

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

**STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP) PELAYANAN
PERAWATAN KENDARAAN RODA EMPAT PADA
PT. NUSANTARA BERLIAN MOTOR
PEKANBARU**

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna
Melengkapi Gelar Ahli Madya (AMD)



UIN SUSKA RIAU

DIAJUKAN OLEH:

ALFI SEPTIAL
NIM. 01770213230

**JURUSAN MANAJEMEN PERUSAHAAN DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : ALFI SEPTIAL
 NIM : 01770213230
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : D-III MANAJEMEN PERUSAHAAN
 JUDUL : **STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP) PELAYANAN PERAWATAN KENDARAAN RODA EMPAT PADA PT. NUSANTARA BERLIAN MOTOR PEKANBARU.**

DISETUJUI OLEH :
PEMBIMBING

Yessi Nesneri, SE, MM
NIK. 130 712 071

MENGETAHUI

Wakil Dekan 1
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Prof Dr. Leny Nofianti MS, SE, M. Si, Ak, CA
NIP. 19751112 199903 2 001

Ketua Jurusan
D3 Manajemen Perusahaan

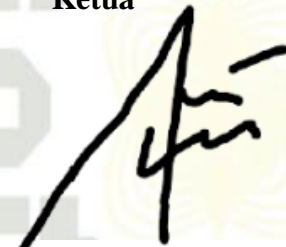
Qomariah Bahamid, SE, M. Si
NIP. 19750704 200710 2 001

LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Alfi Septial
Nim : 01770213230
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Program studi : Diploma III Manajemen Perusahaan
Judul : *Standart Operating Procedure (SOP) Pelayanan Perawatan Kendaraan Roda Empat Pada PT Nusantara Berlian Motor Pekanbaru.*
Hari/Tanggal Ujian : Rabu, 29 April 2020

Panitia Penguji

Ketua



Dr. Anrul Muzan, S.HI, MA

NIP. 197702272003121002

Anggota

Penguji I



Astuti Mevlinda, SE, MM

NIP. 197205132007012018

Penguji II



Ulfiah Novita, SE, M.Si

NIK. 130717061

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “*Standart Operating Procedure (SOP) Pelayanan Perawatan Kendaraan Roda Empat Pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru*”. Sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak, yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yang terhormat Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Yang terhormat Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
3. Yang terhormat Ibu Qomariah L, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan D3 Manajemen Perusahaan.
4. Yang terhormat Ibu Abdiana Ilosa, S.Ap, MPA, selaku Sekretaris Jurusan D3 Manajemen Perusahaan.
5. Yang terhormat Ibu Sehani, SE, MM selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat dan bimbingan kepada penulis dibidang akademik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Yang terhormat Ibu Yessi Nesneri, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

7. Para Dosen Program Studi D3 Manajemen Perusahaan yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis selama menjalani perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Seluruh Pegawai PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru yang telah membantu dan membimbing penulis mulai dari kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) hingga penyusunan Tugas Akhir ini selesai.

9. Yang teristimewa Orang Tua tercinta, Ayahanda Kadijal Hadi dan Ibunda Yuliana, terima kasih atas segala pengorbanan, dukungan, kasih sayang dan doa yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Beserta keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan motivasi, semangat dan doa demi keberhasilan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

10. Sahabat-sahabat penulis yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang selama ini telah memberikan motivasi, dukungan, semangat serta saran-saran demi kemajuan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

11. Dan semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan baik itu yang disengaja maupun yang tidak disengaja,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut dan tidak menutup diri terhadap segala saran dan kritik serta masukan yang bersifat konstruktif bagi diri penulis. Akhir kata semoga dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan dan Perusahaan.

Pekanbaru, 19 Februari 2020

Alfi Septial



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penulisan.....	4
1.3.1 Tujuan Penulisan.....	4
1.3.2 Manfaat Penulisan.....	4
1.3.2.1 Manfaat Teoritis	4
1.3.2.2 Manfaat Praktis.....	4
1.4 Metode Penulisan.....	5
1.4.1 Lokasi dan waktu	5
1.4.2 Jenis Dan Sumber Data	5
1.4.2.1 Jenis Data.....	5
1.4.2.2 Sumber Data	5
1.4.3 Teknik Dan Pengumpulan Data	6
1.4.4 Teknik Analisis Data.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II GAMBARAN UMUM PT. NUSANTARA BERLIAN MOTOR	
2.1 Sejarah PT. Nusantara Berlian Motor	8
2.2 Visi dan Misi PT. Nusantara Berlian Motor	9
2.2.1 Visi PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru.....	9
2.2.2 Misi PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru.....	9
2.3 Struktur Organisasi PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru.....	10
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK	
3.1 Tinjauan Teori	19
3.1.1 Definisi <i>Standart Operating Procedure</i> (SOP).....	19
3.1.2 Macam-macam SOP.....	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.3 Karakteristik <i>Procedure</i>	28
3.1.4 Tujuan, Fungsi, Dan Manfaat SOP	32
3.1.5 Pengertian Pelayanan	33
3.1.6 Pengertian Pelayanan Prima.....	34
3.1.7 Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima	36
3.1.8 Standart Kualitas Pelayanan Prima	36
3.1.9 Pelayanan Dalam Pandangan Islam	38
3.2 Tinjauan Praktik.....	43
3.2.1 Jenis Perawatan Kendaraan Roda Empat Pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru	43
3.2.2 Standart Operating Procedure (SOP) Pelayanan Perawatan Kendaraan Roda Empat Pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru.....	45
3.2.3 Sistem Pelayanan Perawatan Kendaraan Roda Empat Pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru	61
3.2.4 Kendala-Kendala Dalam Pelayanan.....	63
 BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	65
4.2 Saran	68

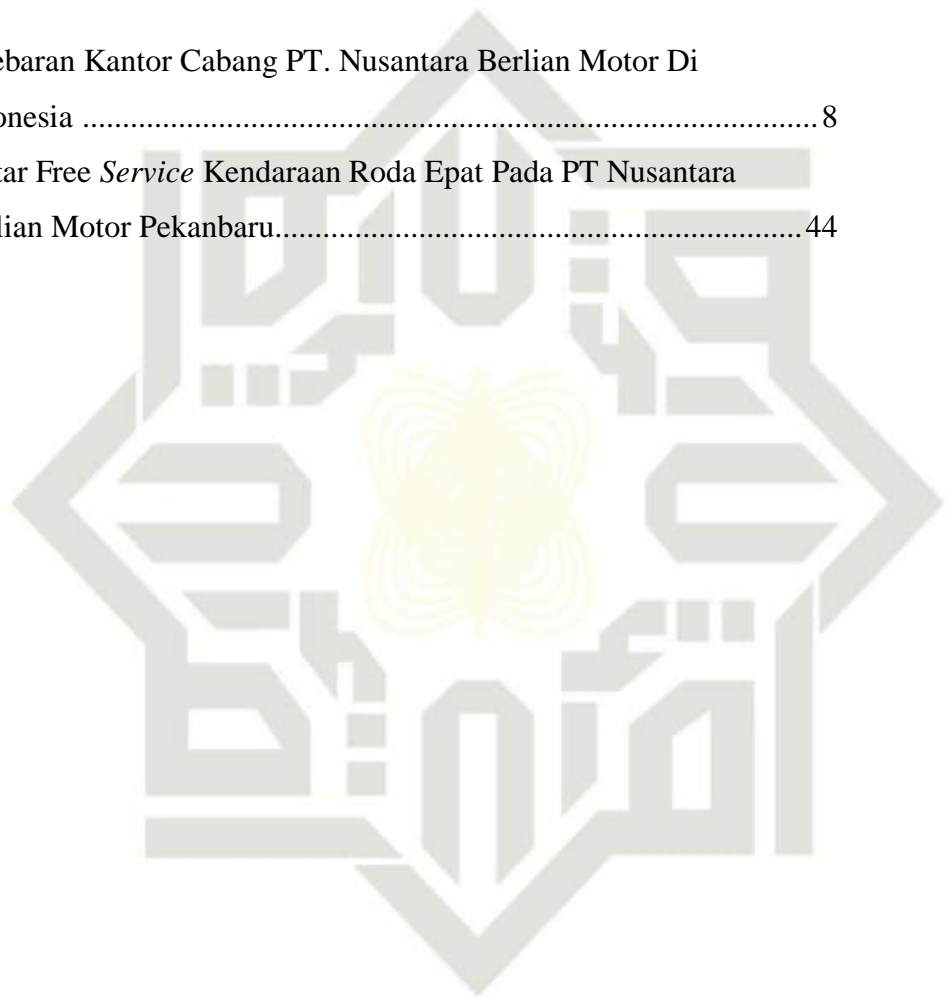
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

