosedur Kontrol Internal : Pemeriksaan ganda atau *double check* yang dimana setiap pembebanan *parts* dan bahan diperiksa oleh Mekanik dan *Foreman* sebelum diserahkan kepada *Billing Service* untuk disesuaikan, serta berikan waktu yang cukup antara *service* selesai dan penutupan *billing* untuk verifikasi ulang terhadap semua *parts* dan bahan yang digunakan;
7. *Final Inspection Check* : Memastikan bahwa semua pekerjaan telah dilakukan sesuai dengan standar kualitas, tidak ada kesalahan atau kerusakan tambahan, kualitas kebersihan, dan kendaraan dalam kondisi siap jalan. Proses ini sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggan dan mencegah masalah yang dapat muncul setelah kendaraan keluar dari bengkel.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sistem pelayanan service di bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya secara keseluruhan telah dijalankan sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan, mulai dari proses *booking service*, penerimaan unit, hingga pengeluaran *service invoice*. Meskipun prosedur tersebut berjalan dengan baik, terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kelancaran sistem, seperti antrian panjang, kesalahan diagnosis, dan komunikasi yang kurang efektif antar tim. Tantangan ini mengindikasikan bahwa meskipun SOP sudah diterapkan, implementasinya masih menghadapi beberapa hambatan yang perlu diperbaiki.

Antrian panjang menjadi salah satu masalah utama yang sering terjadi, yang mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian *service* dan waktu tunggu yang tidak efisien bagi pelanggan. Selain itu, adanya kesalahan diagnosis yang terjadi akibat keterbatasan waktu yang dimiliki oleh *Service Advisor* untuk menggali informasi keluhan secara mendalam juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini dapat berimbas pada ketidakpuasan pelanggan karena perbaikan yang dilakukan tidak sepenuhnya sesuai dengan masalah yang dihadapi.

Selain itu, masalah komunikasi antara tim *service*, seperti antara *Service Advisor*, *Foreman*, dan Mekanik, menjadi kendala dalam memastikan keluhan

pelanggan tersampaikan dengan jelas dan tepat. Salah penulisan informasi dalam Perintah Kerja Bengkel (PKB) dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam pengerjaan dan mempengaruhi kualitas hasil akhir. Kendala lainnya adalah pengelolaan *spare parts* yang tidak selalu tepat, yang terkadang mengarah pada kesalahan pengiriman dan pembebanan *spare parts*, serta pengendalian persediaan yang tidak optimal.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, diperlukan peningkatan dalam manajemen antrian, pelatihan lebih lanjut untuk *Service Advisor* dan Mekanik, serta penerapan teknologi yang lebih canggih dalam pengelolaan *spare parts* dan komunikasi antar tim. Dengan memperbaiki sistem-sistem ini, diharapkan kualitas pelayanan di bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya dapat lebih maksimal, meningkatkan efisiensi waktu, serta memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan.

5.2 Saran

Saran yang bisa penulis sampaikan untuk bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya, sebagai berikut :

1. Peningkatan Sistem Antrian : Dengan meningkatkan sistem pemesanan dan manajemen antrian, serta waktu tunggu bisa lebih terkontrol;
2. Penguatan Komunikasi Tim *Service* : Memperbaiki sistem komunikasi untuk diagnosis awal dan saat proses *service* berlangsung;

3. Strategi Peningkatan Layanan : Penerapan sistem manajemen *service* digital untuk meningkatkan efisiensi serta meningkatkan kualitas dan fasilitas bengkel;
4. Peningkatan Kualitas *Service* : Menerapkan prosedur kontrol kualitas sebelum penyerahan kendaraan kepada *customer*;
5. Pengembangan Sumber Daya Manusia : Evaluasi kinerja tim *service* secara berkala dan membangun budaya organisasi yang positif dan profesional;
6. Evaluasi dan Pengukuran Tim *Service* : Menganalisis data *service* untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja secara berkala;
7. Penambahan Jam Operasional : Dengan menambahkan jam operasional, bengkel dapat memberikan apresiasi kepada tim *service* berbentuk *reward*.

