

**PROSEDUR PELAYANAN PERBAIKAN MOBIL
PADA WULING ARISTA LAMPUNG**

(Tugas Akhir)

Oleh

LAILA KUMALA EKA FITRI

NPM 2006061015



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

**PROSEDUR PELAYANAN PERBAIKAN MOBIL
PADA WULING ARISTA LAMPUNG**

Oleh

Laila Kumala Eka Fitri

Tugas Akhir

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA (A.Md)**

**Pada
Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2023

ABSTRAK

PROSEDUR PELAYANAN PERBAIKAN MOBIL PADA WULING ARISTA LAMPUNG

Oleh

LAILA KUMALA EKA FITRI

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prosedur pelayanan perbaikan mobil pada Wuling Arista Lampung. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan observasi partisipatif dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil dari penelitian adalah Wuling Arista Lampung memiliki dua pelayanan perbaikan yaitu perbaikan secara langsung ke dealer (*walk-in*) dan perbaikan secara tidak langsung ke dealer (*home visit service*). Pelayanan secara *walk-in* yang diterapkan Wuling Arista Lampung yaitu dengan cara *customer* dapat mendatangi dealer untuk melakukan perbaikan. Pelayanan yang kedua yaitu *home visit service* dengan cara *customer* menghubungi pihak dealer, agar pihak dealer dapat mengirimkan mekanik kerumah.

Kata kunci: Prosedur Pelayanan, Service Advisor, Perbaikan Mobil, Pelayanan Prima

ABSTRACT**CAR REPAIR SERVICE PROCEDURES AT
WULING ARISTA LAMPUNG****By****LAILA KUMALA EKA FITRI**

The purpose of this study was to find out the procedure for car repair services at Wuling Arista Lampung. This type of research is a descriptive research with a qualitative approach. Research data collection techniques using participatory observation and documentation. The data analysis technique uses an interactive model developed by Miles & Huberman. The data validation technique uses triangulation techniques.

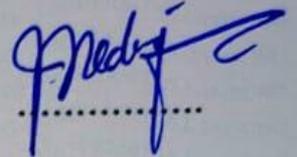
The results of the study are that Wuling Arista Lampung has two repair services, namely repairs directly to the dealer (walk-in) and repairs indirectly to the dealer (home visit service). The walk-in service implemented by Wuling Arista Lampung is by means of which the customer can go to the dealer to make repairs. The second service is home visit service by way of the customer contacting the dealer, so that the dealer can send a mechanic to the house.

Keywords: Service Procedures, Service Advisor, Car Repair, Service Excelent

LEMBAR PENGESAHAN

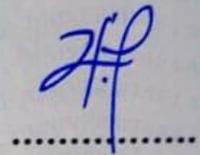
1. Tim Penguji

Ketua : **Mediya Destalia, S.A.B., M.A.B.**



.....

Penguji Utama : **Hani Damayanti Aprilia, S.A.B., M.Si.**



.....

2. Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir: **19 Juni 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PROSEDUR PELAYANAN PERBAIKAN MOBIL PADA WULING ARISTA LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : *Taila Kumala Eka Fitri*

Nomor Pokok Mahasiswa : 2006061015

Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran

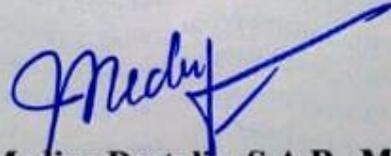
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Pembimbing Utama


Mediva Destalia, S.A.B., M.A.B.
NIP. 198512152008122002

2. Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran


Mediva Destalia, S.A.B., M.A.B.
NIP. 198512152008122002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laila Kumala Eka Fitri
NPM : 2006061015
Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Perbaikan Mobil Pada Wuling Arista Lampung” adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) maupun dibuatkan orang lain. Apabila ditemukan dari hasil penelitian Tugas Akhir saya terdapat pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam tekanan pihak-pihak manapun.

Bandar Lampung, 19 Juni 2023

Yang Menyatakan



Laila Kumala Eka Fitri

NPM 2006061015

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Laila Kumala Eka Fitri biasa dipanggil Fitri, penulis dilahirkan di Metro pada tanggal 01 Januari 2002 sebagai anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Siswondo Agus A. dan Ibu Dra. Yuhanis Ts. Penulis menyelesaikan jenjang pendidikan pada:

1. Taman Kanak-Kanak Wahdatul Ummah Metro.
2. Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 2 Metro Pusat
3. Madrasah Tsanawiyah (MTS) Diniyyah Putri Lampung
4. Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Lampung Timur

Pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai mahasiswi di Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Mandiri Masuk Universitas Lampung (SIMANILA) pada Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Selain mengikuti perkuliahan, penulis juga aktif dalam Himpunan Mahasiswa Diploma (HMD) Administrasi Perkantoran Universitas Lampung. Pada tanggal 01 Agustus 2022 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Wuling Arista Lampung.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang diberikan.

Dengan ini penulis ingin mempersembahkan karya tulis kepada:

Kedua Orang Tua dan Keluarga Trah Tarmizi Bin Matsalim

Serta Almamater Tercinta

Universitas Lampung.

MOTTO

“Barang Siapa Menjadikan Mudah Urusan Orang Lain Maka Allah SWT, Akan Memudahkan Urusannya Di Dunia Dan Akhirat”

(HR. Muslim)

“Tetap Melangkah, Tidak Perlu Langkah Yang Besar, Cukup Dengan Langkah Kecil. Akan Jauh Lebih Berarti Dibanding Melangkah Mundur Atau Diam Di Tempat”

(Laila Kumala Eka Fitri)

*“But You'll Never Know Unless You Walk In My Shoes, You'll Never Know
영켜버린 내 끈, Cause Everybody Sees What They Wanna See, It's Easier To
Judge Me Than To Believe”*

(Jennie Ruby Jane)

“Long Story Short, I Survived”

(Taylor Swift)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Prosedur pelayanan perbaikan mobil pada Wuling Arista Lampung**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Administrasi Perkantoran di Universitas Lampung. Dalam penyusunan Tugas Akhir, penulis menyadari bahwa selesainya Tugas Akhir tidak terlepas dari dukungan, serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si. selaku Wakil Dekan Umum dan Keuangan.
4. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, M.A. selaku Wakil Dekan Kehasiswaan dan Alumni.
5. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.A.B. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran dan Pembimbing Tugas Akhir, terima kasih banyak atas ilmu, motivasi, saran dan dukungannya yang diberikan kepada penulis selama proses mengerjakan Tugas Akhir.
6. Ibu Hani Damayanti Aprilia, S.A.B., M.Si. selaku Pembimbing Akademik dan Penguji Tugas Akhir yang telah memberikan saran dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
7. Ibu dan Bapak Dosen Administasi Perkantoran yang telah banyak memberikan ilmu dan motivasi selama perkuliahan.