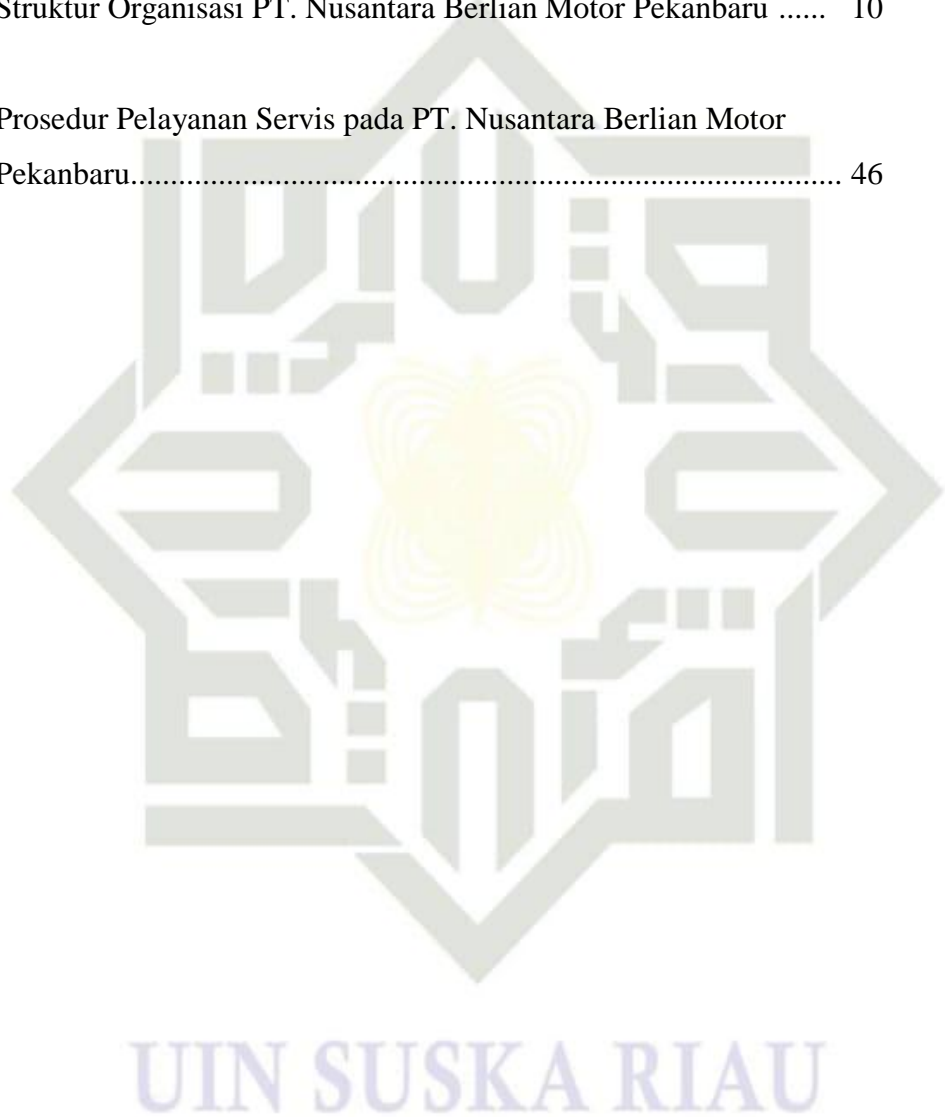
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Kendaraan Yang Memerlukan Perwatan Kendaraan Pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru Pada Bulan Januari s/d Desember 2019	2
Tabel 2.1 Pesebaran Kantor Cabang PT. Nusantara Berlian Motor Di Indonesia	8
Tabel 3.1 Daftar <i>Free Service</i> Kendaraan Roda Epat Pada PT Nusantara Berlian Motor Pekanbaru.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Spesifikasi Area Kerja Pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru.....	9
Gambar 2.2	Struktur Organisasi PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru	10
Gambar 3.1	Prosedur Pelayanan Servis pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru.....	46



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri otomotif sangat pesat. Produsen kendaraan berlomba-lomba dalam menciptakan model dan varian baru setiap tahunnya. Berbagai inovasi pun dilakukan untuk menarik minat konsumen. Hal ini pun dibuktikannya dengan peluncuran mobil dengan model dan teknologi terbaru di ajang Gaikindo Indonesia Internasional Auto Show (GIIAS) pada tanggal 18 s/d 28 Juli 2019 lalu. Pada sektor penjualan, jumlah penjualan yang tercatat di GIIAS pada periode Januari s/d Desember 2019 yakni sebanyak 1.043.017 unit (*sumber: www.gaikindo.or.id*) terdistribusi selama periode tersebut. Dengan demikian, otomatis kendaraan tersebut memerlukan perawatan. Hal ini menjadi keuntungan bagi perusahaan otomotif yang menyediakan jasa perawatan kendaraan.

Perusahaan yang menyediakan jasa perawatan kendaraan memiliki jenis pelayanan yang berbeda-beda. Adapun jenis pelayanan yang ditawarkan seperti pelayanan service berkala, perbaikan kerusakan, penggantian suku cadang dan lain-lain. Namun, untuk pelayanan service berkala, biasanya konsumen lebih tertarik untuk melakukan perawatan kendaraan di perusahaan otomotif yang bekerjasama dengan agen pemegang merek (APM). Hal ini disebabkan karena biasanya produsen mobil memberikan kupon service gratis dengan jumlah tertentu kepada setiap pembeli kendaraan baru dan hanya bisa digunakan di bengkel-bengkel resmi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. Nusantara Berlian Motor merupakan salah satu bengkel resmi mobil merek Mitsubishi di Pekanbaru-Riau. Bengkel ini menyediakan layanan perawatan kendaraan sebagaimana bengkel-bengkel lainnya, termasuk layanan service berkala. Jumlah kendaraan yang melakukan perawatan di bengkel ini rata-rata sebanyak 30 unit per harinya. Hal itu dapat dilihat dari laporan jumlah kendaraan yang melakukan perawatan pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru pada bulan Januari s/d Desember 2019.