DAFTAR PUSTAKA

Data Internal Perusahaan

Departemen Pendidikan dan kebudayaan, kamus besar bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai pustaka, 1988), Cet. Ke-1, 849

Elhaitammy, A. (1990). *Service Excellence: Menciptakan Pelayanan Berkualitas Tinggi*. Jakarta: Penerbit Alfabeta.

Garvin, D.A. (2001). *Quality from the Customer's Perspective*. In R. Lovelock (Ed.), *Service Marketing: People, Technology, Strategy* (pp. 335-340). Prentice Hall.

Kasmir, *Etika Customer Service*, 4

Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 56

Karyawan di bengkel Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya

Kheng, L., Teng, C., & Kamarulzaman, N. (2010). *Service Quality: A Review of the Literature*. *International Journal of Management Studies*, 26(2), 25-36.

Lovelock, C. (2001). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 5th ed. New Jersey: Prentice Hall.

Malik, S. (2019). *Pengukuran Kualitas Layanan dalam Industri Jasa*. *Jurnal Pemasaran*, 12(2), 67-73.

Mcleod, Reymond. 2001. *Sistem Informasi Manajemen Jakarta* : PT. Prenhallindo

Megahayati, *Sistem Pelayanan Haji dan Umrah* PT.Altur Wisata Mulia, (Jakarta : Fakultas Dakwah dan komunikasi Universitas Syarif Hidayatullah, 2008)

Onong Uchjana, *sistem Informasi Manajemen*, (Bandung : CV Mandar Maju. 1996)

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Rahmalia, I., & Chan, F. (2019). *Penilaian Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Pelanggan di Industri Jasa*. *Jurnal Manajemen*, 20(1), 65-72.

Sutabri Tata, *Analisa Sistem Informasi* (Yogyakarta:Andi 2004)

Tatang M. Amirin, *pokok-pokok Teori sistem*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2001), Cet. Ke-7, 15

Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wyckoff, D. (2001). *Managing Service Quality: Integrating Research into Practice*. In R. Lovelock (Ed.), *Service Marketing: People, Technology, Strategy* (pp. 333-337). Prentice Hall.

Lampiran : 1

Foto Bersama Karyawan Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya

Lampiran : 2



Melakukan pendataan *Form Service* sebelum diterbitkannya PKB (Perintah Kerja Bengkel)

Lampiran : 3

ASTRA **ASTRADAIHATSU**
PT Astra International Tbk — Daihatsu Sales Operation
DSO Surabaya HR Muhammad
Jl. HR Muhammad No 4 dan 6
Surabaya
Telp. 031 — 7346400 Fax. 031 — 7323333

PERINTAH KERJA BENGKEL *Mahe*
Booking Cetakan ke — 001

No.PKB : 304660012130
No.SAP : D466 — 2026000140
Tgl / Jam PKB : 07.01.2026 / 08:36:42
Service Advisor : Rusdian Isnani Syarif

DATA PELANGGAN & KENDARAAN

Nama : Robert
Kode Pelanggan : 6306629836
NPWP / KTP : TIDAK ADA NPWP / 3626131703790014
Alamat : MARGOMULYO SURABAYA 00
Telepon : 081333331139; 081333331139; 081333331139
No.Polisi : L 1769 VE Kilometer :
Tipe : TERIOS 158.761 Km
No.Rangka : MHK02CK1JFK006180 Tgl.BSTKB :
No.Mesin : 38ZDFK8193 20.05.2016
Warna : WHITE DSO
Tahun : 2016

PIHAK PELANGGAN YANG DAPAT DIHUBUNGI

Nama : Pak Robert
Telepon : 0817684277

KELUHAN :
CK 110.000 Km
Cek kondisi steer, evaluasi spooling
Cek kondisi bearing roda all side
Ganti oli gardan dan transmisi
Cek kondisi accu alr radiator dan alr washer

