



- 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.



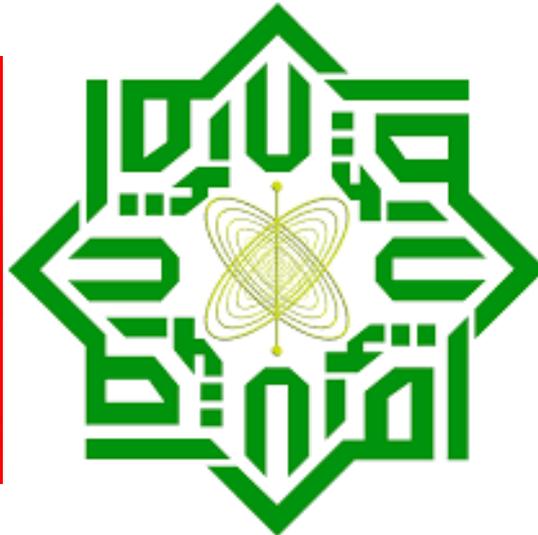
## TUGAS AKHIR

### PENERAPAN SISTEM PELAYANAN JASA SERVICE MOTOR

#### PADA AHASS CV. HIDAYAHH DESA KOTA BARU

#### KABUPATEN ROKAN HULU RIAU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

OLEH

SEPTIA RISMAYANTI

NIM.02170223981

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2024

### 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.

### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Septia Rismayanti  
Nim : 02170223981  
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan  
Judul Tugas Akhir : Penerapan Sistem Pelayanan Jasa Service Motor Pada  
AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan  
Hulu  
Hari/Tanggal Ujian : 07 Juni 2024

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING



Riki Hanri Malau, SE, MM

NIP. 19710124 200701 1 020

MENGETAHUI

Dekan

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Hi. Mahvarni, SE, MM

NIP. 19700826 199903 2001

Ketua Program Studi

D3 Manajemen Perusahaan



Henni Indrayani SE., MM

NIP. 19700802 199803 2003

**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.

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nama : Septia Rismayanti  
NIM : 02170223981  
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Tugas Akhir : Penerapan Sistem Pelayanan Jasa Service Motor Pada  
AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten  
Rokan Hulu Riau  
Tanggal Ujian : 07 Juni 2024

**Tim Penguji**

Ketua Penguji

Dr. Hj. Julina, SE, M. Si  
NIP. 19730722 199903 2 001

Sekretaris

Yessi Nesner, SE, MM  
NIP. 19870629 202012 2 008

Penguji I

Meri Sandora, SE, MM  
NIP. 19790505 200710 2 001

Penguji II

Irien Violinda Anggriani, SE, M.Si  
NIP. 19751106 200710 2 003

**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 Surat:  
Nomor : Nomor 26/2024  
Tanggal : 07 juni 2024

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SEPTIA RISMA YANTI  
NIM : 021702239B1  
Tempat/Tgl Lahir : KOTA BARU, 28 SEPTEMBER 2001  
Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya-Ilmiah-lainnya\*:  
PENERAPAN SISTEM PELAYANAN JASA SERVICE MOTOR DI  
PADA AHASS CV. HIDAYATULHI DESA KOTA BARU  
KABUPATEN POYAN HULU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya-Ilmiah-lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya-Ilmiah-lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya-Ilmiah-lainnya\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 26 Juni 2024  
Yang membuat pernyataan



SEPTIA RISMA YANTI  
NIM: 021702239B1

**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.

## ABSTRAK

### **PENERAPAN SISTEM PELAYANAN JASA SERVICE MOTOR PADA AHASS CV. HIDAYAHH DESA KOTA BARU KABUPATEN ROKAN HULU RIAU**

Oleh

**SEPTIA RISMAYANTI**  
**NIM : 02170223981**

Pelayanan jasa adalah suatu rangkaian pekerjaan yang saling berkaitan yang dikerjakan oleh satu pihak ke pihak lain secara teratur guna mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tugas akhir ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem pelayanan jasa service motor pada AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu Riau. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Tugas akhir ini memiliki hasil bahwa sistem pelayanan jasa service motor Honda sudah baik akan tetapi masih ada kendala dalam penyediaan sparepart serta fasilitas ruang tunggu. Agar kendala tersebut dapat teratasi maka pimpinan perlu melakukan penjadwalan pengiriman sparepart yang terjadwal serta mengevaluasi kembali kekurangan-kekurangan fasilitas yang ada pada ruang tunggu. Adapun SOP dalam pelayanannya yaitu di mulai dari seorang service advisor (SA) menyambut konsumen dan menggali permasalahan pada motornya serta mencatat data diri konsumen di form service advisor, kemudian motor diserahkan ke mekanik setelah selesai perbaikan motor dicek ulang oleh kepala mekanik, setelah pengecekan konsumen membayar di bagian front desk/kasir setelah proses pembayaran selesai maka kepala mekanik akan menyerahkan motor kepada konsumen serta menjelaskan beberapa part yang diganti.