Tabel 1.1 Data Jumlah Kendaraan Yang Melakukan Perawatan Pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru Pada Bulan Januari s/d Desember 2019.

No	Bulan	Jumlah kendaraan yang melakukan <i>service</i>
1	Januari	865
2	Februari	751
3	Maret	864
4	April	798
5	Mei	837
6	Juni	692
7	Juli	852
8	Agustus	1.113
9	September	1.006
10	Oktober	1.008
11	November	831
12	Desember	770
Total		10.387

Sumber: PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru

Berdasarkan Table 1.1 diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kendaraan yang melakukan perawatan pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru pada tahun 2019 sebanyak 10.387 unit. Jumlah itu terdiri dari beberapa jenis mobil bermerek seperti All New Pajero, Xpander, Outlander, Mirage, All New Triton dan L300.

Dari segi jumlah teknisi yang menangani perawatan kendaraan di bengkel ini sebenarnya sudah mencukupi yakni mempunyai 12 orang teknisi. Beban yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Diberikan kepada setiap teknisi pun tidak terlalu banyak. Satu teknisi biasanya mengerjakan 2 sampai 3 kendaraan per harinya. Selain itu, teknisi juga dibantu oleh peserta magang atau praktik kerja industri dari berbagai perguruan tinggi dan sekolah di pekanbaru maupun diluar pekanbaru. Namun, terkadang ada beberapa hal yang luput dari perhatian karyawan tentang *Standart Operating Procedure* (SOP). Padahal Menurut **Soemohadiwidjodo (2014:11)** *Standart Operating Procedure* (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Penggunaan SOP dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan produk yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Contohnya alur proses pengerjaan perawatan kendaraan yang tidak teratur. Padahal, dengan alur proses pengerjaan yang teratur teknisi dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Hal inilah yang menjadi latar belakang untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “*Standart Operating Procedure* (SOP) pelayanan perawatan kendaraan roda empat di PT. Nusantara Berlian Motor”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah Bagaimana *Standart Operating Procedure* (SOP) pelayanan perawatan kendaraan roda empat pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir (TA) ini adalah Untuk mengetahui Apakah *Standart Operating Procedure* (SOP) pelayanan perawatan kendaraan roda empat pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru sudah berlaian dengan baik atau tidak.

1.3.2 Manfaat Penulisan

1.3.2.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis yang dimaksud terbagi atas 2, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis

Adapun manfaat penulisan Tugas Akhir (TA) bagi penulis adalah untuk dijadikan sebagai sarana pengembangan wawasan serta pengalaman yang sangat membantu penulis dalam merealisasikan antara teori yang didapat dibangu perkuliahan dengan teori maupun praktek yang ada dilapangan kerja.

2. Manfaat Bagi Pembaca

Adapun manfaat penulisan Tugas Akhir (TA) bagi pembaca adalah dapat dijadikan referenrensi bagi peneliti selanjutnya.

1.3.2.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang dimaksud adalah manfaat penulisan Tugas Akhir (TA) bagi perusahaan, yaitu dapat dijadikan sebagai bahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi dan pertimbangan dalam menjalankan *Standart Operating Procedure* (SOP).

1.4 Metode Penulisan

1.4.1 Lokasi Dan Waktu

Penulis mengadakan pengamatan langsung pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 100 Pekanbaru – Riau. Pelaporan ini dilakukan pada awal November hingga awal Desember 2019.

1.4.2 Jenis Dan Sumber Data

1.4.2.1 Jenis Data

Adapun Jenis data yang digunakan Pada penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data Primer adalah Jenis-Jenis data yang dikumpulkan oleh penulis yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya. Seperti wawancara dengan pihak-pihak yang ada hubungannya dengan Penulisan Tugas Akhir (TA) ini pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Seperti informasi mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi dan buku-buku penunjang yang mendukung penulisan Tugas Akhir (TA) ini.

1.4.2.2 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan pada Penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan penulisan dengan cara mengamati langsung objek yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaan *Standart Operating Procedure (SOP)*.

2. Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan.

1.4.3 Teknik Dan Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam laporan ini adalah :

1. Wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data melalui proses dialog dan tanya jawab (langsung dan Lisan), dengan nara sumber untuk melengkapi data yang digunakan untuk pengamatan.
2. Observasi yaitu suatu metode pengumpulan data melalui proses pengamatan langsung terhadap gejala atau fenomena yang terjadi dilapangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Teknik analisis data deskriptif adalah data yang menjelaskan hasil penelitian dilapangan kemudian membandingkannya dengan teori yang ada, selanjutnya membuat kesimpulan.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini sistematis dan terarah maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan laporan, metode penulisan laporan, dan juga sistematika penulisan laporan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan sejarah singkat perusahaan PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru-Riau.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Dalam bab ini akan diuraikan landasan teori atau tinjauan teori yang terkait dengan *Standart Operating Procedure* (SOP). Dan tinjauan praktek yang berisikan tentang *Standart Operating Procedure* (SOP) yang terdapat pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru serta kendala-kendala yang dihadapi.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab akhir ini penulis akan mejadikan dua sub yaitu kesimpulan dan saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah PT. Nusantara Berlian Motor

Nusantara Berlian Motor-Mitsubishi Cinere, telah dibuka secara besar-besaran pada 17 September 2014, di samping Jakarta, dan Nusantara Berlian Motor-Mitsubishi Pekanbaru telah dibuka pada 14 Agustus 2015. Nusantara Berlian Motor memiliki cabang di beberapa daerah di Indonesia.

Tabel 2.1 Persebaran Kantor Cabang PT. Nusantara Berlian Motor di Indonesia

No	Nama Perusahaan	Alamat
1	PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru	Jalan Soekarno Hatta No. 100 Arengka-Pekanbaru, Riau Telp (0761) 840 1111
2	PT. Nusantara Berlian Motor Cinere	Jalan Cinere Raya No. 18 Cinere-Depok , Jawa Barat Telp (021) 753 6111
3	PT. Nusantara Berlian Motor Medan	Jalan Gagak Hitam Ringroad No. 35 A Kota Medan Telp (061) 4256 5000

Sumber: PT. Nusantara Berlian Motor.




Nusantara Berlian Motor adalah bagian dari Grup Nusantara yang bergerak di bidang otomotif sejak tahun 1975. Per hari ini, kami sudah memiliki sekitar 80 ruang pameran, yang merupakan dealer resmi berbagai merek otomotif meliputi:

- | | | |
|----------|-----------------|------------------|
| 1. MINI | 4. GM Chevrolet | 7. Mercedes Benz |
| 2. MAZDA | 5. BMW | 8. Hyundai |
| 3. FORD | 6. Daihatsu | 9. MITSUBISHI |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1 Spesifikasi Area kerja pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru

	Workshop Specification	Q'ty	Area
  	Land area (m2)	-	2536 M2
	Interactive area inc car lift	2	80M2
	Mitsubishi Quick Pit	2	48M2
	Working Stall (4x6M)-10 stall w/car lift	10	240M2
	Inspection Stall (4x6)	1	24M2
	Part Loading Stall (4x6M)	1	24M2
	Hand working Stall (4x6M)	1	24M2
	Washing area	1	80M2
	Part Warehouse	1	84M2
	Engine Shop	1	50M2
	Tools Room	1	15M2
	Customer waiting lounge	1	150M2
	Discussion Room-Technical Library	1	8M2
	Training room	1	35M2
	Technician Locker	1	30M2
Dinning - Rest Area	1	40M2	

Sumber: PT. Nusantara Berlian Motor.