Penggantian Suku : Confirm
Waiting Type : TUNGGU
STNK : Ada / Tidak
Buku Service : Ada / Tidak

RINCIAN PEKERJAAN & SUKU CADANG

Pekerjaan :
CHECKING 110,130,160 dst 728.110
Subtotal 728.110

Suku Cadang dan Bahan :
Subtotal

Total Estimasi Biaya : 728.110

Estimasi Waktu Selesai : 07.01.2026 12:00:00

Form PKB (Perintah Kerja Bengkel)

Lampiran : 4

Laporan Historis Kendaraan Untuk Customer

Program: ZFYGLOP_SMR_HISTORY PT ASTRA INTERNATIONAL TBK
 Client: P99(300) Daihatsu Sales Operation
 User: AGUSSA020858 HISTORIS KENDARAAN UNTUK CUSTOMER

Page: 07.01.2021 09:00

DATA KENDARAAN		DATA PEMILIK	
No. Polisi	: L 1759 VE	Nama	: Robert
No. Rangka	: MHK2CK1JFK005180	Alamat	: MARGOMULYO
No. Mesin	: 3SZDFK8193		: SURABAYA 00
Tipe	: TERIOS X AT EXTRA	Telepon	: 081333331139
Tahun Produksi	: 2015		

TANGGAL	NO PKB	CABANG	KM	S/A	MEKANIK	FOREMAN
07.01.2025	304550012130 D455	- Sby HR Muhammad	159.761	RUSDIA023017		
KELUHAN: CK 110.000 Km Cek kondisi steer, evaluasi sporing Cek kondisi bearing roda all side Ganti oli gardan dan transmisi Cek kondisi accu air radiator dan air washer						
07.05.2024	304550002567 D455	- Sby HR Muhammad	149.020	BIMOPR017326		
KELUHAN: Service rutin berkala km 150.000 Ganti oli mesin + OF (GO 10W 30) Cek kondisi Vbelt dan radiator cap Cek bearing roda dan balljoint 1. Cek bunyi glodakan area belakang JASA PERBAIKAN: 330551 ENGINE MOUNTING BEAR INSULATOR CHECKING 110,130,150 dst						

67.387 ANDHIKA RIZKY SAMUDERA WAHYU SASMITA
 721.442 ANDHIKA RIZKY SAMUDERA WAHYU SASMITA

P99 (2) 300

21 Express - 6100035611
 Tgandi Dija: 6100102761
 Kalasuba - 6100040890 (AC)
 Menor - 6100038589 (Sporing)
 Eringga - 6100055879 (HES, Sds)
 Pda: 6100035853

Password Windows
 PylonBora@1

ASTRA
 PT Astra International Tbk - Daihatsu Sales Operation
 DSO Surabaya HR Muhammad
 Jl. HR Muhammad No 4 dan 6
 Surabaya
 Telp. 031 - 7346400 Fax. 031 - 7323333

ASTRADAIHATSU
 PERINTAH KERJA BENGKEL
 Booking

Colokan ke - 001

No. PKB : 304660012130
 No. SAP : D455-2026000140
 Tgl / Jam PKB : 07.01.2025 / 08:36:42
 Service Advisor : Rusdian Iman Syarif

DATA PELANGGAN & KENDARAAN

Nama : Robert
 Kode Pelanggan : 0300629036
 NPWP / KTP : TIDAK ADA NPWP / 3626131703790014
 Alamat : MARGOMULYO SURABAYA 00
 Telepon : 081333331139; 081333331139; 081333331139
 No. Polisi : L 1759 VE Kilometer : 159.761 Km
 No. Rangka : MHK2CK1JFK005180 Tgl. BSTK : 28.05.2016
 No. Mesin : 3SZDFK8193
 Warna : WHITE D80
 Tahun : 2015

Membuat Data Kerusakan Mobil Customer

Lampiran : 5



Melakukan *reminder service* dan menginfokan *recall service* gratis pada *customer*

