BAB I

PENDAHALUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka menunjang aspek keahlian professional, fakultas ekonomi dan bisnis program study manajemen pemasaran universitas Jambi telah menyediakan sarana dan prasarana untuk menunjang keahlian profesional dalam menunjang kesiapan mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja yang membutuhkan keterpaduan antara teori yang telah dilaksanakan dalam perkuliahan di jurusan manajemen pemasaran universitas Jambi dan praktek di dunia kerja. Untuk menunjang kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja, magang kerja merupakan bentuk kuliah kerja nyata yang telah di jadwalkan untuk mendapatkan pengalaman yang riil bagi mahasiswa manajemen pemasaran unja yang nantinya diharapkan dapat mengembangkan keprofesiannya serta meningkatkan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja nantinya.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang diutamakan terhadap pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, pelanggan tentu akan semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi masyarakat, khususnya bagi para pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami harapan pelanggan atas produk yang dihasilkan atau jasa/layanan yang diberikan. (Hengki Siswo Utomo et al., 2023)

Dalam pelaksanaan magang kerja, penulis mengajukan usulan pelaksanaan magang kerja pada PT. Agung Toyota pal 10 Jambi. PT. Agung Toyota pal 10 Jambi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan bengkel resmi Toyota, yang merupakan salah satu cabang dari perusahaan Pt. Agung Toyota Pal 10 Jambi yang dianggap berhasil bertahan di tengah persaingan pasar yang semakin kuat. Di Era Globalisasi seperti saat ini, perubahan kebutuhan diberbagai sektor industri telah menimbulkan berbagai hal baru terutama di

bidang kebutuhan masyarakat, sehingga tingkat persaingan dunia bisnis semakin ketat dan sulit untuk diprediksi. Globalisasi ini juga telah membawa dampak yang sangat besar terhadap perilaku konsumen dalam memilih dan membeli produk ataupun jasa yang ada. Hal ini tidak terlepas dari mudahnya akses informasi yang mudah didapat oleh calon konsumen. Pada saat ini konsumen sangat mudah membandingkan produk satu dengan produk lainnya. Tidak terlepas dari itu semua globalisasi juga membuat berbagai macam kebutuhan muncul di tengah Masyarakat, diantaranya adalah kebutuhan terhadap alat transportasi yang salah satunya yaitu alat transportasi moda roda Empat terutama mobil. Kepemilikan alat transportasi pribadi khususnya mobil dianggap mempunyai peran penting dalam menunjang kelangsungan hidup baik personal maupun Perusahaan. Dengan begitu banyaknya pemilik kendaraan khususnya roda empat membuat turut berkembang pula berbagai bisnis lainnya seperti halnya bengkel atau perbaikan kendaraan khususnya kendaraan roda empat. Menjamurnya penyedia layanan jasa bengkel yang ada di Indonesia baik bengkel resmi maupun bengkel milik perseorangan menjadikan persaingan bisnis bengkel yang ada di Indonesia saat ini melaju ke arah yang semakin kompetitif hal ini menjadikan pola persaingan antar penyedia jasa semakin mengerucut pada perang strategi untuk dapat menjadi pilihan utama bagi pelanggan. Tentu saja hal ini menjadi alasan bagi pelaku bisnis penyedia jasa layanan bengkel dalam menghadapi hal tersebut yaitu memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada setiap pelanggan.

Pada pelaksanaan magang kerja ini penulis memilih PT. Agung Toyota pal 10, karena untuk mengidentifikasi manajemen pemasaran yang dilakukan PT. Agung Toyota pal 10, terutama pada bagian Body And Paint terkhusus pada divisi MRA.

Dengan melakukan kegiatan magang kerja di PT. Agung Toyota pal 10 penulis berharap mendapatkan pengetahuan tentang manajemen pemasaran yang terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan pada PT agung Toyota pal 10 Jambi terutama di bagian body and paint.

1.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan penulis melakukan kegiatan ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan yang ada di PT. Agung Toyota Pal 10 Jambi.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di PT. Agung Toyota Pal 10 Jambi.

1.3. Manfaat Kegiatan

Adapun manfaat yang dilakukan dalam melaksanakan kegiatan ini yaitu :

1. Manfaat bagi Penulis

Mengenal ruang lingkup dunia kerja dalam kondisi sesungguhnya dan berbagai macam permasalahan yang ada dibidang pelayanan, mengetahui kekurangan, kemampuan, dan wawasan yang belum dikuasai, mampu melatih kretivitas dan cara berfikir dalam mengambil Strategi Peningkatan kualitas pelayanan pada PT Agung Toyota Pal 10 Jambi.

2. Manfaat bagi Universitas

Memperkenalkan nama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi pada perusahaan baik negeri maupun swasta, mempunyai calon lulusan terbaik yang memiliki kemampuan dan kualitas yang siap menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya sehingga menambah nilai untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, dan sebagai tambahan referensi untuk pihak lain yang ingin menulis laporan di bidang yang sama

3. Manfaat bagi Perusahaan

Dari hasil laporan yang dilaporkan oleh penulis ini diharapkan dapat digunakan PT. Agung Toyota Pal 10 Jambi untuk meningkatkan Strategi peningkatan kualitas pelayanan yang ada, dan agar terciptanya kepuasan pada pelanggan pada saat Kualitas pelayanan tersebut menyelesaikan pekerjaan perusahaan melalui sumbangsi mahasiswa dengan kegiatan magang yang dilakukan di perusahaan tersebut.