8. Kedua orang tuaku ayahanda Siswondo Agus Adrie dan Ibunda tercinta Dra. Yuhanis Ts. Serta keluarga besar Trah Tarmizi Bin Matsalim, terima kasih atas dukungan baik moril maupun materil selama penulis menyelesaikan perkuliahan.
9. Kedua adikku Muhammad Yusuf dan Ridho Rahmat Ihsan Hakim serta keluarga besar yang selalu menghibur, memberikan semangat dan bantuan materil selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Ibu Fenny Puspita, selaku Petugas Pembimbing Lapangan yang telah membantu, membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama penulis melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Wuling Arista Lampung.
11. Bapak Noviyanto, selaku Kepala Bengkel Wuling Arista Lampung.
12. Mba Anita Aprillia, Mba Rara Arifa, Mba Ranita Rizki, Mba Putri Ramadani dan seluruh karyawan Dealer Wuling Arista Lampung yang telah bersedia memberikan ilmu serta informasi yang penulis butuhkan.
13. Terima kasih untuk Putri Salsa Amalia yang senantiasa menemaniku dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Terima kasih untuk teman-teman di perkuliahan Lenny Marina Manurung, Chintya Anggraini Putri, Asyfa Salsabila, Yoga Pratama Manalu, Ni Komang Trianila, Nanda Nabila, Anies Anzali Adha, Muhammad Fachri Alisufi atas semangat serta doanya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
15. Seluruh teman-teman Administrasi Perkantoran 2020, atas dukungan dan bantuannya selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir.
16. *Last but not least I want to thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for always being a giver and trying to give more than I receive, for trying to do more right than wrong, for being me at all times.*

Penulis menyadari dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman dalam penyusunan Tugas Akhir terdapat banyak kekurangan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak orang yang membacanya.

Bandar Lampung, 19 Juli 2023

Penulis,



Laila Kumala Eka Fitri

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|----------------------------------|--------------|
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN | v |
| LEMBAR PERSETUJUAN | vi |
| LEMBAR ORISINALITAS | vii |
| RIWAYAT HIDUP | viii |
| PERSEMBAHAN..... | ix |
| MOTTO | x |
| UCAPAN TERIMA KASIH | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xviii |
| LAMPIRAN..... | xix |
| | |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.5 Metode Penelitian..... | 3 |

| | |
|---|-----------|
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Pengertian Prosedur..... | 7 |
| 2.2 Tujuan Prosedur | 8 |
| 2.3 Jenis-Jenis Prosedur | 8 |
| 2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur | 8 |
| 2.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur..... | 9 |
| 2.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur..... | 9 |
| 2.4 Format Standar Operasional Prosedur..... | 10 |
| 2.5 Pengertian Pelayanan | 11 |
| 2.6 Tujuan Pelayanan | 11 |
| 2.7 Jenis-Jenis Pelayanan | 12 |
| 2.8 Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.9 Pengertian Prosedur Pelayanan | 13 |
| 2.10 Pengertian Perbaikan Mobil..... | 15 |
| 2.11 Tujuan Perbaikan Mobil..... | 15 |
| 2.12 Jenis-Jenis Perbaikan Mobil..... | 16 |
| | |
| III. HASIL KEGIATAN..... | 17 |
| 3.1. Gambaran Umum Perusahaan..... | 17 |
| 3.1.1 Sejarah Wuling Arista Lampung..... | 17 |
| 3.1.2 Visi Dan Misi Wuling Arista Lampung | 18 |
| 3.1.3 Jenis Perusahaa..... | 19 |
| 3.2. Logo Wuling Arista Lampung | 19 |
| 3.3. Struktur Organisasi Perusahaan | 20 |
| 3.4. Struktur Organisasi Bidang | 25 |

| | |
|---|-----------|
| IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 28 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 28 |
| 4.2 Pembahasan..... | 38 |
| 4.3 Hambatan Prosedur Pelayanan Perbaikan Mobil | 43 |
| V. KESIMPULAN DAN SARAN | 49 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 49 |
| 5.2 Saran | 49 |
| DAFTAR PUSTAKA | 51 |
| LAMPIRAN..... | 54 |
| LEMBAR OBSERVASI | 54 |
| TRANSKRIP WAWANCARA | 60 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1. Wuling Arista Lampung..... | 18 |
| Gambar 2. Logo Wuling Arista Lampung | 19 |
| Gambar 3. Struktur Organisasi Wuling Arista Lampung..... | 20 |
| Gambar 4. Struktur Organisasi Bidang Bengkel..... | 25 |
| Gambar 5. Sistem DMS | 29 |
| Gambar 6. Data Diri Customer Dan Riwayat Terakhir Service Kendaraan | 29 |
| Gambar 7. PKB Manual..... | 30 |
| Gambar 8. PKB Manual Yang Telah Di Transaksi Oleh Mekanik Storing..... | 31 |
| Gambar 9. Mekanik Storing Melakukan Transaksi Pada Sistem DMS | 31 |
| Gambar 10. BN Pada PKB Manual..... | 32 |
| Gambar 11. Sistem ADMS | 34 |
| Gambar 12. PKB Cetak..... | 34 |
| Gambar 13. VRC..... | 35 |
| Gambar 14. Kwitansi Cetak | 36 |
| Gambar 15. Kwitansi Pembayaran Perbaikan Mobil..... | 37 |
| Gambar 16. PKB Yang Telah Dikeluarkan BN | 37 |
| Gambar 17. Customer Mendatangi SA | 39 |
| Gambar 18. SA Mengkonfirmasi Data Diri Customer..... | 40 |
| Gambar 19. SA Memberitahu Hasil Perbaikan Kepada Customer | 41 |
| Gambar 20. Customer Menghubungi CRO Terkait Keluhan..... | 42 |
| Gambar 21. Tidak Ada Banner Prosedur Pelayanan..... | 43 |
| Gambar 22. SA Menjawab Pertanyaan Customer..... | 44 |
| Gambar 23. SA Tidak Berada Di Meja Pada Jam Kerja..... | 45 |
| Gambar 24. CRO Menangani Keluhan Customer | 46 |
| Gambar 25. Perangkat Kerja Saling Terhubung | 47 |
| Gambar 26. Sistem Dealer Yang Error Pada Jam Kerja | 48 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1. Flowchart Pelayanan Perbaikan Mobil Dengan Mendatangi Rumah Customer (Home Visit Service)..... | 28 |
| Tabel 2. Flowchart Pelayanan Perbaikan Mobil Dengan Mendatangi Dealer (Walk-In)..... | 33 |

LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| Lampiran 1. Lembar Observasi..... | 54 |
| Lampiran 2. Transkrip Wawancara..... | 67 |

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mobil merupakan salah satu alat transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, baik mobil pribadi maupun mobil angkutan. Keunggulan mobil yaitu dapat dinaiki sampai 8 orang dibandingkan motor, serta melindungi dari teriknya matahari dan guyuran hujan. Dan menurut Sadya (2023), penggunaan mobil pribadi meningkat setiap tahun dengan total unit lebih dari 20 juta kendaraan. Dengan adanya peningkatan penggunaan mobil, maka bermunculan *brand* baru yaitu Wuling. Dalam penggunaan mobil, tentu dapat ditemui kerusakan-kerusakan yang harus dihadapi pemilik mobil, sehingga dibutuhkan perbaikan yang menyebabkan di setiap daerah ditemui daeler-daeler yang memiliki bengkel, salah satunya Lampung.

