

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan dunia usaha jasa pelayanan perawatan kendaraan. Astrido Toyota sebagai *dealer* resmi Toyota terus berupaya untuk meningkatkan kinerjanya terutama pada pelayanan jasa perawatan Perusahaan memandang hal tersebut penting karena disaat ini permintaan akan jasa servis otomotif semakin tinggi dan persaingan antara perusahaan jasa otomotif yang semakin tinggi pula. PT.Astrido Toyota ingin memenuhi permintaan para konsumen yang menginginkan pelayanan jasa yang berkualitas baik, tanpa didukung dengan suatu sistem yang baik maka permintaan konsumen tersebut akan sulit diwujudkan. Untuk dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan, maka akan dilakukan *survey Service Quality* (SERVQUAL). Tahap pertama dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi atribut kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap pelayanan jasa.

Peningkatan pelayanan kepada konsumen mendasari PT.Astrido Toyota untuk terus melakukan perbaikan-perbaikan dalam mencapai tujuan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Service advisor* (SA) berada dalam departemen servis. Selain departemen servis terdapat juga departemen penjualan dan departemen administrasi. Semua departemen mempunyai fungsi dan tugas masing –

masing demi kemajuan Astrido Toyota. Departemen servis terutama *service advisor* (SA) dalam menjalankan pekerjaan di bengkel, menerapkan tujuh langkah dalam melayani pelanggan (*seven step*). Tujuh langkah tersebut antara lain perjanjian, penerimaan, menuliskan keluhan pelanggan, mengontrol pekerjaan, pemeriksaan sebelum penyerahan, penyerahan, dan *follow up*. Jika tujuh langkah dalam melayani konsumen dapat dijalankan dengan baik dan sesuai dengan standar maka akan membuat pelanggan merasa puas.

Saat ini dalam tujuh langkah tersebut khusus pada tahap perjanjian (*booking*) belum banyak pelanggan yang memanfaatkan *system booking* tersebut. Sehingga menjadikan sistem tersebut kurang berjalan dengan baik, serta tercampurnya pelanggan *booking* dan *non booking*. Akibatnya banyak pelanggan *booking* yang mengeluh karena harus menunggu cukup lama untuk dilayani oleh *service advisor*. Dengan adanya sistem *Counter service* khusus *booking* maka para pelanggan yang sudah *booking* terlebih dahulu dapat langsung terlayani dengan baik tanpa harus menunggu pelanggan yang tidak *booking* dan tidak tercampur dengan para pelanggan yang *non booking* pada waktu yang bersamaan. *Counter booking* merupakan bentuk *customer satisfaction*, yang mana para pelanggan yang sudah *booking* pada waktu yang dijanjikan tidak harus menunggu untuk dilayani ataupun bercampur dengan pelanggan *non booking*.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dengan menggunakan sistem pelayanan biasa yaitu dengan menempatkan seluruh *service advisor* sebagai pelayanan *reguler* dan *booking* dicampur maka, PT. Astrido Toyota Pondok Gede masih mengalami beberapa kendala, yaitu sebagai berikut :

1. Pelanggan *booking* harus menunggu lama untuk dilayani oleh *service advisor*.
2. Rendahnya pelanggan yang melakukan *booking* servis.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka perumusan masalah dalam skripsi ini adalah. Bagaimana meningkatkan kinerja pelayanan pada jasa perawatan kendaraan sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pada pelanggan *booking* dan meningkatkan jumlah unit kendaraan yang masuk.

1.3. Ruang Lingkup

Agar pembahasan dalam tugas akhir ini lebih jelas dan terarah, maka perlu diberikan batasan atau ruang lingkup dalam permasalahan ini. Berikut ini adalah batasan-batasan tersebut :

1. Penelitian dilakukan di PT Astrido Toyota Pondok Gede.
2. Data-data pelanggan yang dipakai adalah data pelanggan pada bulan April 2010.
3. Penelitian dibatasi hanya pada *counter service*