Berdasarkan gambar *workshop Specification* diatas, terdapat luas area kerja yang dibuat oleh Nusantara Group. Workshop Specification Tersebut telah diaplikasikan pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru.

2.2 Visi Dan Misi PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru

2.2.1 Visi PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru

“Menjadi Rekan Bisnis terpercaya ditunjang Oleh Manajemen yang profesional serta manfaat yang prima bagi stakeholder”

2.2.2 Misi PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru

Adapun Misi PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru adalah:

1. Memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan.

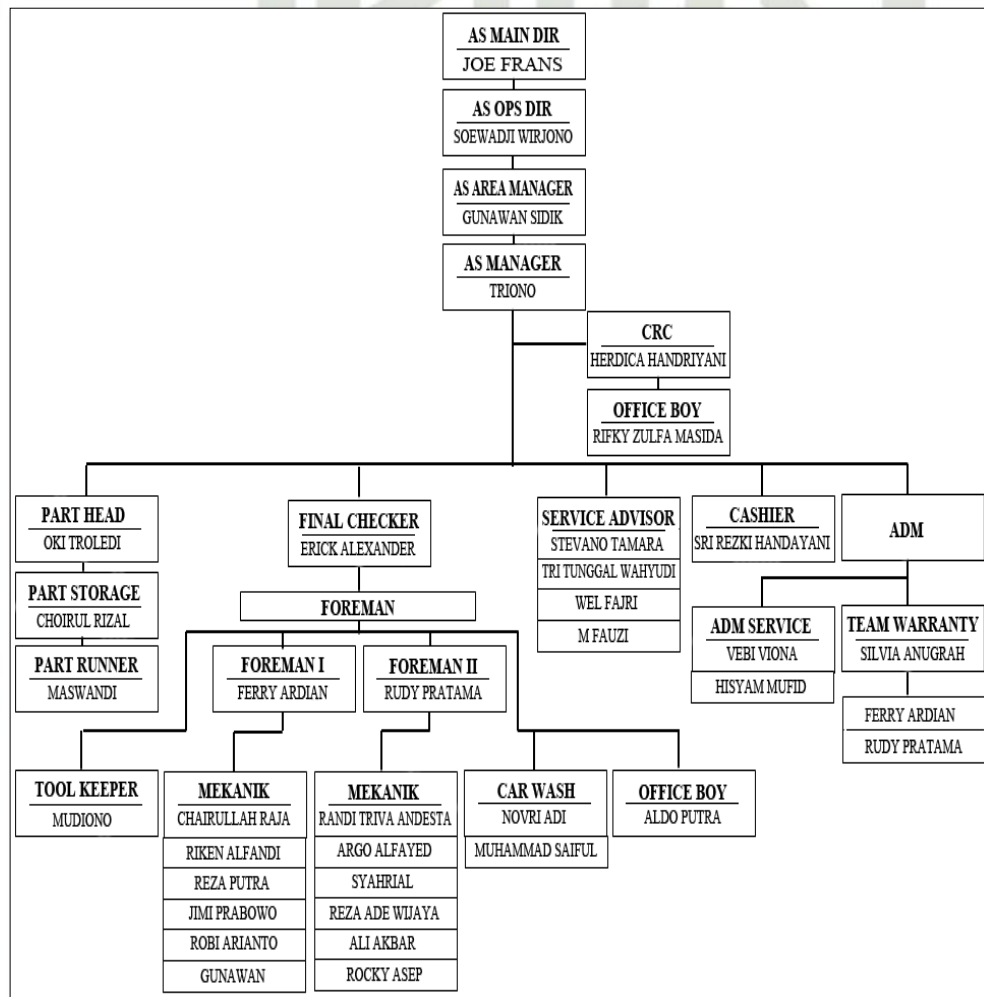
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Memiliki integritas yang tinggi serta sikap proaktif dilandasi paradigma yang positif.
3. Pertumbuhan modal kerja yang konsisten baik secara finansial dan intelektual.
4. Pengembangan sumber daya manusia dan teknologi yang berkesinambungan untuk menyesuaikan dinamika pasar.

2.3 Struktur Organisasi PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru

Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru.



Sumber: PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru.

Adapun Uraian Tugas bagian-bagian atau unit kerja di PT. Nusantara Berlian Motor, antara lain sebagai berikut:

1. Direktur

Tugas dan tanggung jawab Managing Direktur adalah:

- a. Memegang dan mengelola perusahaan secara keseluruhan.
- b. Mengambil keputusan yang bersifat prinsipil terhadap groupnya.
- c. Menentukan tujuan dan strategi perusahaan sesuai dengan rencana kerja dan anggaran perusahaan.
- d. Menerima dan menganalisa laporan manajemen tentang operasi perusahaan dan melakukan yang diperlukan berdasarkan laporan tersebut.

2. Business Management

Tugas dan tanggung jawab Business Manager adalah:

- a. Merumuskan dan menentukan kebijakan umum perusahaan serta memberi petunjuk atas pelaksanaan dan pengawasan keseluruhan operasi perusahaan sesuai dengan kewenangan yang berlaku.
- b. Mengambil inisiatif dalam penyelesaian permasalahan perusahaan sepanjang tidak merugikan perusahaan.
- c. Menciptakan suasana kerja yang baik di lingkungan perusahaan yang dipimpinnya.
- d. Mengadakan koordinasi dengan semua bagian untuk kelancaran pelaksanaan operasional perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Menilai prestasi kerja, mengusulkan promosi dan mutasi terhadap bawahannya.
- f. Memeriksa dan menandatangani dokumen-dokumen, formulir-formulir dan laporan-laporan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- g. Mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan bidang-bidang yang dibawahinya, memberikan laporan, saran-saran dan usulan kepada Managing Direktur.
- h. Memberikan teguran, sanksi terhadap bawahannya yang tidak disiplin sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memberikan bimbingan serta pembinaan terhadap karyawan.

3. Customer Relation

Tugas dan tanggung jawab Customer Relation adalah:

- a. Melakukan percakapan dengan konsumen melalui telepon atau secara langsung untuk memberikan informasi tentang produk atau jasa, mengkonfirmasi pesanan, atau mencatat detil complain.
- b. Menjaga catatan percakapan dengan konsumen dan transaksi, mencatat detil pertanyaan, complain, komentar termasuk keputusan konsumen.
- c. Memecahkan komplain layanan atau tagihan konsumen dengan melaksanakan aktivitas seperti pengembalian uang, menyesuaikan tagihan atau mengganti barang.
- d. Memeriksa untuk memastikan bahwa perubahan yang dilakukan menyelesaikan masalah konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Mengontak konsumen sebagai respon pertanyaan atau pemberitahuan hasil investigasi atau tindak lanjut atas pertanyaan ataupun komplain konsumen.