Wuling Arista Lampung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang otomotif, asal China. Mobil yang ditawarkan Wuling memiliki harga dibawah kompetitornya namun dengan spesifikasi tak kalah mumpuni. Adapun produk yang dipasarkan yaitu Confero, Cortez, Formo, Almaz dan yang terbaru yaitu Air Ev dengan tenaga terbarukan menggunakan listrik. Tenaga listrik baru-baru ini menjadi daya tarik bagi masyarakat Indonesia, diungkapkan Menteri Keuangan Sri Mulyani dalam Aflaha (2023), pemerintah memberikan diskon pajak sebesar 10% bagi masyarakat yang membeli kendaraan mobil listrik. Kemajuan teknologi tersebut dimanfaatkan perusahaan guna menarik calon *customer*.

Selain melakukan inovasi pada produk, pelayanan prima merupakan salah satu aspek penting dalam bertahan dan memenangkan bisnis dari pesaing. Menurut Silvia (2018), pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan *customer*. Dalam Wuling Arista Lampung terdapat beberapa pelayanan, salah satunya pelayanan perbaikan mobil. Pelayanan perbaikan mobil biasanya dilakukan pada bagian *Service Advisor*. SA adalah orang pertama yang dihampiri *customer* ketika melakukan perbaikan mobil, sebagai wajah perusahaan tentunya SA harus melakukan pelayanan yang prima.

Berdasarkan hasil observasi, SA pada Wuling Arista Lampung tidak memberikan pelayanan yang prima sehingga tidak maksimalnya kepuasan *customer*, masih banyak *customer* yang mengeluhkan baik disampaikan secara langsung maupun melalui perantara (survei kepuasan *customer*). Hal tersebut dibuktikan ketika *customer* ingin bertanya mengenai permasalahan mobil maupun *sparepart*, SA tidak berada ditempatnya, atau salah satu keluhan yang paling sering dituliskan di survei kepuasan *customer* yaitu produk tidak tersedia atau stok habis.

Pada penelitian terdahulu yaitu Fadilla (2022), meneliti tentang prosedur pelayanan *customer relation* dalam menangani keluhan pelanggan di Auto2000. Dalam penelitiannya, Fadilla menekankan pentingnya komunikasi dan pelayanan yang baik terhadap pelanggan agar meminimalisir terjadinya keluhan pelanggan. Adapun yang membedakan dari peneliti sebelumnya adalah pada objek dan periode penelitian. Pada penelitian sebelumnya menggunakan perusahaan Auto2000 dengan periode penelitian 2020, sedangkan objek yang digunakan oleh penulis dalam penelitian sekarang adalah perusahaan Wuling Arista Lampung dengan periode penelitian 2022-2023. Berdasarkan perbedaan yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik memilih judul **“Prosedur Pelayanan Perbaikan Mobil Pada Wuling Arista Lampung “**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah yang akan dibahas adalah Bagaimana prosedur pelayanan perbaikan mobil pada Wuling Arista Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui prosedur pelayanan perbaikan mobil yang ada di Wuling Arista Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian Tugas Akhir adalah:

- a. Secara Teoretis
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan prosedur pelayanan perbaikan mobil.
- b. Secara Praktis
Penelitian ini diharapkan memberikan masukan pada Wuling Arista Lampung.

1.5 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono dalam Muhammad (2013), pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang dilakukan secara utuh kepada subjek penelitian dimana terdapat sebuah peristiwa yang peneliti menjadi instrumen kunci dalam penelitian, kemudian hasil pendekatan tersebut diuraikan dalam bentuk kata-kata yang tertulis data empiris yang telah diperoleh dan dalam pendekatan ini pun lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Teknik analisis data penulis, menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, M.B., & Huberman (2009). Menurut Miles M.B., & Huberman (2009), aktivitas dalam analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

a. Pengumpulan Data

Menurut Miles, M.B., & Huberman (2009) membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

b. Reduksi Data

Reduksi data diartikan Miles, M.B., & Huberman (2009) sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung.

c. Penyajian Data

Menurut Miles, M.B., & Huberman (2009) membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi:

berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

d. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut (Miles, M.B., & Huberman 2009) hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan

Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Menurut Moleong (2021) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain, di luar itu untuk keperluan pengecekan atau suatu pembandingan terhadap data. Triangulasi terdiri dari triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

a. Triangulasi Sumber

Menurut Sugiyono (2015) triangulasi sumber adalah teknik untuk menguji kredibilitas data, teknik ini dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber.

b. Triangulasi Metode

Menurut Sugiyono (2015) triangulasi metode adalah teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek pada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda.

c. Triangulasi Waktu

Menurut Djam'an Satori & Aan Komariah (2014) triangulasi waktu adalah tehnik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda.

Pengumpulan data diartikan sebagai proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangring berbagai fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian Maulida (2020). Teknik pengumpulan data penelitian ini, menggunakan observasi partisipatif dan dokumentasi.

a. Metode Observasi Partisipatif

Metode penelitian ini mengamati secara langsung pada objek guna memperoleh data secara nyata pada prosedur pelayanan perbaikan mobil pada Wuling Arista Lampung. Observasi dilakukan dengan cara mengamati karyawan saat menginput data di sistem, penulis melakukan penelitian pada divisi *Service Control Officer (SCO)* pada tanggal 27 Agustus 2022 sampai tanggal 31 Januari 2023

b. Metode Dokumentasi

Metode penelitian ini mengumpulkan data dengan cara melakukan dokumentasi pekerjaan yang dilakukan selama proses penelitian atau observasi berlangsung di Wuling Arista Lampung dan data tersebut akan dijadikan objek penelitian.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan aspek yang penting dalam pelaksanaan kegiatan, selama pelaksanaan kegiatan, organisasi membutuhkan wadah untuk mengatur dan mengendalikan semua kegiatan yang berlangsung di perusahaan. Oleh karena itu, suatu organisasi, harus memiliki proses dasar untuk melakukan pekerjaan yang mendukung kelancaran operasional organisasi. Penting bagi suatu organisasi untuk memiliki prosedur agar semuanya dapat dilakukan dengan cara yang seragam. Dengan berbagai prosedur, tujuan yang ingin dicapai dalam organisasi yang berfungsi dengan baik. Adapun prosedur menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Tambunan (2013), prosedur adalah suatu pedoman yang berisi prosedur operasional yang ada dalam suatu perusahaan yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi berjalan efektif, konsisten, standar dan sistematis.