1.4. Tujuan dan Manfaat

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama kepada pelanggan *booking*
2. Dapat menekan terjadinya antrian antara pelanggan *booking* dan *non booking*
3. Dapat meningkatkan kepuasan pelanggan *booking*
4. Dapat membudayakan sistem *booking* kepada pelanggan Astrido Toyota Pondok Gede sehingga pekerjaan dapat lebih tertata dan tidak menumpuk pada jam-jam sibuk
5. Pelanggan *booking* akan merasa lebih dilayani dengan adanya *counter service* khusus *booking*
6. Penulis dapat memberikan perbaikan sistem untuk kemajuan bengkel (tempat penulis melakukan penelitian untuk tugas akhir)

1.5. Gambaran Umum Perusahaan (Objek penelitian)

1.5.1 Sejarah Perusahaan

Astrido group berawal dari sebuah usaha jual beli kendaraan bermotor di daerah Batu tulis raya, Jakarta pusat, sekitar tahun 1974 dengan nama CV. Sumber jaya motor. Dalam waktu singkat perusahaan sudah bisa mendirikan pabrik karoseri kendaraan yang memproduksi kendaraan jenis Toyota *Hi-Ace* mini bus. Dengan semangkin berkembangnya usaha, perusahaan karoseri juga

memproduksi kendaraan yang populer pada masanya seperti Toyota Kijang *Levin*, *Road-Master*, *Rover-Ace* dan Daihatsu *Ranger*.

Pada tahun 1978 perusahaan mendapat kepercayaan dari PT.Astra Internasional, Tbk. Untuk menjadi *dealer* resmi penjualan kendaraan dengan merek Toyota dan mengubah nama perusahaan menjadi PT. Astrido Jaya Mobilindo pada tahun 1986 sebagai *dealer* resmi Daihatsu. selain itu, perusahaan ditunjuk sebagai *dealer* resmi Isuzu pada tahun 1992. berturut-turut perusahaan membuka *outlet-outlet* penjualan di beberapa lokasi di Jakarta, Tangerang, dan Bekasi dengan nama Astrido Toyota, Astrido Daihatsu, dan Autocipta Isuzu.

Dengan didukung oleh pruduk dan tenaga penjual yang ahli dalam bidangnya Astrido group berkembang semakin pesat dengan dibukanya bengkel-bengkel resmi pada *outlet-outlet* penjualan kami, dengan memiliki fasilitas perbaikan dan pengecatan *body* (*body repair*) yang sudah menjalin kerja sama dengan berbagai perusahaan asuransi umum terkemuka di Indonesia

Untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan, Pada tahun 1990 Astrido group mendirikan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pembiayaan (*consumer financing*) yang dikenal dengan nama Astrido *finance*, dan penjualan asesoris kendaraan bermotor .

Kini Astrido group telah menjadi salah satu *dealer* besar yg terpercaya. Prinsip memberikan “*SMILE* “ kepada pelanggan merupakan modal utama dalam upaya memenuhi tuntutan pasar yang semakin meningkat

1.5.2 Visi Misi Perusahaan

VISI

Group:

Untuk menjadi mitra terpilih di Indonesia

Otomotif & Keuangan:

Untuk menjadi *dealer* otomotif pilihan dan perusahaan pembiayaan oleh pelanggan di Indonesia

MISI

- Bertujuan untuk terus menerapkan kualitas layanan dan produk terbaik bagi pelanggan kami.
- Terus mencari peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- profesional kami berkomitmen untuk memberikan layanan tepat waktu dan sesuai untuk para pelanggan kami.

- Selalu memberikan bimbingan dan pelatihan yang dibutuhkan bagi karyawan kami sehingga mereka menjadi profesional yang sangat kompeten untuk melayani pelanggan dengan lebih baik.
- Untuk memperlakukan semua orang sama seperti pelanggan prioritas kami.
- Untuk memiliki sumber daya manusia yang profesional dengan menciptakan kerjasama yang positif dan lingkungan kerja yang menyenangkan.
- Menyediakan "*SMILE*" untuk semua pelanggan.

Filosofi Kami "*SMILE*"

Satisfaction : Kepuasan Pelanggan adalah selalu perhatian utama kami.

Meaningful : Selalu memberikan pelayanan yang berarti bagi pelanggan kami.