4. ADH/Kepala Administrasi

Tugas dan Tanggungjawab ADH/ Kepala Administrasi adalah:

- a. Menyediakan sarana administrasi dan kebutuhan dana.
- b. Merencanakan dan mengendalikan arus kas.
- c. Menyediakan fasilitas kebutuhan SDM sesuai hak.
- d. Mengusulkan prioritas pembayaran.
- e. Mencari alternatif pola pembayaran.
- f. Mengatur administrasi perkantoran.
- g. Kelancaran arus kas, pembayaran sumber daya.
- h. Terlayannya kebutuhan dan asuransi SDM.
- i. Terkendalinya dokumen administrasi dan keuangan.

5. *Service Advisor*

Tugas dan tanggungjawab *Service Advisor* adalah:

- a. Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat PKB dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan.
- b. Melayani pelanggan, yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan pada pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Memasukkan data keluhan pelanggan mengenai kondisi kendaraan pelanggan ke komputer.
- d. Membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB).
- e. Membuat penawaran dari pekerjaan perbaikan kendaraan atau estimasi biaya dan waktu perbaikan pada pelanggan.
- f. Menginformasikan pekerjaan tambahan (bila ada) kepada Pelanggan beserta estimasi biaya dan waktu tambahan yang diperlukan.
- g. Memeriksa kendaraan yang telah diperbaiki, apakah sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel (PKB).
- h. Melakukan test drive dan memeriksa keberadaan parts bekas di dalam kendaraan.
- i. Menyerahkan kembali kendaraan pada pelanggan dalam keadaan bersih.

6. *Sparepart*

Tugas dan tanggungjawab Bagian *Sparepart* adalah:

- a. Melakukan order parts, baik untuk keperluan gudang parts maupun parts pesanan Indirect.
- b. Melakukan follow-up atas order yang telah dibuat sehingga dapat memberikan informasi yang akurat terhadap parts pesanan next internal customer.
- c. Mencatat order atau permintaan yang tidak dapat dipenuhi, dan melakukan follow-up kepada next internal customer atas kondisi order tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Menerima dan memeriksa parts yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.
- e. Menginformasikan kepada next internal customer apabila parts yang dipesan telah tersedia. Menyimpan parts untuk stock sesuai dengan lokasi yang telah ditetapkan, membuat lokasi baru untuk parts baru dan menyimpan parts pesanan indirect di intransit area.
- f. Memelihara dan menjaga kondisi fisik stock parts dan menjaga kebersihan lokasi dan ruang yang ada di gudang.
- g. Mengatur layout gudang agar menjadi efektif dan efisien.

7. Administrasi Service/Billing

Tugas dan tanggungjawab Administrasi Service/Billing adalah:

- a. Mencetak kontrak kerja untuk Perjanjian Kerja Sama (PKS) sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui Workshop Head.
- b. Memonitor batas waktu pembayaran dan dokumen-dokumen pendukungnya.
- c. Melakukan administrasi Account Receivables (AR).
- d. Melakukan kegiatan administrasi masalah perpajakan.
- e. Membantu melengkapi data yang dibutuhkan untuk pengiriman unit.
- f. Menerima PKB yang telah selesai diproses oleh bengkel.
- g. Melakukan pekerjaan Billing dan Invoice dari PKB yang telah dinyatakan selesai oleh Service Advisor.
- h. Membuat registrasi Kuitansi Manual.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Mendistribusikan Kuitansi yang selesai (asli/sistem) kepada pelanggan sebagai pengganti Kuitansi Manual.
 - j. Melakukan monitoring terhadap PKB yang belum selesai (WIP).
 - k. Membuat dan mengembangkan Filing System dan registrasi copy kuitansi, OPL, dan lain-lain.
 - l. Membuat laporan mingguan dan bulanan WIP, Faktur Pajak, Memo, Pembebanan dan lain-lain.
 - m. Memelihara dan menjaga kebersihan tempat dan area kerja (5R)
8. Foreman
- Tugas dan tanggungjawab Foreman adalah:
- a. Mengembangkan Menganalisa PKB dari Service Advisor untuk mendistribusikan job kepada mekanik.
 - b. Mengawasi kerja mekanik sesuai PKB dan flate rate yang ditetapkan.
 - c. Membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi mekanik.
 - d. Mendukung mekanik dalam penyediaan suku cadang dan penyediaan tools.
 - e. Membuat laporan berkala mengenai job return, problem yang dihadapi untuk diserahkan pada atasan.
 - f. Memeriksa hasil kerja mekanik sesuai dengan Perintah Kerja (PK).
 - g. Menjelaskan pada pelanggan tentang kondisi kendaraan yang sedang diperbaiki.
 - h. Melakukan test drive terhadap kendaran yang telah selesai diperbaiki.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Teknisi

Tugas dan Tanggungjawab Teknisi adalah:

- a. Mengerjakan perbaikan/perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada pada PKB, sesuai dengan standar pengerjaan dan standar K3 yang berlaku.
- b. Mencatat pekerjaan yang dilakukan di kolom PKB dan mencatat waktu kerja (waktu mulai dan waktu penyelesaian pekerjaan) pada kertas kerja atau Check sheet yang berlaku untuk menentukan *flate rate*.
- c. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar PKB pada Foreman / Karu untuk ditindak lanjuti.
- d. Memeriksa ulang hasil kerjanya dan menyerahkan PKB yang telah diisi kepada Kepala Regu/Foreman untuk diperiksa.
- e. Memelihara (menjaga kebersihan dan kelengkapan) peralatan kerja, menjaga kerapian dan kebersihan tempat kerjanya.

10. Kasir

Tugas dan tanggung jawab kasir adalah:

- a. Melakukan pencatatan atas semua transaksi.
- b. Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai suatu produk atau jasa.
- c. Melakukan proses transaksi pelayanan jual beli.
- d. Melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan.

e. Melakukan pengecekan laporan keuangan bulanan.

11. *Washing*

Tugas dan tanggungjawab *washing* adalah:

a. Membersihkan mobil pelanggan yang telah di servis.

b. Mencuci mobil pelanggan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan tentang *Standart Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Perawatan kendaraan roda empat pada PT. Nusantara Berlian Motor pekanbaru maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. *Standart Operating Procedure* (SOP) pelayanan perawatan kendaraan pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru terbagi atas 7 langkah yaitu sebagai berikut:

- a. Perjanjian

Aktivitas: Petugas *Customer Service* melakukan undangan perbaikan kendaraan pelanggan sesuai data service terakhir dan menerima telpon booking dari pelanggan yang berniat melakukan service di waktu yang disepakati.

- b. Persiapan

Aktivitas: Petugas *Customer Service* mengupdate informasi pada papan control booking. Berkoordinasi dengan tim mekanik (kepala bengkel) terkait informasi stall, mekanik dan part. Informasikan list pelanggan (booking) yang akan datang hari ini pada petugas di *front gate*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Penerimaan

(Pintu masuk dealer)

Aktivitas: Petugas Keamanan (*Security*) menyambut pelanggan yang masuk dan menanyakan keperluan pelanggan sehingga dapat membantu untuk mengarahkan pelanggan ke area parker atau ke arah bengkel. Ketika pelanggan memasuki area tempat parker, penting untuk mengetahui nama pelanggan yang datang karena pada saat tersebut akan memberikan kesan terhadap pelayanan Mitsubishi.

(Check In Stall)

Aktivitas: Menyambut pelanggan dan melakukan pemeriksaan di check in stall (pemeriksaan awal) serta mengkonfirmasi kebutuhan pemeliharaan dan perbaikan yang diperlukan pelanggan.