Prosedur menurut Rasto (2015), adalah urutan untuk menangani aktivitas yang berulang agar seragam dan konsisten. Menurut Rifka (2017), prosedur adalah kegiatan yang terencana dan dilakukan secara berulang dengan cara yang sama.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah urutan maupun rangkaian yang dilakukan dan diulangi oleh banyak orang agar pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih efisien.

2.2 Tujuan Prosedur

Tujuan pelayanan adalah mempersiapkan atau memberikan pelayanan yang diinginkan customer. Bagaimana memberi tahu customer dengan tepat informasi yang mereka butuhkan dan jawaban yang ditawarkan perusahaan.

Detail tujuan prosedur menurut Rasto (2015), sebagai berikut:

- a. Sebagai suatu petunjuk kerja yang jelas dan wajib dipatuhi.
- b. Menghindari kemungkinan kecurangan.
- c. Membuat pekerjaan efektif dan efisien.
- d. Mempermudah dalam memastikan pengambilan langkah.

2.3 Jenis-Jenis Prosedur

Dalam proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa jenis prosedur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Rasto (2015), terdapat 2 jenis prosedur yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur primer, yaitu prosedur untuk mempermudah pekerjaan, contohnya prosedur pembelian, pesanan dan lain-lain.
- b. Prosedur sekunder, yaitu prosedur untuk memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan prosedur primer, contohnya layanan arsip.

2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur adalah sebuah rangkaian standar yang mendukung prosedur kerja yang tertata baik di sebuah organisasi. Pengertian SOP menurut para ahli berbeda dari satu sama lain, meskipun demikian memiliki tujuan yang sama. Menurut Tambunan (2013), SOP adalah sekumpulan operasional standar yang digunakan sebagai pedoman diperusahaan untuk meningkatkan kinerja yang efektif, konsisten, dan sistematis. Menurut Budihardjo (2016), SOP adalah tahapan suatu proses kerja tertentu. Sedangkan menurut Tjipto (2011), SOP merupakan pedoman untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja pada unit kerja yang bersangkutan.

2.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur

Tujuan utama SOP pada dasarnya adalah untuk memberikan pedoman kerja agar aktivitas perusahaan dapat terkontrol secara sistematis. Menurut Nur Fatimah (2015), tujuan SOP sebagai berikut:

1. Menjaga konsisten kerja setiap karyawan.
2. Memperjelas alur tugas, tanggung jawab dan wewenang setiap karyawan.
3. Melindungi organisasi dari karyawan yang melakukan kesalahan atau malpraktik.
4. Mempermudah *monitoring* dan menghemat waktu program *training*.

2.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2008):

- a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- b. Membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- c. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- d. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan karyawan cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- e. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu karyawan baru untuk cepat melakukan tugasnya.
- f. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- g. Menyediakan pedoman bagi setiap karyawan di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- h. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.

- i. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

2.4 Format Standar Operasional Prosedur

SOP terdiri dari beberapa format, menurut PEPMENPAN No.21 Tahun (2008), format terbaik SOP adalah format yang sederhana dan dapat menyampaikan informasi yang dibutuhkan secara tepat serta memfasilitasi implementasi SOP secara konsisten sesuai dengan tujuan SOP. Adapun salah satunya yaitu bagan alir (*flowchart*).

Menurut KEPMENPAN No.26 Tahun (2004), bagan alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan karena berfungsi sebagai berikut:

- a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan
- b. Informasi bagi penerima pelayanan
- c. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan
- d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien
- e. Pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan bagan alir, adalah:

- a. Bagan alir harus mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan
- b. Model bagan alir dapat berbentuk bulat, kotak dan tanda panah atau disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing

- c. Ukuran bagan alir disesuaikan dengan luas ruangan, ditulis dalam huruf cetak dan mudah dibaca dalam jarak pandang minimal 3 (tiga) meter oleh penerima pelayanan atau disesuaikan dengan kondisi ruangan
- d. Bagan alir diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan

2.5 Pengertian Pelayanan

Menurut Laksana (2018), yang dimaksud dengan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Adapun menurut Kurniawan (2005), pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.6 Tujuan Pelayanan

Menurut Daryanto (2014), tujuan pelayanan sebagai berikut:

- a. Untuk memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada customer.
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak *customer* agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan *customer* terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada *customer*.
- f. Untuk menjaga agar *customer* merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

2.7 Jenis-Jenis Pelayanan

Kasmir (2017), berpendapat bahwa jenis pelayanan dapat dibagi ke dalam dua kelompok yaitu:

- a. Pelayanan di dalam, yang diartikan sebagai pelayanan antar karyawan.
- b. Pelayanan ke luar, yang diartikan pelayanan yang diberikan oleh *customer*.

Dan harus memenuhi poin dibawah, guna memaksimalkan kepuasan pelanggan, adapun poin tersebut antara lain:

- a. Tersedia sarana dan prasana yang menunjang kemajuan perusahaan.
- b. Bertanggung jawab terhadap *customer* sejak awal hingga selesai.
- c. Mampu melayani *customer* secara tepat, ramah dan sopan.
- d. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Sedangkan menurut Moenir (2010), jenis pelayanan dapat dibagi sebagai berikut:

- a. Layanan lisan, layanan jenis ini banyak ditemui dibidang layanan informasi dikarenakan memberikan penjelasan dan keterangan kepada yang membutuhkan, agar layanan berhasil terdapat ketentuan yang harus dipenuhi, yaitu:
 1. Memahami masalah dalam bidang tugasnya.
 2. Dapat menjelaskan dengan sesuai dan tepat.
 3. Bersikap sopan dan ramah.
 4. Disiplin dalam bekerja.
- b. Layanan tulisan, layanan jenis ini banyak dijumpai, dan *relative* efisien dikarena menghemat biaya.

Adapun jenis layanan ini, sebagai berikut:

1. Layanan berupa petunjuk maupun informasi, hal ini ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan dalam berurusan dengan perusahaan terkait.

2. Layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan dan pemberitahuan.

2.8 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (2018), memiliki 5 definisi yaitu:

- a. **Kehandalan (*Reliability*)**
Dalam konsep ini kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- b. **Daya tanggap (*Responsiveness*)**
Yaitu keinginan para karyawan untuk membantu *customer* dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. **Jaminan (*Assurance*)**
Dalam konsep ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan. Pada konsep ini jaminan juga melibatkan perilaku atau sikap karyawan untuk menangani setiap pertanyaan maupun masalah *customer*
- d. **Empati (*Emphaty*)**
Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dan memahami kebutuhan *customer*.
- e. **Bukti langsung (*Tangibles*)**
Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2.9 Pengertian Prosedur Pelayanan

Dalam KEPMENPAN No.26 Tahun (2004) menyebutkan bahwa prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga memberikan adanya tahapan secara jelas serta pasti menggunakan cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

Bahwa mengenai prosedur pelayanan berdasarkan KEPMENPAN No.63 Tahun (2003), prosedur pelayanan harus memuat hal-hal sebagai berikut:

a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan

Ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.

b. Tata cara penanganan pelayanan

Ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindak-lanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan prosedur dan SOP yang berlaku.

c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan

Ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan tertentu yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.

d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan

Ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya.

2.10 Pengertian Perbaikan Mobil

Menurut Deni (2022), perbaikan mobil ialah suatu aktivitas *service* yang dilakukan secara berkala serta telah terjadwalkan dalam suatu kurun waktu yang relatif lumayan lama ataupun sesudah melewati sebagian kali melaksanakan *service* teratur mobil. Sedangkan menurut Lindley (2002), perbaikan mobil adalah kegiatan berulang dengan tujuan agar kendaraan selalu memiliki kondisi yang sama dengan keadaan awal. Lalu menurut Satria (2018), terdapat tiga kata yang bisa mengacu pada istilah perbaikan mobil, yakni jasa, layanan, dan *service*. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan lainnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok), contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*). Sedangkan kata *service* lebih mengacu pada konteks reparasi, misalnya *service* mobil, motor atau peralatan elektronik

2.11 Tujuan Perbaikan Mobil

Menurut Lindley (2002), tujuan dari dilakukan perbaikan mobil, sebagai berikut:

1. Menjamin mesin dalam kondisi yang mampu memberikan keselamatan.
2. Menjamin kesiapan peralatan cadangan dalam situasi darurat, misalnya dongkrak, *airbag*, dan ban cadangan.
3. Menjamin keselamatan pengemudi dan penumpang yang menggunakan peralatan kendaraan, misalnya *seatbelt*.
4. Memperpanjang masa pakai mesin, sistem maupun peralatan kendaraan atau paling tidak menjaga agar masa pakai tersebut tidak kurang dari masa pakai yang telah dijamin oleh pabrik

2.12 Jenis-Jenis Perbaikan Mobil

Menurut Makasudede (2018), secara umum perbaikan mobil dilakukan sekitar 10.000 Km. namun bagi kendaraan baru perbaikan pertama dilakukan pada 1.000 Km. Adapun jenis perbaikan lainnya sebagai berikut:

a. Service 1.000 Km

Saat mobil baru terjual maka *service* pertama di rekomendasikan pada kilometer 1.000 atau kurang dan dealer akan menerapkan *free service*, dikarenakan saat mobil berada digudang tidak adanya aktivitas mesin hanya diam tanpa dipanaskan maupun dibersihkan, dan untuk menghindari resiko adanya kerusakan lebih parah kedepannya. Hal yang dilakukan pada tipe *service* ini sebatas pemeriksaan seluruh komponen baik komponen mesin, rem, dan *chasis*

b. Service 5.000 Km

Tipe *service* 5.000 diperuntukan bagi kendaraan yang memiliki waktu tempuh 3 bulan.

c. Service 10.000 Km

Tipe *service* 10.000 diperuntukan bagi kendaraan yang memiliki waktu tempuh 6 bulan,

d. Service 20.000 Km

Tipe *service* 20.000 Km diperuntukan bagi kendaraan yang memiliki waktu tempuh 12 bulan.

e. Service 30.000 Km

Kendaraan yang sudah memiliki waktu tempuh 18 bulan dengan kilometer 30.000 dapat melakukan *service* ini.

f. Service 40.000 Km

Service kelipatan 40.000 Km diperuntukan bagi kendaraan yang memiliki waktu tempuh 24 bulan.

g. Service 50.000 Km

Kendaraan yang memiliki waktu tempuh 30 bulan, dapat melakukan tipe *service* ini.

III. HASIL KEGIATAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Wuling Arista Lampung

Pada 18 November 2002 di Liuzhou, Daerah Otonomi Zhuang, Tiongkok Barat Daya. Dibangun oleh SAIC yang menguasai 50,1% saham, General Motors 34%, dan Wuling Group sebanyak 15,9% saham, ketiga perusahaan tersebut menciptakan sebuah merek bernama Wuling Motors. SGMW (SAIC, *General Motors*, Wuling) dikenal sebagai "*mianbao che*" yang artinya "mobil kotak roti" memiliki produk populer di china yaitu wuling *sunshine*. Pada tahun 2016 SGMW membuktikan penjualan produknya mencapai 2,13 juta unit sehingga mendapatkan pengakuan global.

Pada tahun 2015 SGMW meletakkan batu pertama di area seluas 60 ha di *Greenland Internasional Industri Center*, Cikarang, Bekasi, Jawa Barat. Indonesia dipilih sebagai tempat yang menjajikan untuk melakukan ekspor ke negara di Asia Tenggara. Wuling berpartisipasi pada 1 Agustus 2016 dalam pameran yang berlokasi di *Greenland Internasional Industri Center* dengan menghadirkan produk MPV jenis Wuling *Hongguang* dan *Baojun 730*. Produk pertama yang diluncurkan Wuling Motors Indonesia adalah jenis Wuling Confero dan Confero S pada tanggal 2 Agustus 2017 di Mall Senayan *City*.

Pada tahun 2017 Wuling Motors Indonesia resmi menjadikan Arista *Group* sebagai *Authorized* dealer Wuling. Setelah bergabungnya Arista *Group*, Wuling Motors mengeluarkan produk kedua yaitu jenis Wuling Cortez pada tanggal 8 Februari, di tahun 2018 ini Wuling kembali memperluas cabang sebanyak 80 cabang di seluruh indonesia salah satunya

Wuling Arista Lampung. Wuling Arista Lampung beralamat di Jl. ZA. Pagar Alam, Rajabasa, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung.



Gambar 1. Wuling Arista Lampung

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2023)

3.1.2 Visi Dan Misi Wuling Arista Lampung

Visi

1. Memupuk staf dengan baik
2. Manufaktur kendaraan favorit konsumen
3. Membangun perusahaan pembangunan yang bertanggung jawab dan berkelanjutan

Misi

1. Pembangunan Wuling paling utama
2. Terus berinovasi dan berevaluasi
3. Berorientasi pelanggan
4. Konsentrasi pada tim

3.1.3 Jenis Perusahaana

Wuling Arista Lampung bergerak dibidang otomotif sebagai dealer mobil yang menerapkan 3S yaitu *sales, sparepart, service*. Dealer ini sudah berdiri sejak tahun 2018 dan terus mengembangkan produk serta fasilitas yang nyaman untuk *customer*.