Lampiran : 6

Menjadwalkan *Booking Service*

Lampiran : 7



Pengecekan *History Service* sebelum melakukan Estimasi Pekerjaan

Lampiran : 8

Bulb Indikator (kita)	1	15
Bulb lampu (mundur)	1	165
Wiper blade FR RH		90
Wiper blade FR LH		90
AF AC		100
AF		150
V-Belt		150
Radiator		1.600 X
GLV		120
Busi 4		120
Shock FR RH		975
Shock FR LH		975
Support	2	x 350
Both	2	x 75
Line stabilizer	2	x 250
Pushing Link	2	x 350 35
String Race Assy		7500 X
Break pad		550
Caliper kit		280
Minyak Rem		90
Bearing roda FR	2	x 570
Nut	2	x 75
Coolant		125

Melakukan Estimasi Pekerjaan

Lampiran : 9

Melakukan Wawancara dengan *Customer*

Lampiran : 10

WAWANCARA DENGAN SALAH SATU *CUSTOMER WALK-IN* DI BENGKEL ASTRA DAIHATSU HR. MUHAMMAD SURABAYA

Saya : "Selamat pagi sahabat, mohon maaf mengganggu waktunya, apa bapak berkenan untuk kami wawancara terkait sistem pelayanan service di Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya ini?"

Customer : "Pagi pak, iya boleh pak silahkan."

Saya : "Terima kasih telah meluangkan waktu untuk berbicara dengan saya. Saya ingin mendengar pengalaman Bapak tentang pelayanan service mobil di Astra Daihatsu HR. Muhammad Surabaya."

Customer : "Pengalaman saya cukup baik. Saya sering servis di sini dan pelayanan yang saya dapatkan selalu memuaskan. Stafnya sangat ramah dan membantu menjelaskan apa yang perlu diperbaiki pada mobil saya."

Saya : "Senang mendengar itu, Pak. Bagaimana dengan waktu dan biaya servisnya? Apakah Bapak merasa sesuai dengan harapan?"

Customer : "Waktu servis biasanya tepat, dan biaya yang diberikan juga cukup transparan. Meskipun kadang sedikit lebih mahal dibandingkan tempat lain, saya merasa puas dengan kualitas pekerjaan dan layanan yang diberikan."

Saya : "Terima kasih atas penilaiannya, Pak. Bagaimana dengan fasilitas di sini? Apakah Bapak merasa nyaman menunggu?"

Customer : "Fasilitasnya sangat nyaman, ruang tunggu sejuk dan ada Wi-Fi. Saya bisa menunggu dengan nyaman sambil mengerjakan hal lain. Saya juga bisa melihat proses servis mobil saya dari ruang tunggu."

Saya : " Baik, Pak. Apakah Bapak akan merekomendasikan Astra Daihatsu HR. Muhammad kepada orang lain?"

Customer : " Tentu, saya sudah merekomendasikan tempat ini kepada teman dan keluarga. Saya yakin mereka akan puas dengan layanan yang diberikan di sini."

Saya : "Terima kasih banyak, Pak. Kami akan terus berusaha memberikan pelayanan terbaik. Semoga pengalaman Bapak tetap menyenangkan di masa mendatang."

Customer : " Sama-sama. Terima kasih juga."

Hasil Wawancara dengan *Customer*

Lampiran : 11


**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI**

Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : info@stiamak.ac.id

FORMULIR PENDAFTARAN MAGANG

Kepada :
Yth. Kepala Program Studi STIAMAK Barunawati Surabaya
Di
Tempat

Kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Magang dengan keterangan sebagai berikut :

- a. Nama : MAHESA SAPUTRA
b. NIM : 21111024
c. Tempat Magang : PT. ASTRA INTERNATIONAL DAHATSU HR. MUHAMMAD SURABAYA
d. Alamat : JL. MAYJEN HR. MUHAMMAD NO. 4 - 6 SURABAYA
e. Tanggal Pelaksanaan : 1 OKTOBER 2024 - 31 DESEMBER 2024

NO	JUDUL MAGANG
1.	SISTEM PELAYANAN SERVICE MOBIL PADA BENTUK ASTRA DAHATSU HR. MUHAMMAD SURABAYA

Demikian permohonan kami, atas perkenannya kami sampaikan terima kasih.

