

**PENTINGNYA PELAYANAN DI COUNTER SPARE PARTS PADA
PT. NENGAPRATAMA INTERNUSANTARA**

*Tugas Akhir ini Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Ijazah
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen
Pemasaran
Politeknik Negeri Manado*

Oleh

**ASRI RESTY
NIM : 15 052 015**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
2018**

DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
BIOGRAFI.....	vii
LEMBAR KEASLIAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Dan Manfaat	4
1.4 Metodologi Penelitian	5
	HAL
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 LANDASAN TEORI.....	8
2.1.1 Strategi Pelayanan	8
2.1.2 Paradigma <i>Customer Service</i>	12
2.1.3 Teori Penentuan Kinerja.	14
2.1.4 Pelayanan mengacu pada kepuasan pelanggan	16
2.2 TINJAUAN PUSTAKA.....	19

BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN	26
3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	26
3.1.1	Sejarah Perusahaan.....	26
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	27
3.1.3	Struktur Organisasi	28
3.1.4	Deskripsi Kerja	30
3.2	Gambaran Permasalahan.....	40
3.2.1	Deskriptif Permasalahan	40
3.3	Hasil kuesioner.....	41
3.4	Pembahasan.....	44
BAB IV	PENUTUP	54
4.1	Kesimpulan	54
4.2	Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRA

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menghadapi era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan ketat, sehingga terjadi persaingan antara perusahaan satu dengan yang lain untuk menciptakan Produk maupun jasa demi memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan secara maksimal. Perkembangan teknologi telah membuat banyak perubahan di segala bidang seperti Transpotasi. Mulai dari sarana Transpotasi yang sangat sederhana sebelum tahun 1990 sampai sarana transpotasi yang mewah yang sudah dimiliki jaman ini. Kendaraan Roda Empat bahkan lebih adalah salah satu bentuk sarana transpotasi darat yang sudah banyak dimiliki oleh Pengusaha, Perusahaan maupun Masyarakat umum.

Sarana transpotasi sudah menjadi hal pokok dalam kehidupan sehari-hari untuk digunakan berpergian jauh maupun dekat untuk mempersingkat waktu yang dimiliki, dan mempermudah pula pengangkutan muatan dengan kapasitas yang banyak, sedangkan fungsi yang lainnya adalah untuk mendapatkan suatu keuntungan yang akan memberikan kepuasan tersendiri bagi seseorang. Perkembangan Industri Transpotasi roda empat atau lebih di Indonesia saat ini sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat, yang ditandai dengan munculnya berbagai merek serta jenis kendaraan baru di Indonesia. Perkembangan ini tidak hanya berasal Produsen dari Jepang saja melainkan Produsen dari Cina, Amerika Serikat, dan Eropa. Hal ini menyebabkan

persaingan antara perusahaan semakin ketat sehingga masing-masing perusahaan harus mempunyai tingkat pelayanan yang ekstra bagi pelanggan demi membangun hubungan berkelanjutan antara Perusahaan dengan pelanggan itu sendiri. Bagi perusahaan pelanggan adalah salah satu yang paling penting untuk kemajuan perusahaan, tanpa ada pelanggan perusahaan itu tidak akan mendapatkan laba serta kemajuan perlu adanya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang Otomotif itu sendiri tentu tidak hanya menjual alat Transpotasi juga, tentu didukung dengan adanya penjualan Sparepart juga, agar memudahkan customer untuk mencari/mengganti Sparepart Transpotasi yang mereka miliki jika sudah rusak.

Pada bidang Diler Otomotif berbagai macam cara serta pelayanan tentu diterapkan sebaik mungkin demi kenyamanan serta kepuasan para pelanggan untuk meningkatkan pemasukan perusahaan. Seperti sebut saja merek Hino dan Dutro yang di produksi oleh PT.NENGGA PRATAMA INTERNUSANTARA dengan menghadirkan berbagai macam kendaraan serta Sparepart dari Transpotasi tersebut mulai dari warna, corak, model, ukuran, serta kebutuhan suku cadang/spareparts yang tentu akan dibutuhkan oleh para customer saat kendaraan mereka harus sudah diganti onderdilnya, PT.Nenggapratama Internusantara divisi spare parts memiliki suku cadang asli dan lengkap untuk semua model truk . Dukungan layanan purna jual dan teknisi mereka yang dapat diandalkan menjadikan mempermudah seluruh pemilik Transpotasi Hino untuk mendapatkan suku cadang yang asli, Bukan hanya itu PT.