(Meja/Counter penerimaan)

Aktivitas: Menyambut pelanggan dan melakukan proses *Work Order* untuk pekerjaan yang akan dilakukan serta mengkonfirmasi kebutuhan pemeliharaan dan perbaikan yang diperlukan.

d. Perbaikan

(Di *Workshop*/Bengkel)

Aktivitas: Proses perbaikan kendaraan merupakan hal yang penting dilakukan oleh mekanik. Untuk itu diperlukan kesesuaian pekerjaan antara waktu actual pekerjaan dengan estimasi yang berpedoman pada *work order* yang telah dibuat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Di Ruang Tunggu)

Aktivitas: Proses perbaikan kendaraan merupakan hal yang penting dilakukan oleh mekanik. Jangan izinkan customer datang ke *Workshop* dan melihat proses service, karena akan mengganggu pekerjaan mekanik yang ada.

e. Sebelum penyerahan

Aktivitas: Penjelasan kondisi kendaraan yang diperbaiki, part yang diganti, ketetapan waktu service dan rincian biaya service.

f. Penyerahan

Aktivitas: *Service Advisor* mengantarkan pelanggan menuju *parking stall*, memeriksa kondisi kendaraan dan meminta pelanggan memeriksa kelengkapan (terutama barang berharga) semua sesuai dengan kondisi semula serta mengantarkan kepergian pelanggan.

g. Setelah penyerahan

Aktivitas: *Customer Service* menghubungi pelanggan 3-7 hari setelah perbaikan dilaksanakan. Gunanya untuk mengetahui kondisi kendaraan setelah diperbaiki dan mendapatkan informasi, pengalaman, kesan dan masukan pelanggan terhadap pelaksanaan perbaikan dibengkel.

2. Dalam pelaksanaan *Standart Operating Procedure* (SOP) tersebut terdapat kendala-kendala yaitu kekurangan sumber daya manusia karena petugas yang memfollow up pelanggan hanya ada satu orang sehingga terjadi keterlambatan dalam memfollow up dan sering terjadi miss komunikasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan tentang *Standart Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Perawatan kendaraan roda empat pada PT. Nusantara Berlian Motor pekanbaru maka penulis dapat menyarankan yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *Standart Operating Procedure* (SOP) hendaknya dilakukan pada semua pelanggan, baik itu pelanggan baru atau pelanggan yang sudah lama.
2. Sebaiknya perusahaan selalu mengedukasikan ke konsumen mengenai sistem, syarat, serta ketentuan-ketentuan untuk melakukan perawatan pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru.
3. Untuk mempercepat pekerjaan, sebaiknya perusahaan menambah petugas bagian Customer Service karena saat ini hanya ada satu orang yang memfollow up pelanggan.
4. Untuk meminimalisasi kesalahan seperti CS tidak mengulangi kembali permintaan pelanggan yang bisa terjadinya kesalahan dalam pengimputan maka penulis memberikan saran yaitu dengan menelpon kembali customer pada H-1 kedatangan pelanggan dan CS bisa mengulangi kembali permintaan pelanggan tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Budiharjo. 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).
- Daryanto dan Setyobudi, Isamanto. 2014. Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ekotama, Suryono. 2018. Matinya Perusahaan Gara-Gara SOP. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Gaikindo. 2020. Jumlah penjualan Kendaraan Pada periode Januari s/d Desember 2019. <https://www.gaikindo.or.id/indonesian-automobilr-industry-data/> (diakses pada Hari Sabtu, 08 Februari 2020).
- Handayani, Tati dan Fathoni, Muhammad Anwar. 2019. Manajemen Pemasaran Islam. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Kasmir. 2011. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).
- Mu'ah. 2014. Kualitas layanan rumah sakit. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Muhammad, Mukmin. 2018. Manajemen Pelayanan Prima. Barru: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara AL-GAZALI.
- Mulyadi. 2013. Sistem Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa, Donni Juni. 2014. Kesekretarisan. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen pelayanan prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Santosa, Joko Dwi. 2014. Lebih Memahami SOP. Surabaya: Kata Pena.
- Soemohadiwidjojo, Arini T. 2014. Mudah Menyusun SOP. Jakarta: Penebar Plus (Penebar Swadaya Grup).
- Tiptono, Fandy. 2017. Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

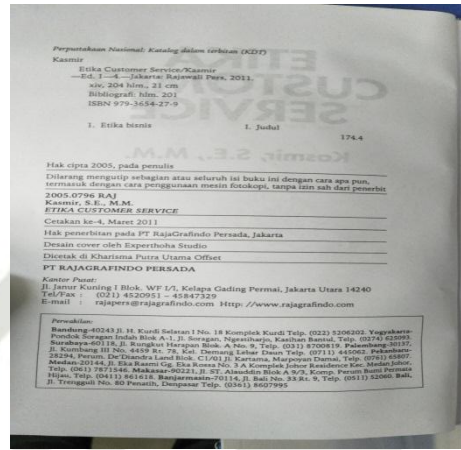
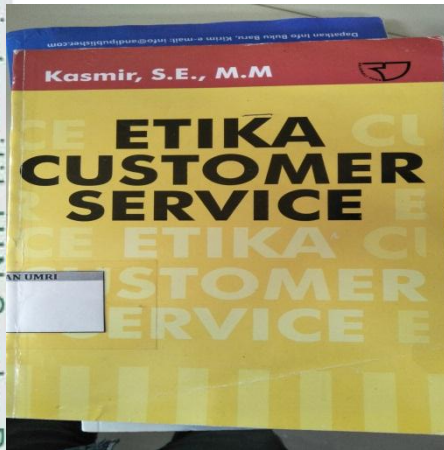
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

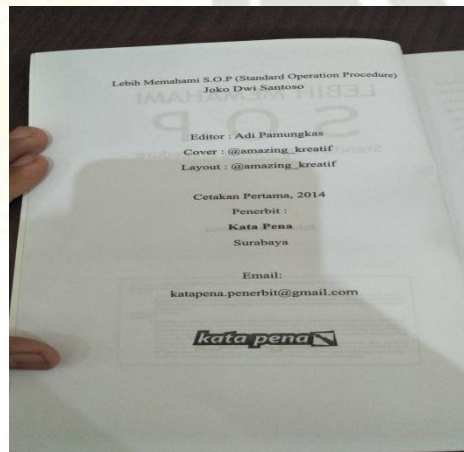
Lampiran

Cover Buku yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir (TA)

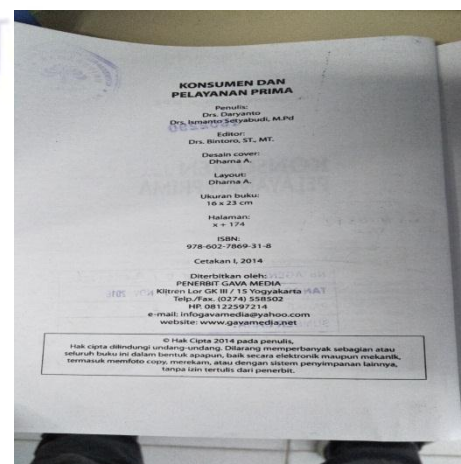
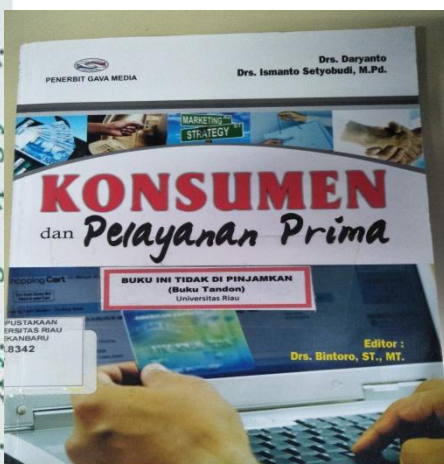
1. Kasmir. 2011. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.