Impressive : Selalu meninggalkan perasaan mengesankan bagi pelanggan kami.

Leading : Jadilah pemimpin dalam profesionalisme dan kepuasan pelanggan

Excellence : Selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan kami.

Astrido perjalanan bisnis group telah berkembang dengan pesat sepanjang tahun dan saat ini kami memiliki beberapa anak usaha, mereka Toyota, Daihatsu dan *dealer* resmi Isuzu (*Sales-Service-Spare Parts*), perbaikan & cat bodi, dan keuangan / perusahaan pembiayaan.

Astrido group memiliki 15 Toyota, 8 Daihatsu dan 3 Isuzu *dealer* resmi dengan *showroom* / *outlet* yang berlokasi di Jakarta, Tangerang, Bekasi, Cikarang dan wilayah Cirebon.

- Cabang Astrido Toyota 15:

Astrido Toyota Balikpapan (Jakarta Pusat)

Astrido Toyota Bandengan (Jakarta Utara)

Astrido Toyota Batu Tulis (Jakarta Pusat)

Astrido Toyota Bekasi (Bekasi Barat)

Astrido Toyota Daan Mogot (Tangerang)

Astrido Toyota Fatmawati Jakarta (Selatan)

Astrido Toyota Karawaci (Tangerang)

Astrido Toyota Kebon Jeruk (Jakarta Barat)

Astrido Toyota Kelapa Gading VSP (Jakarta Utara)

Astrido Toyota Kelapa Gading V (Jakarta Utara)

Astrido Toyota Klender (Jakarta Timur)

Astrido Toyota Pondok Cabe (Tangerang)

Astrido Toyota Pondok Gede Jakarta (Timur)

Astrido Toyota Pondok Indah (Jakarta Selatan)

Astrido Toyota Yos Sudarso Jakarta (Utara)

- DAIHATSU Cabang Astrido 8:

Astrido Daihatsu Cikarang (Cikarang)

Astrido Daihatsu Cirebon (Jawa Barat)

Astrido Daihatsu Daan Mogot (Jakarta Barat)

Astrido Daihatsu Kapuk Kamal (Jakarta Barat)

Astrido Daihatsu Kebon Jeruk (Jakarta Barat)

Astrido Daihatsu Kunir (Jakarta Barat)

Astrido Daihatsu Otista (Jakarta Timur)

Astrido Daihatsu Serpong (Tangerang)

- Isuzu AUTOCIPTA Cabang 3:

Autocipta Isuzu BSD (Tangerang)

Autocipta Isuzu Mangga Dua Jakarta (Tengah)

Autocipta Isuzu Pecenongan (Jakarta Pusat)

Astrido group memiliki 10 Toyota, 4 Daihatsu dan 1 Isuzu layanan resmi / lokakarya di masing-masing sebagian besar Toyota dan *outlet* Daihatsu. *Workshop* kami memiliki fasilitas perbaikan *body* & cat yang sudah bekerja sama dengan perusahaan asuransi ternama di Indonesia seperti Toyota Asuransi, AAB (Garda Oto), MSIG, AIOI, ACA dan banyak lagi.

Astrido *finance* yang berlokasi di Gedung Astrido Toyota Balikpapan 3 lantai 4, Jakarta Pusat, menyediakan layanan pembiayaan mobil untuk Astrido group dan *dealer* mobil lainnya serta perusahaan sewa di daerah Jakarta dan sekitarnya.

- SUMBER PEMBIAYAAN

Astrido group sumber dana berasal dari ekuitas korporasi sendiri (modal sendiri) dan didukung oleh banyak dikenal lembaga keuangan / perbankan seperti Bank Permata, Bank CIMB Niaga, Bank BCA dan Bank Akita.

- PEMBIAYAAN / SEWA GUNA USAHA

Astrido GROUP telah bekerja sama yang baik dengan keuangan / perusahaan *leasing* seperti Astrido *Finance*, Toyota Astra

Sebagai perusahaan yang tumbuh lebih sejahtera, karyawan harus tumbuh dengan karyawan, dan memberikan fasilitas dan kompensasi berdasarkan kondisi pasar dan kebutuhan.