Nenggapratama Internusantara (PT. NPI) yang sebelumnya masih bernama PT. Nenggapratama Internusa Pada Era 2000 sudah terkenal dengan alat Transpotasi yang mereka miliki, dengan menghadapi pesaing yang cukup banyak maka PT. Nenggapratama Internusantara (PT. NPI) harus memiliki pelayanan yang lebih unggul dalam meghadapi persaingan dengan perusahaan lain. Sebuah pelayanan yang sangat baik dan memuaskan tentu akan memberikan nilai tersendiri bagi customer serta kepercayaan untuk terus memilih perusahaan sebagai pemenuhan kebutuhan mereka dan dapat memperbanyak pelanggan yang akan memilih produk Transpotasi maupun Suku cadang di perusahaan tersebut, Pelayanan yang baik serta memuaskan merupakan suatu pembeda yang jelas dan bernilai, menjadikan Ujung tombak bagi daya saing perusahaan. Sesuai dengan pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama berada di perusahaan tersebut penerapan pelayanan yang dilakukan masih belum maksimal dan kurang baik dalam menangani pelanggan, seperti halnya dalam memberikan informasi mengenai *spare parts* pada pelanggan belum bisa dikatakan jelas dan terperinci, karyawan sering membuat pelanggan menunggu dikarenakan karyawan *counter spare parts* melakukan dua pekerjaan sekaligus yaitu pada bagian *customer service* dan *selling*, masalah ini sering kali dikeluhkan oleh pelanggan. Oleh karena hal ini PT. Nenggapratama Internusantara terutama *Counter Spare Parts* perlu meningkatkan pelayanan yang baik untuk pelanggan agar pelanggan bisa dengan nyaman serta tetap mempercayai untuk mencari kebutuhannya dan mejalin hubungan yang baik dengan perusahaan.

Dari uraian tersebut mengingat pentingnya pelayanan dalam meningkatkan kualitas serta kenyamanan pada perusahaan tersebut maka penulis merasa tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul “PENTINGNYA PELAYANAN DI COUNTER SPARE PARTS PADA PT. NENGGA PRATAMA INTERNUSANTARA”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian latar belakang di atas, maka terdapat permasalahan dalam penelitian yaitu :

1. Pelayanan yang diberikan *Counter Spareparts* pada PT. Nenggapratama Internusantara belum maksimal

1.3 Tujuan dan Manfaat

A. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui masalah pelayanan yang berada di Counter Spareparts pada PT. Nenggapratama Internusantara

B. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi bagi PT. Nenggapratama Internusantara terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

b. Bagi Penulis

Sebagai masukan bagi penulis untuk dapat menambah pengetahuan dan wawasan sebelum memasuki dunia pekerjaan yang sesungguhnya.

c. Bagi Customer

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu informasi baru tentang Pentingnya pelayanan yang diberikan pihak Perusahaan PT. Nenggapratama Internusantara.

d. Bagi Politeknik Negeri Manado

Hasil Penelitian ini dapat digunakan untuk bahan referensi dan sumber informasi sehingga diharapkan dapat dikembangkan oleh peneliti-peneliti selanjutnya.

1.4 Metodologi Penelitian

1.4.1 Objek dan Waktu Penelitian

Yang menjadi Objek dalam penelitian ini adalah PT. Nenggapratama Internusantara. Waktu penelitian selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama 3 Bulan 1 hari Sejak tanggal 5 Februari – 7 Mei 2018

1.4.2 Metode dan Jenis Penelitian

Dalam hal ini Penulis menggunakan Metode Deskriptif dimana metode ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi actual secara rinci yang menggambarkan gejala yang ada, mengidentifikasikan masalah atau memeriksa

kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi serta belajar dari pengalaman untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di gunakan penulis yaitu sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari serta mencari informasi-informasi yang dibutuhkan dilakukan dengan mencari referensi-referensi yang berhubungan dengan peneliti yang di lakukan referensi dapat diperoleh dari buku-buku atau internet.

2. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung selama Praktek Kerja Lapangan pada PT. Nenggapratama Internusantara khususnya tentang Pentingnya Pelayanan di *Counter Spare Parts*.

3. Wawancara

Penulis menanyakan secara langsung kepada beberapa orang karyawan yang ada di perusahaan serta konsumen yang berhubungan dengan masalah tersebut.

4. Membagikan Kuesioner

Penulis membagikan kuesioner kepada pelanggan yang ada, agar dapat mengetahui pendapat para customer mengenai pelayanan dari counter spare parts tersebut.