2. Santosa, Joko Dwi. 2014. Lebih Memahami SOP. Surabaya: Kata Pena.



3. Daryanto dan Setyobudi, Isamanto. 2014. Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.



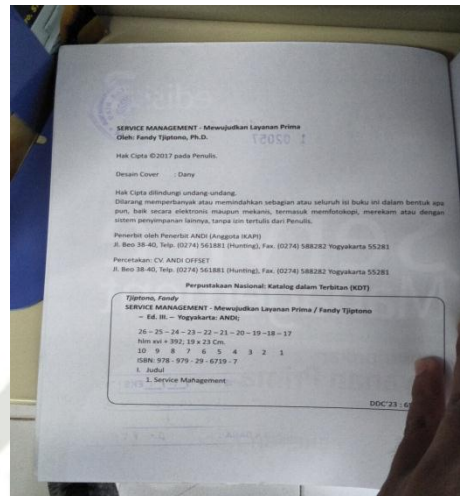
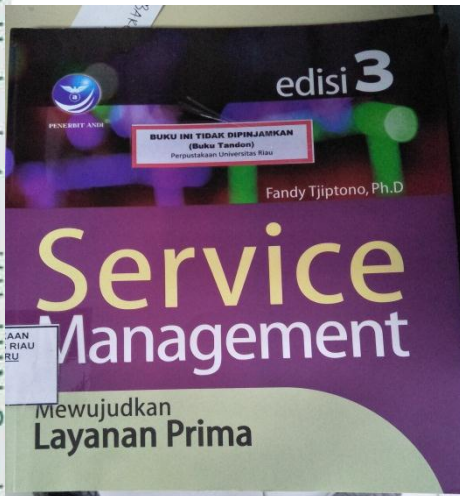
Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

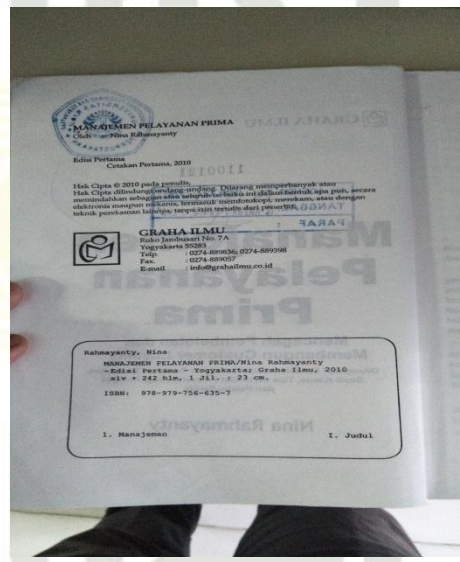
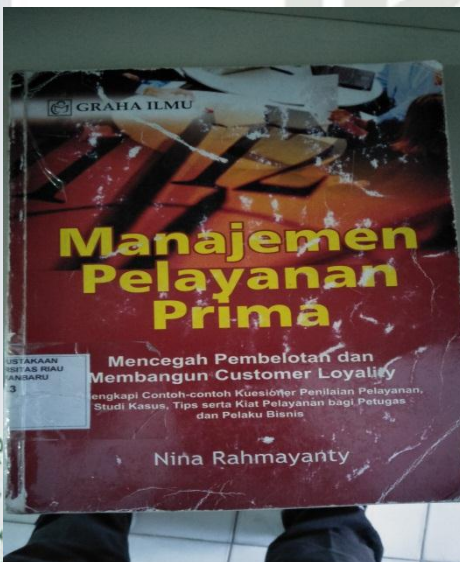
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

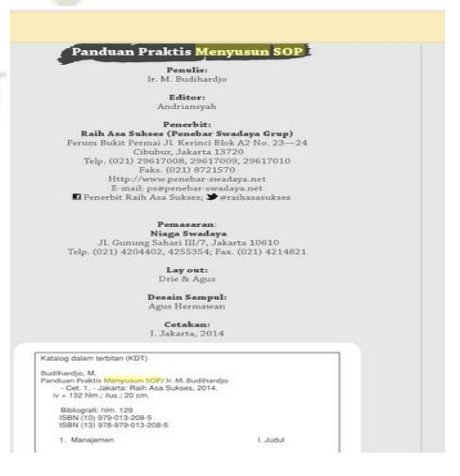
4. Tjiptono, Fandy. 2017. Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima. Yogyakarta: CV. Andi Offset.



5. Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen pelayanan prima. Yogyakarta: Graha



6. Budiharjo. 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).



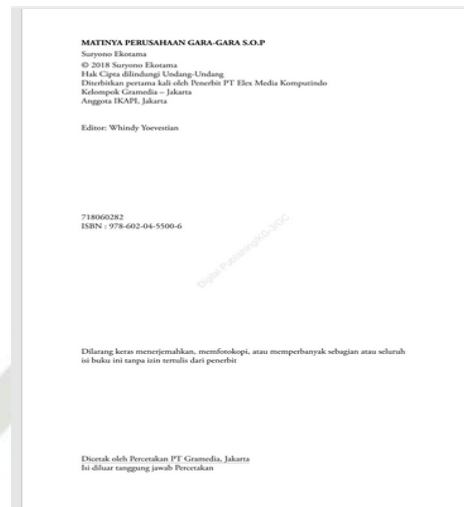
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

7. Ekotama, Suryono. 2018. Matinya Perusahaan Gara-Gara SOP. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.



8. Soemohadiwidjojo, Arini T. 2014. Mudah Menyusun SOP. Jakarta: Penebar Plus (Penebar Swadaya Grup).



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pedoman Wawancara

(Perjanjian)

1. Apakah ibu selalu memberikan salam standar dan memperkenalkan diri kepada pelanggan?
2. Apakah ibu selalu menanyakan kebutuhan pelanggan dan mendengarkan penjelasan mengenai kondisi kendaraan pelanggan?
3. Apakah ibu selalu mengidentifikasi pemeliharaan dan memberikan informasi mengenai perbaikan yang diperlukan oleh konsumen serta memberi estimasi waktu dan biaya yang akan dikeluarkan?
4. Apakah ibu selalu mengatur jadwal perbaikan kendaraan sesuai dengan jadwal bengkel?
5. Apakah ibu selalu menanyakan kepada pelanggan apakah akan menunggu atau meninggalkan bengkel?
6. Apakah ibu selalu mengulang semua permintaan pelanggan dan mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan terimakasih?

(Persiapan)

1. Apakah ibu selalu memeriksa berkas form booking baru pada service booking control board?
2. Apakah ibu selalu memastikan kesiapan sparepart, mekanik, stall?
3. Apakah ibu selalu menghubungi pelanggan 1 hari sebelum hari kedatangan untuk konfirmasi kesiapan dan kedatangan pelanggan?
4. Apakah ibu selalu konfirmasi jadwal perbaikan kepada pelanggan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Apakah ibu selalu mengulang semua permintaan pelanggan, tanggal booking, estimasi biaya perbaikan sebelum mengakhiri pembicaraan dan mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan terimakasih?

