BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan kendaraan sebagai sarana transportasi semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini disebabkan karena fungsi kendaraan yang penting bagi masyarakat untuk dapat menunjang aktivitas sehari-hari, oleh sebab itu banyak perusahaan menawarkan produk barang maupun jasa di bidang otomotif.

Semakin meningkatnya persaingan bisnis di dunia otomotif, mendorong pelaku bisnis untuk selalu berinovasi dalam harga, kualitas produk, dan pelayanan purna jual yang dibutuhkan konsumen. Seperti diketahui dengan penjualan atau semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan mobil sebagai alat transportasi akan berdampak pasti adanya mobil yang masuk ke bengkel setiap harinya. Dalam hal ini bengkel juga berperan penting dalam menunjang kelancaran atas penggunaan setiap alat transportasi. Oleh karena itu, *showroom* mobil harus menerapkan pelayanan yang bisa membuat pelanggan agar puas dan loyal. Contohnya seperti memberikan fasilitas bengkel yang nyaman ketika pelanggan menunggu mobilnya di servis. (**Sumber: Tugas Akhir Nindi Larasati : 1**)

PT Asri Motor adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif dan merupakan *dealer* resmi penjualan mobil Toyota. Selain PT Asri Motor banyak dealer sejenis yang sama-sama memasarkan produk Toyota, hal ini yang membuat PT Asri Motor untuk terus meningkatkan pelayanan dan siap bersaing guna mencapai kebutuhan pelanggan dan menjaga loyalitas perusahaan.

Peranan pelayanan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa, karena akan sangat dibutuhkan oleh konsumen. Kualitas jasa dengan pelayanan yang baik memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutarakan perasaan puas atau ketidakpuasannya.

Kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen tentunya akan membuat citra perusahaan menjadi lebih baik. Namun disisi lain, jika konsumen tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka kemungkinan besar konsumen akan menyebarkan berita buruk yang akan menimbulkan dampak *negative* terhadap citra perusahaan.

Service Advisor merupakan jembatan pelayanan di PT Asri Motor untuk melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat PKB dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan. Pekerjaan pelayanan yang dilakukan oleh *service advisor* yaitu dengan melakukan

interaksi langsung terhadap pelanggan. Setiap pelanggan yang datang ke bengkel mengutarakan keluhan-keluhan yang terjadi pada kendaraannya, karena banyaknya pelanggan dan sedikitnya tenaga kerja bagian *service advisor* membuat pelanggan lain menunggu lama untuk di layani oleh *service advisor*, hal ini biasanya membuat pelanggan jenuh dan berpindah ke bengkel lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul **"Prosedur Pelayanan Prima Servis Mobil di bagian *Service Advisor* pada PT Asri Motor cabang Taman Sidoarjo".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : "Bagaimana Prosedur Pelayanan Prima Servis Mobil di bagian *Service Advisor* pada PT Asri Motor cabang Taman Sidoarjo ?".

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Dalam penelitian ini tujuan yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan servis mobil di bagian *service advisor* pada PT Asri Motor cabang Taman Sidoarjo.

2. Manfaat Penelitian

   Penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

a). Bagi Pembaca

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui tentang prosedur pelayanan servis mobil di bagian *service advisor* pada PT Asri Motor cabang Taman Sidoarjo.

b). Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang otomotif khususnya tentang prosedur pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

c). Bagi PT Asri Motor

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam usaha meningkatkan prosedur pelayanan supaya lebih memuaskan konsumen serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan di masa kini dan di masa mendatang demi kepuasan pelanggan.