

**ANALISIS PROSEDUR JASA *SERVICE* PADA CV.
KOMBOS TENDEAN MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

**FRINADITA ANALY POMANTOW
NIM : 20053033**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS
2024**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
BIODATA MAHASISWA	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Fokus dan Sub Fokus.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan.....	6
1.6 Manfaat.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Pengertian Analisis.....	8
2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	8
2.3 Pengertian Prosedur.....	10

2.4	Karakteristik Prosedur.....	11
2.5	Manfaat Prosedur	11
2.6	Pengertian Jasa	12
2.7	karakteristik jasa.....	13
2.8	pengertian service.....	15
2.9	Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.10	Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.11	Kerangka Berpikir	19
2.12	Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Jenis Penelitian	25
3.2	Tempat Dan Waktu Penelitian	27
3.3	Sumber Data	27
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5	Teknik Analisa Data.....	32
3.6	Pemeriksaan Keabsahan Data.....	34
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		38
4.1	Gambaran Umum CV. Kombos Tendeand Manado	38
4.2	Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.3	Lokasi Dan Telepon Perusahaan.....	40
4.4	Visi dan Misi Perusahaan.....	40
4.5	Sumber Daya CV. Kombos Tendeand Manado	41
4.6	Struktur Organisasi Perusahaan	41
4.7	Uraian Kerja (Job description).....	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN		51
5.1	Karakteristik Temuan Penelitian.....	51
5.2	Pertanyaan Untuk Informan	52
5.3	Temuan Tentang Hasil Wawancara Mengenai Prosedur Penerimaan Service kendaraan Roda Empat.....	53

5.3.1	Pembahasan Temuan Mengenai Prosedur Penerimaan Service Kendaraan Roda Empat.....	55
5.4	Temuan Tentang Hasil Wawancara Mengenai Prosedur Service Kendaraan Roda Empat Di Bagian Gudang.....	58
5.4.1	Pembahasan Tentang Hasil Wawancara Mengenai Prosedur Service Kendaraan Roda Empat Di Bagian Gudang.....	60
5.5	Temuan Tentang Hasil Wawancara Mengenai Prosedur Service Kendaraan Roda Empat Di Bagian Teknisi	64
5.5.1	Pembahasan Temuan Tentang Hasil Wawancara Mengenai Prosedur Service Kendaraan Roda Empat Di Bagian Teknisi	66
5.6	Temuan Tentang Hasil Wawancara kepada pelanggan mengenai kepuasan pelanggan	69
5.6.1	Pembahasan Temuan Tentang Hasil Wawancara Kepada Pelanggan Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	72
5.7	Implementasi Prosedur Bagian Penerimaan	74
5.8	Implementasi Prosedur Bagian Gudang.....	76
5.9	Implementasi Prosedur Bagian Teknisi	77
5.10	Implementasi Pada Pelanggan.....	79
5.11	Flowchart Alur Perbaikan Roda Empat CV. Kombos Tendeand Manado.....	82
BAB VI	PENUTUP	83
6.1	Kesimpulan	83
6.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan jasa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Salah satu perusahaan yang fokus pada penyediaan layanan adalah CV. Kombos Tendeand Manado, yang bergerak di bidang jasa. Sebagai penyedia jasa, perusahaan ini tidak hanya dituntut untuk memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga untuk melakukan efisiensi dalam setiap proses layanan yang diberikan.

Prosedur pelayanan jasa yang baik akan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, analisis terhadap prosedur yang diterapkan di CV. Kombos Tendeand Manado sangat penting untuk dilakukan. Dengan memahami dan menganalisis setiap tahapan dalam prosedur layanan, perusahaan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada, serta menemukan solusi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Selain itu, perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen juga mempengaruhi cara perusahaan dalam memberikan layanan. Analisis prosedur jasa service yang tepat akan membantu CV. Kombos Tendeand Manado untuk beradaptasi dengan perubahan ini dan tetap relevan di pasar.

CV. Kombos Tendeand Manado adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa *service*, terutama dalam perbaikan dan perawatan kendaraan roda empat. Perusahaan ini telah beroperasi selama beberapa tahun dan telah melayani berbagai jenis kendaraan dengan berbagai masalah teknis. Seiring dengan perkembangan

teknologi dan meningkatnya permintaan konsumen akan layanan yang cepat dan berkualitas, CV Kombos Tendeand Manado terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan. CV Kombos Tendeand Manado telah mengadopsi Sistem Manajemen Bengkel (Dealer Management System/DMS). Dengan adanya sistem DMS itu akan mendukung kelangsungan pekerjaan di CV. Kombos Tendeand Manado dan meningkatkan kualitas layanan yang di berikan kepada pelanggan.

Pelanggan adalah aset terpenting bagi setiap bisnis, terutama dalam industri jasa *service* kendaraan. Kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada hasil akhir perbaikan, tetapi juga pada keseluruhan pengalaman *service* yang meliputi penerimaan kendaraan, estimasi biaya, waktu penyelesaian, komunikasi selama proses *service*, dan penyerahan kembali kendaraan. Prosedur yang tidak efisien atau tidak ramah pelanggan dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan hilangnya kepercayaan pelanggan. Efisiensi operasional sangat penting untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan produktivitas. Prosedur yang tidak efisien akan dapat menyebabkan penumpukan pekerjaan, penggunaan suku cadang yang tidak optimal, dan waktu *service* yang lama, yang pada akhirnya merugikan perusahaan.

