

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Auto 2000 adalah salah satu dealer resmi Toyota terbesar di Indonesia yang berperan penting dalam distribusi dan pelayanan kendaraan Toyota. Cabang Auto 2000 di Wiyung, Surabaya, memiliki peran strategis dalam melayani kebutuhan otomotif masyarakat Surabaya dan sekitarnya. Analisis profil perusahaan ini penting untuk memahami kinerja, strategi pemasaran, dan kontribusi cabang ini terhadap keseluruhan jaringan Auto 2000. Saat ini, banyak perusahaan besar mengalami perkembangan pesat, yang tercermin dalam meningkatnya permintaan alat transportasi untuk mendukung berbagai aktivitas. Contohnya, perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang. Seiring kemajuan zaman, banyak *dealer* atau *showroom* mobil berkembang di Surabaya untuk memenuhi permintaan pasar. Selain itu, banyak *dealer* dan *showroom* juga membuka bengkel untuk melayani perawatan mobil yang dijual pelanggan. Dengan meningkatnya jumlah mobil yang digunakan sebagai alat transportasi, tidak dapat dipungkiri bahwa jumlah mobil yang masuk ke bengkel setiap hari juga meningkat. Oleh karena itu, bengkel memiliki peranan penting dalam memastikan kelancaran operasional kendaraan. *Dealer* mobil perlu menyediakan layanan yang memuaskan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan, misalnya dengan menyediakan fasilitas bengkel yang nyaman bagi pelanggan saat menunggu perawatan mobilnya.

PT ASTRA INTERNASIONAL Tbk., yang juga memasarkan produk Toyota, terus berupaya meningkatkan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan menjaga loyalitas. Kepuasan pelanggan adalah kunci untuk menghadapi kompetisi. Perusahaan yang mampu memastikan kepuasan pelanggan akan membuat mereka lebih loyal, sering bertransaksi, dan bersedia membayar lebih untuk produk yang ditawarkan. Citra perusahaan di mata pelanggan sangat dipengaruhi oleh pelayanan sehari-hari.

Customer service di PT ASTRA INTERNASIONAL Tbk. bertugas sebagai jembatan antara perusahaan dan pelanggan, memberikan informasi, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan terkait produk. Layanan ini dapat dilakukan secara langsung atau melalui telepon, masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan. Layanan langsung memungkinkan informasi yang lebih akurat dan cepat, sedangkan telepon mungkin mengalami keterlambatan karena perlu konfirmasi dengan pihak manajemen. Penting bagi *customer service* untuk memberikan layanan terbaik agar pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai.

Di PT ASTRA INTERNASIONAL Tbk Auto cabang Wiyung, program *customer service* mencakup menelepon pelanggan yang terdaftar untuk memeriksa kondisi mobil dan mengingatkan waktu servis. Program ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah unit yang masuk ke bengkel. Namun, ada tantangan berupa keluhan pelanggan mengenai lambatnya pelayanan telepon, yang disebabkan oleh keterbatasan jumlah telepon di bagian *customer service*.

Masalah yang dihadapi oleh PT ASTRA INTERNASIONAL Tbk Auto 2000 cabang Wiyung, terkait dengan pelayanan kepada pelanggan yang telah melakukan servis, mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul "Prosedur Pelayanan Servis Kendaraan di Auto 2000 Wiyung Surabaya."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana pelaksanaan prosedur layanan servis kendaraan di Auto 2000 Wiyung Surabaya?"

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menganalisis dan memahami prosedur pelayanan servis kendaraan yang diterapkan di Auto 2000 Wiyung Surabaya. Manfaat Peneliti

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam pengetahuan yang telah diperoleh selama masa studi, dengan membandingkannya dengan praktik nyata di dunia industri. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai operasional perusahaan otomotif dan meningkatkan keterampilan analitis dan kemampuan berpikir sistematis.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan Memberikan masukan untuk perbaikan strategi bisnis dan peningkatan layanan serta wawasan dan rekomendasi mengenai pelaksanaan prosedur layanan di PT ASTRA INTERNASIONAL Tbk Auto 2000, serta membantu dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah atau tantangan yang mungkin dihadapi dalam program tersebut.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau perbandingan oleh peneliti lain yang mengambil topik serupa dalam studi mereka.

d. Bagi Politeknik NSC

- 1) Penelitian ini dapat memberikan masukan untuk perbaikan kurikulum atau proses pembelajaran di Program Studi Administrasi Bisnis, khususnya terkait dengan mata kuliah Pelayanan Prima dan Kesekretariatan, guna meningkatkan kualitas lulusan.
- 2) Hasil penelitian ini akan menjadi tambahan berharga bagi perpustakaan politeknik untuk keperluan ilmiah.