(Penerimaan pada pintu Dealer)

1. Apakah bapak selalu memberikan salam standart Mitsubishi dan menanyakan sudah service booking atau belum kepada pelanggan?
2. Apakah bapak selalu memberikan nomor urut service kepada pelanggan?
3. Apakah bapak selalu memberitahu pelanggan untuk mempersiapkan service booklet dan stnk serta mengarahkannya ke *check in stall*?

(Penerimaan pada Check In Stall)

1. Apakah bapak selalu mendekati pelanggan, mengucapkan salam, memperkenalkan diri dan mengucapkan terimakasih atas kedatangannya?
2. Apakah bapak selalu Menyapa pelanggan dan menanyakan pemeliharaan yang dibutuhkan serta menggali keluhan pemeliharaan dengan struktur pertanyaan 5W1H?
 4. Apakah bapak selalu memasang penutup kursi, penutup setir, pelindung lantai (CS Kit) pada kendaraan pelanggan?
 4. Apakah bapak selalu memeriksa kondisi kendaraan (exterior & interior) dengan checklist (QIM menu) dan service Booklet?
 5. Apakah bapak selalu menyarankan perbaikan yang diperlukan kepada pelanggan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Apakah bapak selalu memastikan bahwa pelanggan tidak meninggalkan barang berharganya?
7. Apakah bapak selalu mengulang kembali pekerjaan yang akan dilakukan sesuai dengan permintaan dan pemeriksaan awal?
8. Apakah bapak selalu mengajak pelanggan ke service counter untuk melakukan pendaftaran service?

(penerimaan pada meja counter)

1. Apakah bapak selalu memeriksa riwayat historis dan kondisi kendaraan melalui service booklet?
2. Apakah bapak selalu menghitung dan memberitahu estimasi biaya dan waktu pekerjaan serta menanyakan kepada pelanggan apakah ada hal lain yang diperlukan?
3. Apakah bapak selalu membuat Work order untuk daftar pekerjaan yang harus dilakukan serta melakukan konfirmasi ulang ke pelanggan untuk data dan perbaikan yang ditulis?
4. Apakah bapak selalu meminta tanda tangan pelanggan setelah ada konfirmasi detail perintah kerja (WO) serta memberi salinannya?
5. Apakah bapak selalu menanyakan metode pembayaran yang akan digunakan pelanggan?
6. Apakah bapak selalu mengatakan kepada pelanggan bahwa pelanggan akan mendapatkan informasi apabila ada perubahan (biaya, waktu, atau pekerjaan)?

7. Apakah bapak selalu menanyakan kepada pelanggan akan menunggu atau meninggalkan kendaraan dan apabila meninggalkan kendaraan apakah bapak menanyakan nomor yang dapat dihubungi?

(Perbaikan di Workshop/bengkel)

1. Apakah bapak selalu menghubungi tim mekanik serta menanyakan apakah kendaraan bisa selesai dengan waktu yang telah dijanjikan?
2. Apakah bapak selalu menanyakan kepada tim mekanik apakah ada penambahan pekerjaan atau tidak serta alasannya?
3. Apakah bapak selalu memberitahu kepada pelanggan apabila terjadi perubahan (waktu, biaya atau pekerjaan)?

(Update Informasi)

1. Apakah bapak selalu memberitahu kepada pelanggan mengenai status pekerjaan kendaraan?
- Apabila kendaraan telah selesai, apakah bapak selalu melakukan proses *final check*?
- Apabila tidak ada keluhan, apakah bapak selalu membawa kendaraan ke washing bay untuk proses cuci?
4. Apabila ada keluhan, apakah bapak selalu mengajak pelanggan untuk memeriksa kendaraan setelah di perbaiki?
5. Apakah bapak selalu membawa kendaraan yang telah selesai ke parking stall?
- Apakah bapak selalu mempersiapkan part bekas pelanggan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(sebelum penyerahan: memberikan penjelasan & pembayaran service)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Apakah bapak selalu memeriksa semua pekerjaan, apakah sudah sesuai dengan Work Order atau tidak?

2. Apakah bapak selalu mencetak Invoice serta mengkonfirmasi kepada pelanggan bahwa kendaraanya telah selesai?

3. Apakah bapak selalu memberikan penjelasan mengenai pemeriksaan dan perbaikan yang dilakukan sesuai *Work Order* dan *Service Booklet*?

4. Apakah bapak selalu menawarkan part bekasnya kepada pelanggan?

5. Apakah bapak selalu memberi penjelasan mengenai garansi perbaikan, mulai dari ruang lingkup dan masa berlakunya garansi?

6. Apakah bapak selalu menanyakan kepada pelanggan apakah ada hal lain yang ingin ditanyakan oleh pelanggan?

7. Apakah bapak selalu memberikan penjelasan mengenai perincian biaya service yang ditagihkan ke pelanggan serta memberitahu alternative pembayaran yang dapat digunakan?

8. Apakah bapak selalu memperlihatkan rincian tagihan dan memberikan invoice kepada pelanggan?

9. Apakah bapak selalu mengantarkan pelanggan kekasir pembayaran dan mengucapkan terimakasih serta memberi bukti pembayaran?

(penyerahan: penyerahan kendaraan pelanggan)

10. Apakah bapak selalu mengantarkan pelanggan kembali ke parking stall?

11. Apakah bapak selalu melepaskan penutup kursi, penutup setir, pelindung lantai

(CS kit) pada kendaraan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Apakah bapak selalu meminta pelanggan untuk kembali melihat kondisi kendaraan?
4. Apakah bapak selalu memberikan saran dan tips kepada pelanggan bagaimana merawat kendaraan?
5. Apakah bapak selalu mengantarkan kepergian pelanggan, serta mengucapkan terimakasih dan selamat jalan kepada pelanggan?
6. Apakah waktu 10 menit cukup untuk mengantarkan pelanggan hingga ke kendaraannya?

(setelah penyerahan: follow up setelah penyerahan)

1. Apakah ibu selalu menyiapkan data pelanggan yang akan di follow up serta menghubungi pelanggan?
2. Apakah ibu selalu menanyakan kepada pelanggan mengenai kondisi kendaraan setelah melakukan perawatan?
3. Apakah ibu selalu mendengarkan dan mencatat semua komentar pelanggan?
4. Apakah ibu selalu mengundang pelanggan untuk mengunjungi bengkel untuk jadwal pemeliharaan berikutnya?
5. Apakah ibu selalu mengucapkan terimakasih dan menyampaikan salam standar Mitsubishi kepada pelanggan?
6. Apakah ibu selalu membuat targetan follow up kepada management atau pimpinan service?

(kendala yang dihadapi)

Apakah ada kendala yang dihadapi dalam menjalan SOP pelayanan perawatan kendaraan roda empat pada PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru?

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN

Dokumentasi Wawancara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Identitas Narasumber:

Nama : Dodi

Jabatan: Security



Identitas Narasumber:

Nama : Herdica Handriyani

Jabatan: CRC

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Identitas Narasumber:

Nama : Well Fajri

Jabatan: Service Advisor