3.2. Logo Wuling Arista Lampung



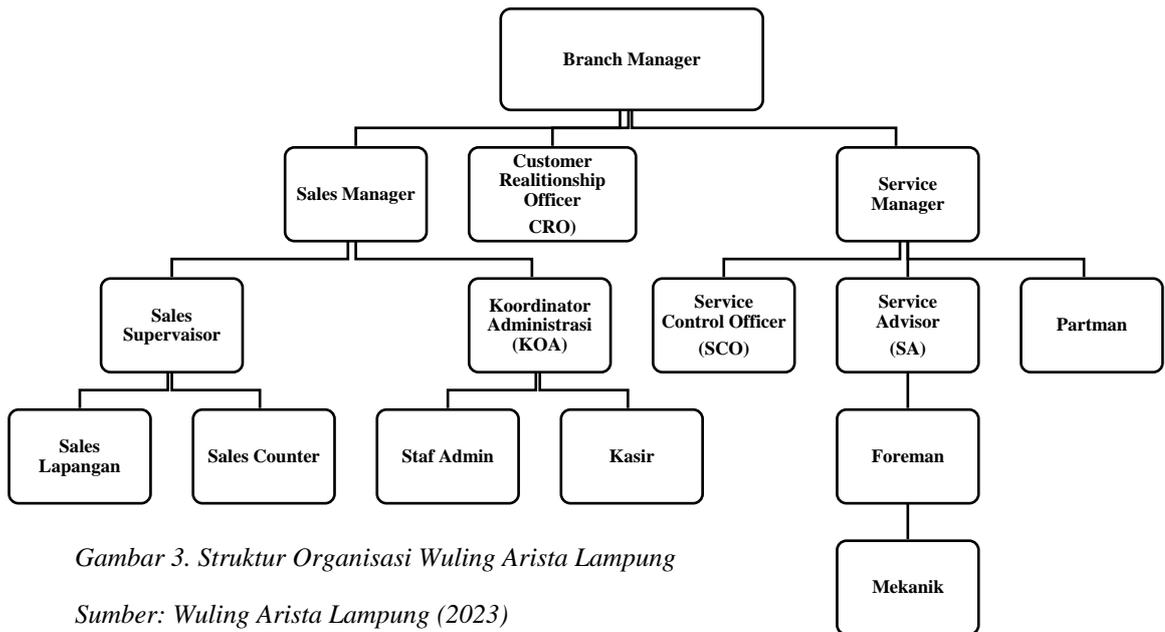
Gambar 2. Logo Wuling Arista Lampung

Sumber: Wuling Arista Lampung (2023)

Logo yang membentuk abjad “W” dengan lima berlian merah saling menempel satu sama lain. Memiliki arti atau makna di tiap jumlah, bentuk dan warnanya. Berlian merah yang saling menempel satu sama lain berjumlah 5 buah yang dalam bahasa Mandarin memiliki arti “*Wu*”, sedangkan berlian dalam bahasa Mandarin memiliki arti “*Ling*”, pemilihan warna merah pada logo Wuling sendiri menganut kepercayaan merah adalah keberuntungan

3.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Dari struktur organisasi diatas adapun *Job Description* masing-masing jabatan yang ada di Wuling Arista Lampung, yakni sebagai berikut:



Gambar 3. Struktur Organisasi Wuling Arista Lampung

Sumber: Wuling Arista Lampung (2023)

1. *Branch Manager* (Kepala Cabang)

Kepala cabang adalah pemegang kekuasaan tertinggi di Wuling Arista Lampung. Kepala cabang bertanggung jawab terhadap pengelolaan terhadap bidang penjualan, bengkel, dan administrasi, pencapaian target, melakukan evaluasi kinerja dan pembinaan sumber daya manusia, menandatangani dokumen-dokumen penting.

2. *Sales Manager*

Sales Manager adalah seorang yang memonitoring berbagai kegiatan penjualan unit kendaraan yang dilakukan sales, berikut macam-macam sales di Wuling Arista Lampung:

a. Sales Executive

Sales Executive adalah orang yang bertanggung jawab untuk memasarkan produk dan melakukan penjualan atas produk tersebut.

1. Mengordinir tim sales, agar memenuhi pencapaian target
2. Membantu dan memberikan pelatihan kepada tim sales terkait mencari dan melayani konsumen
3. Membuat strategi penjualan dan mensosialisasi kepada tim sales
4. Menentukan pemberian diskon dengan persetujuan kepala cabang

b. Sales Counter

Sales Counter adalah sales yang bertugas langsung menyambut dan menemani konsumen yang berkunjung ke dealer.

1. Melayani, menjelaskan spesifikasi produk kepada konsumen
2. Melakukan *follow up* penjualan kepada konsumen yang telah datang ke dealer.
3. Menjalin relasi baik dengan calon konsumen maupun konsumen lama.
4. Melaporkan aktivitas penjualan seperti ketersediaan *stock unit*, dan lainnya.

c. Sales Lapangan

Sales Lapangan adalah sales yang melakukan penjualan unit diluar *dealer* seperti pameran di mall dan pameran lainnya.

1. Mencari Surat Pemesanan Kendaraan (SPK) baik tunai maupun kredit.
2. Melakukan promosi dan penjualan produk-produk melalui media cetak maupun digital.
3. Menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen.
4. Memberikan informasi tentang produk yang dibutuhkan konsumen.

3. *Customer Realitionsip Officer (CRO)*

CRO adalah seseorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan yang telah menggunakan jasa atau membeli produk dalam perusahaan. Adapun tugas dari CRO, sebagai berikut:

1. Melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan *customer*
2. Memberikan informasi yang diinginkan *customer* mengenai suatu produk selengkap mungkin
3. Membuat laporan aktivitas penjualan secara harian, mingguan, bulanan sesuai dengan format yang ditentukan agar memudahkan proses monitoring.
4. Melakukan pembaharuan data customer setiap 1 bulan sekali untuk dapat dijadikan sumber data penjualan ulang pembiayaan perusahaan.
5. Melakukan penagihan pembayaran untuk *customer* yang sudah jatuh tempo secara telepon.
6. Melakukan *follow up* kepada *customer*, setiap 3 bulan sekali.

4. *Koordinator Administrasi (KOA)*

Bidang administrasi dipimpin oleh koordinator administrasi yang bertanggung jawab kepada kepala cabang. Adapun tugas dari koordinasi administrasi adalah:

1. Mengawasi dan mengatur pelaksanaan kegiatan administrasi
2. Mengatur stok barang, peralatan dan pemeliharaan gedung serta aktivitas lainnya
3. Mengatur masalah keuangan dan pembayran gaji karyawan.
4. Menilai kinerja karyawan.

