

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar belakang**

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat saat ini, layanan pelanggan sangat penting bagi kesuksesan bisnis. PT Agung Toyota Pal 10, salah satu dealer Toyota terkemuka di Indonesia, menyadari betapa pentingnya meningkatkan kualitas layanan pelanggan untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Layanan purna jual GR (General Repair) sangat penting.

Mengingat tingginya harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang cepat, efisien, dan akurat, optimalisasi proses layanan pelanggan di bagian layanan GR sangat penting. Pelanggan mengharapkan layanan yang memenuhi kebutuhan mereka dan melampaui ekspektasi mereka. Oleh karena itu, agar pelanggan puas dan setia, PT Agung Toyota Pal 10 harus menerapkan strategi yang berhasil.

Dengan persaingan yang semakin ketat di industri otomotif, PT Agung Toyota Pal 10 harus terus berinovasi untuk memberikan layanan yang lebih baik. Pertahankan keunggulan kompetitif Anda dengan optimalisasi proses pelayanan karena Anda tidak hanya bersaing dengan dealer resmi lainnya tetapi juga dengan bengkel umum yang menawarkan harga lebih kompetitif. Perkembangan teknologi yang pesat juga memengaruhi ekspektasi pelanggan tentang layanan purna jual. Penggunaan sistem manajemen layanan berbasis digital dan teknologi informasi dapat mempermudah proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan ketepatan penyelesaian masalah. PT Agung Toyota Pal 10 harus mengoptimalkan penggunaan teknologi ini.

Pengalaman pelayanan pelanggan yang baik di bagian Service GR juga berdampak langsung pada reputasi perusahaan. Kepuasan pelanggan yang tinggi akan menghasilkan umpan balik yang baik, yang meningkatkan reputasi perusahaan. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat merusak reputasi perusahaan dan mengurangi kepercayaan pelanggan. Optimalisasi layanan juga bergantung pada peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) di bagian Service GR.

Untuk memastikan bahwa teknisi dan staf layanan dapat memberikan layanan yang optimal dan profesional, sangat penting bagi mereka untuk menerima pelatihan dan pengembangan keterampilan teknis dan non-teknis. Optimalisasi proses layanan pelanggan juga mencakup mengelola waktu dan sumber daya secara efisien. Prosedur kerja yang terorganisir dan terstandardisasi akan mengurangi kesalahan, mempercepat waktu pelayanan, dan meningkatkan hasil. Ini memerlukan pemeriksaan menyeluruh terhadap setiap tahap proses layanan untuk menemukan area yang membutuhkan perbaikan.

Mengikuti standar ISO (International Organization for Standardization) adalah salah satu cara untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan. Standar ini memberikan kerangka kerja yang jelas untuk manajemen kualitas yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Diharapkan implementasi ISO di bagian layanan GR akan meningkatkan keandalan dan konsistensi layanan. Upaya optimalisasi secara keseluruhan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan budaya kerja yang lebih baik di dalam perusahaan. Akibatnya, PT Agung Toyota Pal 10 diharapkan dapat menghadapi tantangan persaingan dan terus berkembang untuk memberikan kontribusi positif kepada industri otomotif Indonesia.

## **1.2. Tujuan Utama**

Tujuan dari laporan magang MBKM dengan judul “Optimalisasi Proses Layanan Pelanggan di Bagian Service GR PT Agung Toyota Pal 10” adalah:

- a. Mengidentifikasi Permasalahan yang Ada: Melalui magang ini, tujuannya adalah untuk mengidentifikasi permasalahan utama dalam proses layanan pelanggan di Bagian Service GR PT Agung Toyota Pal 10. Ini bisa meliputi masalah seperti waktu tunggu yang panjang, kurangnya komunikasi efektif antara staf dan pelanggan, atau ketidakmampuan untuk memberikan estimasi biaya yang akurat sebelum perbaikan dilakukan.
- b. Menganalisis Proses yang Ada: Magang ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses-proses yang ada dalam layanan pelanggan di Bagian Service GR, termasuk interaksi antara pelanggan dan staf, langkah-langkah perbaikan kendaraan, dan sistem manajemen yang digunakan.
- c. Mengusulkan Solusi dan Rekomendasi: Berdasarkan analisis yang dilakukan

selama magang, tujuannya adalah untuk mengusulkan solusi-solusi yang dapat mengatasi permasalahan yang diidentifikasi sebelumnya. Ini bisa berupa rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi proses, meningkatkan komunikasi antara staf dan pelanggan, atau mengimplementasikan sistem baru untuk memperbaiki estimasi biaya.

- d. Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan: Akhirnya, tujuan utama dari magang ini adalah untuk memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan pelanggan di Bagian Service GR PT Agung Toyota Pal 10. Dengan mengidentifikasi permasalahan dan mengusulkan solusi yang tepat, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta reputasi perusahaan dalam hal pelayanan.

Dengan demikian, laporan magang ini bertujuan untuk tidak hanya memberikan pemahaman mendalam tentang proses layanan pelanggan, tetapi juga memberikan kontribusi konkret dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional di PT Agung Toyota Pal 10.

### **1.3. Manfaat Laporan**

Manfaat dari laporan kegiatan MBKM yaitu:

- a. Peningkatan Efisiensi Operasional: Dengan mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan dalam proses layanan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasionalnya. Ini dapat menghasilkan penghematan biaya dan peningkatan produktivitas secara keseluruhan.
- b. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan: Dengan memperbaiki proses layanan pelanggan, PT Agung Toyota Pal dapat memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Pelanggan akan menghargai waktu tunggu yang lebih singkat, komunikasi yang lebih baik, dan estimasi biaya yang lebih akurat, yang semuanya akan meningkatkan kepuasan mereka.
- c. Meningkatkan Reputasi Perusahaan: Dengan meningkatkan kualitas layanan pelanggan, PT Agung Toyota Pal dapat memperkuat reputasinya sebagai penyedia layanan yang andal dan berkualitas. Ini dapat membantu menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.
- d. Pengembangan Keterampilan Mahasiswa: Bagi mahasiswa yang melakukan

magang, laporan ini memberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan analisis, pemecahan masalah, dan komunikasi. Mereka juga dapat memperluas pemahaman mereka tentang industri otomotif dan praktek terbaik dalam layanan pelanggan.

- e. Kontribusi terhadap Inovasi: Melalui laporan ini, mahasiswa dapat memberikan ide-ide baru dan inovatif untuk meningkatkan proses layanan pelanggan. Hal ini dapat menginspirasi perusahaan untuk melakukan perubahan positif dan terus berkembang.
- f. Peningkatan Pengalaman Kerja: Mahasiswa yang melakukan magang juga dapat memperoleh pengalaman berharga dalam lingkungan kerja nyata. Mereka dapat belajar dari praktisi yang berpengalaman dan memperluas jaringan profesional mereka.

Dengan demikian, laporan ini tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi PT Agung Toyota Pal 10 dalam meningkatkan kinerja Bagian Service GR, tetapi juga bagi mahasiswa yang melakukan magang dalam pengembangan keterampilan mereka dan pengalaman kerja mereka.