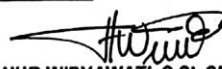
Mengetahui
KAPRODI


JULI PRASTYORINI, S.Sos, MM

Surabaya, 14 NOVEMBER 2024.


MAHESA SAPUTRA

NO HP :

Dosen Pembimbing : 
NUR WIDYAWATI, S.Si, SE, M.SM

Formulir dibuat rangkap 3 untuk :

1. Mahasiswa
2. Dosen Pembimbing
3. Arsip

Lembar Pengajuan Judul Magang

Lampiran : 12


**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI**

Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : info@stiamak.ac.id

**NILAI MAGANG DI TEMPAT KERJA
TAHUN 2024**

Nama : MAHESA SAPUTRA
NIM : 21111024
Tempat Magang: PT. ASTRA INTERNATIONAL DAHATSU HR. MUHAMMAD SURABAYA
Alamat Instansi : JL. MARDEN HR. MUHAMMAD NO. 4-6 SURABAYA
Judul : SISTEM PELAYANAN SERVICE MOBIL PADA BENGKEL ASTRA DAHATSU
HR. MUHAMMAD SURABAYA

NO	Penilaian Atas Dasar	Nilai		Keterangan
		Angka	Huruf	
1	Etika dan Kedisiplinan	95	A	
2	Inisiatif dan Kreativitas	90	A	
3	Hasil Magang	95	A	
4	Hubungan dalam Lingkungan Kerja	90	A	

Keterangan : Nilai diberikan berupa angka pada interval 1-100

1 - 50 : E (Gagal)
51 - 55 : D (Kurang)
56 - 65 : C (Cukup)
66 - 70 : BC (Antara baik dan cukup)
71 - 75 : B (Baik)
76 - 80 : AB (Antara sangat baik dan baik)
81 - 100 : A (Sangat baik)

Mengetahui,
Pimpinan Perusahaan
PT. ASTRA international - Tbk
DAHATSU
CABANG SURABAYA
KURNIA INDRAPRANANA

Surabaya, 30-12-2024,
Pembimbing Perusahaan
WISNU S.P.

Lembar Penilaian Magang di Perusahaan

Lampiran : 13


**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI**

 Jl. Perak Barat 173 Surabaya
 Website : www.stiamak.ac.id

 Telp. (031) 3291096
 E-mail : info@stiamak.ac.id
**LEMBAR BIMBINGAN MAGANG
TAHUN 20.24**

Nama : MAHESA SAPUTRA
 NIM : 21111024
 Tempat Magang: PT. ASTRA INTERNATIONAL DAIHATSU HR. MUHAMMAD SURABAYA
 Judul : SISTEM PELAYANAN SERVICE MOBIL PADA BENTREL
 ASTRA DAIHATSU HR. MUHAMMAD SURABAYA
 Pembimbing : NUR WIDYAWATI, S.Si, SE, M. SM

No.	Hari/ Tanggal	Bimbingan	Paraf
1.	Kamis 4 / 11 / 2024	Pengajuan judul laporan magang	ue
2.	Kamis 12 / 12 / 2024	Konsultasi laporan magang bab 1 - 3	ue
3.	Jumat 27 / 12 / 2024	Konsultasi laporan magang bab 1 - 5	ue
4.	Minggu 5 / 01 / 2025	Konsultasi laporan magang Bab 1 - 5	ue
5.	Senin 6 / 01 / 2025	Konsultasi laporan magang lengkap	ue
6.	Selasa 7 / 01 / 2025	ACC Laporan magang.	ue

Mengetahui,
 Kaprodi Ilmu Administrasi Bisnis

JULI PRASTYORINI, S.Sos. MM
 NIDN : 0708067104

Surabaya, 2 Januari 2025
 Mahasiswa

MAHESA SAPUTRA
 NIM : 21111024