Koordinator administrasi dalam melaksanakan tugasnya, dibantu oleh staf administrasi dan kasir.

5. *Service Manager* (Kepala Bengkel)

Wuling Arista Lampung menyediakan pembelian unit kendaraan, *service* dan pembelian *sparepart* kepada *customer*. Devisi bengkel dipimpin oleh kepala bengkel, yang bertugas sebagai berikut:

1. Memimpin operasional bengkel sesuai dengan peraturan perusahaan
2. Meningkatkan target *service*
3. Mengusulkan *Service Control Advisor (SCO)*, *Service Advisor (SA)*, *foreman*, mekanik dan *partman* yang akan ditraining atau promosi untuk meningkatkan mutu pelayanan bengkel
4. Merencanakan pengadaan suku cadang
5. Mengantur serta mengawasi kegiatan bengkel
6. Melakukan evaluasi kinerja bengkel secara berkala

Dalam menjalankan tugas, kepala bengkel dibantu oleh SCO, SA, *foreman*, mekanik dan *partman*.

a. *Service Control Officer (SCO)*

SCO merupakan seorang yang bertugas melakukan penginputan data *service* untuk diteruskan kepada kepala bengkel.

b. *Service Advisor (SA)*

SA adalah orang yang menyambut kedatangan *customer* yang datang untuk *service*, hingga selesai *service*. Tugas SA adalah melakukan pencatatan data kendaraan, data keluhan ke sistem *Dealer Management Service (DMS)*, menganalisa dan menjelaskan kerusakan kendaraan kepada *customer* menggunakan *Vehicle Report Card (VRC)*, membuat estimasi waktu dan biaya, mengeluarkan PKB (Perintah Kerja Bengkel) untuk diserahkan kepada *foreman*.

c. Partman

Partman adalah orang yang bertugas menjaga, mengelola, melayani customer yang ingin membeli suku cadang (*sparepart*). Adapun tugas *partman*, yaitu melayani penjualan *sparepart* dan oli, melakukan update jumlah pemasukan atau pengeluaran barang setiap kali terdapat transaksi serta memberikan informasi kepada kepala bengkel, bertanggung jawab pada area gudang *sparepart*, menerima dan memeriksa *sparepart* yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan, memastikan *sparepart* selalu tersedia untuk unit terbaru. memastikan ruangan *sparepart* selalu bersih dan rapi agar mempermudah pengecekan dan pengambilan barang, melaporkan permintaan *sparepart* dan material tambahan kepada kepala bengkel.

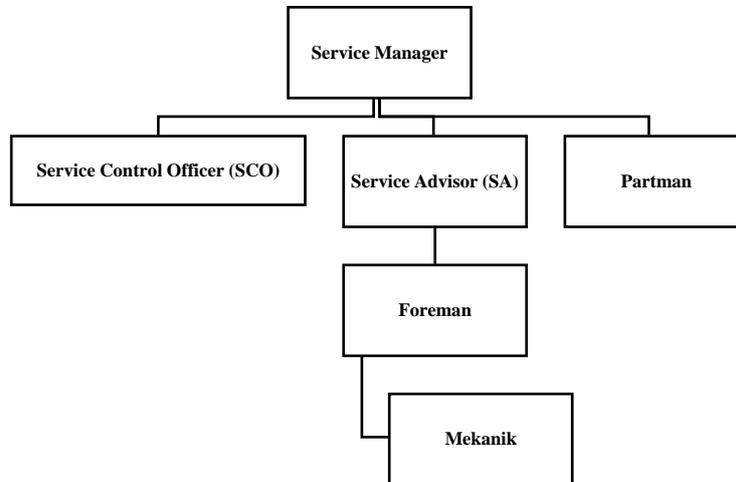
d. Foreman

Foreman adalah orang yang memimpin beberapa tim mekanik, adapun tugasnya, yaitu: mengecek kendaraan *customer* secara langsung dan menganalisa kerusakan, serta menginformasikan kepada mekanik, mendapatkan PKB (Perintah Kerja Bengkel) dan *Vehicle Report Card* (VRC) untuk dibagikan kepada mekanik, memonitoring tim mekanik, melakukan *test driver* sebelum diberikan kepada *customer*.

e. Mekanik

Mekanik adalah seorang yang menguasai dan memahami mesin. Tugas-tugas mekanik sebagai berikut: melakukan pemeriksaan mobil, pembongkaran, perbaikan, pemasangan *sparepart* dan perawatan terhadap kendaraan *customer*, menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar Perintah Kerja Bengkel (PKB) kepada *foreman* untuk diperiksa.

3.4. Struktur Organisasi Bidang



Gambar 4. Struktur Organisasi Bidang Bengkel

Sumber: Wuling Arista Lampung (2023)

1. *Service Manager* (Kepala Bengkel)

Service Manager dalam hal ini bertugas sebagai pemimpin dibidang bengkel, manager bertanggung jawab atas bidang yang dipimpin, mengontrol seluruh karyawan dan kegiatan yang ada di bidang bengkel.

2. *Service Control Officer* (SCO)

SCO merupakan seorang yang bertugas melakukan penginputan data *service* untuk diteruskan kepada kepala bengkel, memastikan semua aktifitas bengkel tercatat pada sistem *Dealer Management Service* (DMS) dan *Arista Dealer Management Service* (ADMS), memastikan pengerjaan *service* telah selesai, sehingga dapat diterbitkan *invoice*. melakukan monitoring *Account Receivables* (AR) bengkel, jika sudah melewati *due date* melaporkan kepada kepala bengkel, untuk dapat di *follow up*, melakukan kegiatan administrasi perpajakan serta menerbitkan faktur pajak yang telah disetujui oleh kepala bengkel, melengkapi data yang dibutuhkan untuk pengiriman unit, memonitoring kwitansi manual, membuat Surat Perjalanan Dinas (SPD) bagi kepala bengkel, SA, *Foreman*, *Partman*, dan mekanik, mencetak kontrak kerja

untuk Perjanjian Kerja Sama (PKS) sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui *Service Manager*.

