

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era globalisasi saat ini kemajuan sistem informasi dan teknologi berkembang sangat pesat sejalan dengan besarnya kebutuhan suatu informasi baru yang menunjang kegiatan sehari-hari. Perkembangan dan perubahan diberbagai bidang seperti teknologi informasi. Dengan berkembangnya teknologi informasi itu sendiri maka akan berkembang pesatnya pula perkembangan teknologi komputer, karena komputer memberikan kemudahan bagi manusia mendapatkan media suatu pekerjaan. Tentu saja teknologi informasi tidak bisa dikatakan sebagai penghambat laju perkembangan sebuah perusahaan tetapi lebih ke arah memberikan solusi.

Persaingan bisnis yang tumbuh pesat saat ini, secara tidak langsung suatu perusahaan membutuhkan suatu informasi didalam menjalankan aktivitas kerjanya. Perkembangan akan industri otomotif sudah semakin pesat dan membuat tingkat persaingan semakin ketat, khususnya dibidang usaha dealer otomotif. Hal ini yang memicu motivasi perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidangnya senantiasa meningkatkan kualitas produksi dan kerja guna menarik para konsumen.

PT. Agung Automall dimulai sejak tahun 1972 pada saat itu ditunjuk oleh PT. Toyota Astra Motor sebagai jaringan jasa penjualan unit kendaraan bermerek Toyota di Indonesia, sehingga berdirilah Agung Automall pada tahun 1992 dan mengelola operasional kendaraan toyota sepenuhnya.

PT. Agung Automall Pal 10 Jambi merupakan salah satu cabang yang sudah tumbuh besar jadi dealer utama serta eksklusif buat seluruh produk toyota di Jambi. Industri ini tidak cuma bergerak pada jaringan jasa penjualan tetapi pula

menawarkan layanan purna jual yang mencakup perawatan serta revisi dan persediaan suku cadang toyota.

Praktek pelayanan *booking service* ialah langkah awal untuk melakukan servis pada kendaraan konsumen. Pelayanan *Booking Service* sangat bermanfaat untuk memudahkan konsumen dalam mengatur jadwal kedatangan melakukan servis kebengkel resmi agar dapat mempersingkat waktu servis dalam antrian panjang.

Booking service juga memberikan fasilitas yang memudahkan pelanggan melakukan service. Kelebihan dari layanan *booking service* ini merupakan jaringan resmi dealer dan memberikan prioritas dari perawatan kendaraan pelanggan yang sesuai dalam kesepakatan waktu kedatangan yang telah ditentukan.

Layanan *booking service* ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam melakukan servis kendaraan yang bisa menjadi tombak untuk menambah pelanggan baru.

Bermodalkan mutu kendaraan Toyota yang profesional serta tangguh, Agung Automall membangun kemitraan yang kokoh bersama bermacam industri besar. Perihal tersebut merupakan usaha Agung Automall buat memperkenalkan layanan yang terbaik buat membenarkan kepuasan mitra pelanggan.

Pada dasarnya setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk memaksimalkan keuntungan baik perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa. Untuk selalu

meningkatkan kemudahan dan layanan yang baik PT. Agung Automall memiliki beberapa layanan yaitu :

1. Toyota *Home Service* (THS)
2. Toyota *Mobile Service* (TMS)
3. *Express Maintenance* (EM)

4. Toyota *Service Station* (TOSS)

Berdasarkan hasil dari pemaparan diatas penulis tertarik untuk menulis laporan tugas akhir dengan judul: **Praktek *Booking Service* Pada PT. Agung Automall Pal 10 Jambi**

1.2 Masalah Pokok Laporan

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang jadi permasalahan didalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana “ Praktek *Booking Service* Pada PT. Agung Autmall Pal 10 Jambi”?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi PT. Agung Automall Pal 10 Jambi dalam praktek *booking service* ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk

1. Menjelaskan Praktek *Booking Service* Pada PT. Agung Automal Pal 10 Jambi.
2. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi PT. Agung Automal Pal 10 Jambi dalam praktek *booking service*.

1.3.2 Manfaat Penulisan

Adapun beberapa manfaat dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang mendalam sebagai sarana mengaplikasikan pengetahuan yang sudah didapat di bangku kuliah dengan melakukan praktek penulisan selama melakukan kegiatan magang tentang Bagaimana praktek pelayanan booking service pada PT Agung Automall Pal 10 Jambi.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan sangat dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dari perusahaan untuk menentukan kebijakan-kebijakan, serta dapat menemukan kebutuhan dengan penyesuaian tenaga kerja yang cekatan dan kompeten dalam bidangnya untuk Praktek Pelayanan Pada PT. Agung Automall Pal 10 Jambi.

3. Bagi Almamater

Bagi almamater, Bagi almamater penelitian ini juga dapat diharapkan menjadi salah satu tambahan sebagai referensi bagi teman-teman mahasiswa yang memerlukan sumber referensi untuk penulisan tugas akhir.

1.4 Metode Penulisan

1.4.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan laporan ini digunakan jenis data primer dan skunder yang dapat memberikan gambaran yang sistematis mengenai masalah yang akan dibahas ditempat kerja praktek.

1. Data Primer

Data primer ialah data yang dapat diperoleh dengan jalannya penelitian langsung ke lapangan dan data yang diperoleh langsung dari wawancara kepada pihak yang bersangkutan atau karyawan di PT. Agung Automall Pal 10 Jambi.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang didapat dari sumber buku-buku dengan cara membaca mencatat melalui internet serta literatur yang berkaitan dengan judul laporan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam pembuatan laporan ini diperoleh dengan cara:

1. Observasi

Pada metode observasi dilakukan dengan mengamati langsung di lapangan bagaimana proses booking service.

2. Wawancara

Penulis mencari tahu informasi dengan cara melakukan wawancara langsung kepada karyawan PT. Agung Automall Pal 10 Kota Jambi.

3. Studi Pustaka

Pada metode ini penulis mencari dan mengumpulkan data dari literatur yang terkait dengan judul laporan tugas akhir.

1.5 Waktu dan Lokasi Magang

Lokasi pelaksanaan magang yang dilaksanakan di PT. Agung Automall Pal 10 Jambi yang berlokasi di Jl. Marsda Surya RT 20 kel. Kenali Asam Bawah Kec. Kotabaru, Jambi. Pelaksanaan Magang dilaksanakan selama 2 bulan dari tanggal 8 Februari 2021 s.d 8 April 2021.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai laporan ini maka akan dipaparkan sistematika penulis yang terdiri dari empat bab dengan uraian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, masalah pokok laporan, tujuan dan manfaat penulisan, metode analisis, waktu dan lokasi magang, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini penulis menguraikan tentang penjelasan-penjelasan yang menjadi landasan dalam laporan ini.

BAB III : PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil yang didapatkan selama magang, terdiri dari gambaran umum perusahaan dalam berbagai praktek

pelayanan booking service pada PT. AGUNG AUTOMALL PAL 10
JAMBI.

BAB IV : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari bab sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai masukan dalam upaya melakukan perbaikan atau pengembangan.