Dalam industri jasa *service*, prosedur operasional yang efektif dan efisien sangat penting untuk menjamin kepuasan pelanggan. Prosedur yang baik akan memastikan bahwa setiap kendaraan yang masuk ke bengkel dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini,

“jasa *service*” merujuk kepada berbagai layanan yang diberikan kepada pelanggan, seperti perbaikan kendaraan roda empat dan pemeliharaan kendaraan roda empat.

Suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa *service*, harus membutuhkan prosedur yang baik sehingga berlangsungnya pekerjaan dengan begitu baik. Jika gagal dalam menerapkan prosedur dapat menghambat aktivitas yang ada di perusahaan dalam upaya memperoleh pemasukan kas dan selanjutnya dapat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan, selain itu juga kegagalan dalam menerapkan prosedur menghambat aktivitas-aktivitas lainnya dalam perusahaan serta mempengaruhi perkembangan perusahaan. Oleh karena itu masalah prosedur jasa *service* harus mendapatkan perhatian yang serius dari perusahaan.

Tujuan utama pelayanan yang diberikan adalah menyediakan jasa *service* dan perbaikan kendaraan yang berkualitas bagi masyarakat di Manado dan sekitarnya, juga membangun reputasi sebagai bengkel terpercaya yang memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Sebelum melakukan perbaikan kendaraan roda empat ada prosedur yang harus dilewati terlebih dahulu untuk memastikan apakah sudah mengikuti sesuai prosedur atau tidak. Jika sudah sesuai berdasarkan prosedur maka akan dilakukan pembayaran di kasir.

Perusahaan CV. Kombos Tendea Manado memiliki SOP dalam melayani pelanggan, ada beberapa SOP yang menyangkut tentang pelayanan kepada pelanggan. Yaitu : SOP bagian penerimaan, bagian teknisi dan bagian gudang. Walaupun perusahaan sudah menerapkan prosedur sesuai SOP masih terdapat adanya masalah di bagian gudang mengenai stok barang yang kurang diperhatikan

oleh CV. Kombos Tendea Manado. Sehingga masih ada pelanggan yang memberikan keluhan menyangkut estimasi waktu pengerjaan kendaraan di CV. Kombos Tendea Manado.

Berdasarkan pertimbangan di atas penulis bermaksud untuk mengadakan yang berjudul **“ANALISIS PROSEDUR JASA *SERVICE* PADA CV. KOMBOS TENDEAN MANADO”**



1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalahnya adalah :

1. Estimasi waktu pengerjaan yang tidak tepat mempengaruhi kepuasan pelanggan menyebabkan pelanggan mengalami penundaan yang tidak diinginkan, yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan perusahaan.
2. Kepuasan pelanggan yang belum maksimal berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Jika pelanggan merasa tidak puas, mereka cenderung tidak akan kembali dan mungkin akan memberikan ulasan negatif yang dapat merusak reputasi perusahaan.

1.3 Fokus dan Sub Fokus

1. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas maka yang menjadi fokus adalah Analisis Prosedur Jasa *Service* Pada CV. Kombos Tendea Manado.

2. Sub Fokus

Sub fokus ini adalah permasalahan yang spesifik pada Analisis Prosedur Jasa *Service* Pada CV. Kombos Tendea Manado. Dilihat dari sudut pandang prosedur jasa *service* yaitu dari sisi

- a. Bagian Teknisi
- b. Bagian Gudang dan
- c. Bagian Penerimaan

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam pembahasan ini adalah :

Bagaimana Prosedur Jasa *Service* Di CV. Kombos Tendeand Manado dilakukan ?

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka ini bertujuan untuk memahami secara mendalam Prosedur Jasa *Service* Di CV. Kombos Tendeand Manado. Dengan memahami prosedur tersebut dan mencari tahu apa prosedur jasa *service* sudah sesuai dengan standar yang di tetapkan, maka penulis mengharapkan hasil akhir dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana proses perbaikan kendaraan roda empat yang dilakukan di CV. Kombos Tendeand Manado tersebut.

1.6 Manfaat

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Manfaat dari ini adalah memberikan kontribusi nyata bagi CV. Kombos Tendeand Manado dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas prosedur jasa *service* mereka. Dengan memahami prosedur jasa *service* secara mendalam, CV. Kombos Tendeand Manado dapat melakukan evaluasi terhadap prosedur yang sudah ada dan melakukan perbaikan jika diperlukan. Selain itu, hasil ini juga dapat membantu manajemen CV. Kombos Tendeand Manado dalam mengambil keputusan yang lebih baik tentang prosedur jasa *service* mereka.

Dengan demikian, ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi perusahaan tersebut.

2. Manfaat Bagi Penulis

Menambah pengetahuan penulis dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman mengenai topik yang diteliti, meningkatkan keterampilan penulis menuangkan ide, dan hasil analisis yang diteliti penulis.

3. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Manado

Hasil ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi di perpustakaan politeknik negeri manado serta sebagai informasi tambahan bagi mahasiswa khususnya yang berkaitan dengan judul ini.