3. *Service Advisor (SA)*

SA adalah orang yang menyambut kedatangan *customer* yang datang untuk *service*, hingga selesai *service*. Tugas SA adalah melakukan pencatatan data kendaraan, data keluhan ke sistem DMS, menganalisa dan menjelaskan kerusakan kendaraan kepada *customer* menggunakan *Vehicle Report Card (VRC)*, membuat estimasi waktu dan biaya, mengeluarkan PKB (Perintah Kerja Bengkel) untuk diserahkan kepada *foreman*

4. *Partman*

Partman adalah orang yang bertugas menjaga, mengelola, melayani *customer* yang ingin membeli suku cadang (*sparepart*). Adapun tugas *partman*, yaitu melayani penjualan *sparepart* dan oli, melakukan *update* jumlah pemasukan atau pengeluaran barang setiap kali terdapat transaksi serta memberikan informasi kepada kepala bengkel, bertanggung jawab pada area gudang *sparepart*, menerima dan memeriksa *sparepart* yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan, memastikan *sparepart* selalu tersedia untuk unit terbaru, memastikan ruangan *sparepart* selalu bersih dan rapi, agar mempermudah pengecekan dan pengambilan barang, melaporkan permintaan *sparepart* dan material tambahan kepada kepala bengkel.

5. *Foreman*

Foreman adalah orang yang memimpin beberapa tim mekanik, adapun tugasnya, yaitu: mengecek kendaraan *customer* secara langsung dan menganalisa kerusakan, serta menginformasikan kepada mekanik, mendapatkan PKB (Perintah Kerja Bengkel) dan *Vehicle Report Card* (VRC) untuk dibagikan kepada mekanik, memonitoring tim mekanik, melakukan *test driver* sebelum diberikan kepada *customer*.

6. Mekanik

Mekanik adalah seorang yang menguasai dan memahami mesin. Tugas-tugas mekanik yaitu melakukan pemeriksaan mobil, pembongkaran, perbaikan, pemasangan *sparepart* dan perawatan terhadap kendaraan *customer*, menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar Perintah Kerja Bengkel (PKB) kepada *foreman* untuk diperiksa.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Wuling Arista Lampung memiliki dua prosedur pelayanan perbaikan mobil yaitu pelayanan secara langsung dengan datang ke dealer (*walk-in*) dan tidak langsung datang ke dealer (*home visit service*). Pelayanan secara *walk-in* yang diterapkan Wuling Arista Lampung yaitu dengan cara *customer* mendatangi dealer terdekat untuk melakukan perbaikan mobil. Pelayanan yang kedua yaitu *home visit service* dengan cara *customer* menghubungi pihak dealer, agar pihak dealer dapat mengirimkan mekanik kerumah.
2. Wuling Arista Lampung dalam melaksanakan prosedur pelayanan perbaikan mobil telah sesuai dengan teori, namun untuk pengimplementasi-an SOP yang dapat dilihat yaitu *flowchart* Wuling Arista Lampung tidak sesuai dengan teori dikarenakan tidak memiliki *flowchart* prosedur pelayanan perbaikan mobil.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan penulis, yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya, yang akan mengambil tema serupa atau sama diharapkan penelitian ini digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian
2. Bagi Wuling Arista Lampung bagian bengkel diharapkan dapat membuat *flowchart* prosedur pelayanan perbaikan mobil dan memberikan

perangkat kantor yang memadai agar prosedur pelayanan perbaikan mobil dapat efektif dan efisien dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Aflaha, Annisa. 2023. "Sah! Beli Mobil Listrik Diskon PPN 10%, Ini Lengkapnya." CNBC Indonesia. 2023.
<https://www.cnbcindonesia.com/news/20230320191750-4-423331/sah-beli-mobil-listrik-diskon-ppn-10-ini-lengkapny>. [diakses 11 Mei 2023]
- Budihardjo. 2016. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Daryanto. 2014. *Konsumen Pelayanan Prima*. 1st ed. Yogyakarta: Bintoro, Ed.
- Deni, Surya, Sari Susanti, Program Studi, Sistem Informasi, Universitas Adhirajasa, and Reswara Sanjaya. 2022. "Aplikasi Monitoring Servis Mobil Pada Kapela Mobil Berbasis Android Menggunakan Metode Mobile-D" 3 (1): 156–65.
- Djam'an Satori & Aan Komariah. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Fadilla, Marina Nur. 2022. "Prosedur Pelayanan Customer Relation Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Pt. Astra Internasional Tbk – Auto2000 Raden Intan." *Tugas Akhir*, no. 8.5.2017: 48.
[http://digilib.unila.ac.id/66013/9/File Tugas Akhir Full Tanpa BAB Pembahasan.pdf](http://digilib.unila.ac.id/66013/9/File%20Tugas%20Akhir%20Full%20Tanpa%20BAB%20Pembahasan.pdf). [diakses 01 April 2023]
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori Dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- KEPMENPAN No.26 Tahun. 2004. "Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 26 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, 1–8.
- KEPMENPAN No.63 Tahun. 2003. "Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 63 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, no. Ix: 55.
- Kurniawan. 2005. "Transformasi Pelayanan Publik Pembaruan." In . Yogyakarta.

- Laksana, Fajar. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lindley R Higgin & R Keith Mobley. 2002. *Maintenance Engineering Handbook*. 6th ed. McGraw-Hill.
- Makasudede, Yenny. 2018. "Analisis Menurunkan Waktu Stagnasi Waiting For Service Terhadap Total Lead Time Service Kendaraan Pelanggan Daihatsu," 8–45.
- Maulida. 2020. *Teknik Pengumpulan Data Dalam Metodologi Penelitian*. 2nd ed. Jurnal Online IAI Darussalam.
- Miles, M.B., & Huberman, A. Michael. 2009. *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber Tentang Metode- Metode Baru)*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Angki Aulia. 2013. "Kesadaran Hukum Masyarakat Kampung Mahmud Untuk Memiliki Sertifikat Atas Hak Ulayat (Studi Kasus Di Kampung Adat Mahmud Desa Mekarrahayu Kecamatan Marga Asih Kabupaten Bandung)." Universitas Pendidikan Indonesia.
- Nur Fatimah, Endah. 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry. 2018. "A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing, Marketing Science Institute* 1 (64): 12–40.
- PEPMENPAN No.21 Tahun. 2008. "Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur." *Permenpan Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan* 6 (11): 1–63.
- Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran*. CV Alfabeta Bandung.
- Rifka, R.N. 2017. "Step By Step Lancar Membuat SOP." In . Yogyakarta: Huta Publisher.
- Sadya, Sarnita. 2023. "Polri Catat 152,51 Juta Kendaraan Di Indonesia Pada 2022." 2023. <https://dataindonesia.id/Sektor Riil/detail/polri-catat-15251-juta-kendaraan-di-indonesia-pada-2022>. [diakses 10 Februari 2023]
- Satria. 2018. *Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Service Mobil Berbasis*

Website PT. Karya Murni Sentosa. 7. Vol. 2. Jurnal Kilat.

Silvia, Febi. 2018. "*Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.*" *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*, 1–12. <https://core.ac.uk/display/160497369>.

Sugiyono. 2015. "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.*" Bandung: Alfabeta.

Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standart Operating Prosedur*. 2013th ed. Maiesta.

Tjipto, Atmoko. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Universitas Padjadjaran.