**Kata Kunci : Pelayanan, Jasa Service**

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.

**ABSTRACT**

**APPLICATION OF SERVICE MOTOR SERVICE SYSTEMS**

**AT AHASS CV. HIDAYAHH DESA KOTA BARU**

**KABUPATEN ROKAN HULU RIAU**

By

**SEPTIA RISMAYANTI**

**NIM : 02170223981**

*Service is a series of interrelated work done by one party to another on a regular basis to the company's goals and increase customer satisfaction. The final task is to find out how to implement the motor service service system on the AHASS CV.Hidayahh Village New City district of Rokan Hulu Riau. The methods used for this research are descriptive, data collection techniques that are used through observations, interviews and documentation.This final task has the result that the Honda motor service service system is good but there are still obstacles in the delivery of sperparts and waiting room facilities. In order for such obstacles to be overcome then the leader needs to do a scheduled delivery of a part as well as re-evaluate the shortcomings of existing facilities in the waiting room. As for the SOP in its service, that is, starting from when the service advisor (SA) welcomes the consumer and digs up the problem on his motor and records consumer self data in the form service adviser, then the motor is handed over to the mechanic after completion of the motor repair is re-checked by the mechanical head, after consumer checks pay in the front part of the disk/case after the payment process is completed then the mechanics head will hand over the motor to the customer as well as explain some replaced parts.*

**Keywords: Service**



#### 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

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat karunia serta hidayah-Nya dan tak lupa pula shalawat serta salam atas junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW sehingga penulis diberikan kesempatan dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya, dengan judul **“Penerapan Sistem Pelayanan Jasa Service Motor Pada AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu”**. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar diploma lengkap pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda tercinta Sukirno serta Ibunda Kemiyyem, yang telah membantu penulis dalam bentuk moril maupun materil serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Dan terima kasih banyak kepada Abang-abang tercinta, Karyanto, Mei Supanto, Wahyu Zatmiko, dan Erwin Nugroho serta seluruh keluarga besar yang memberikan motivasi serta perhatian kepada penulis.

Dan tidak lupa pula kepada seluruh pihak-pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan tugas akhir ini, dengan



#### 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.

kependahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial UIN SUSKA RIAU.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Sosial UIN SUSKA RIAU.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Sosial UIN SUSKA RIAU.
5. Ibu Dr. Hj. Julina, SE, M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Sosial UIN SUSKA RIAU.
6. Ibu Henni Indrayani, SE, MM selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen perusahaan.
7. Ibu Zulhaida, SE, MM selaku sekretaris Program Studi D3 Manajemen Perusahaan.
8. Bapak Riki Hanri Malau, S.E, MM selaku Dosen Penasehat Akademik serta Dosen Pembimbing.
9. Penulis berterima kasih kepada dosen-dosen Program Studi D3 Manajemen Perusahaan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
10. Bapak Muzzammil Bakrie selaku Owner pada dealer AHASS CV. Hidayahh.



**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.

11. Serta teman-teman D3 Manajemen perusahaan di angkatan 2021 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu terimakasih sudah menjadi sahabat terbaik selama masa perkuliahan selalu memberi dukungan, motivasi dan doa sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyelesaian tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik, masukan dan saran yang sifatnya membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi. Demikianlah tugas akhir D3 Manajemen Perusahaan ini penulis buat, semoga menjadi manfaat bagi pembaca dan seluruh pihak.

Pekanbaru, 12 Maret 2024

Penulis

SEPTIA RISMAYANTI  
NIM.0217023981

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR ISI

### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	5
1.3 Tujuan penulisan.....	6
1.4 Manfaat penulisan.....	6
1.5 Metode penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>10</b>
2.1 Sejarah Singkat Dealer AHASS .....	10
2.1.1 Sejarah Singkat PT. AHASS Indonesia .....	10
2.1.2 Sejarah Singkat AHASS CV. Hidayahh .....	12
2.2 Visi Dan Misi .....	13

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

2.3 Profil Perusahaan Dealer AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau .....	13
2.4 Logo Dealer AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau ....	14
2.5 Struktur Organisasi Dealer AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau .....	15
2.6 Tugas – Tugas Jabatan Di Dealer AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau .....	16
2.7 Aspek Kegiatan Dealer AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau .....	17
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1 Tinjauan Teori .....</b>	<b>18</b>
3.1.1 Pengertian Sistem .....	18
3.1.2 Elemen Sistem .....	19
3.1.3 Karakteristik Sistem.....	21
3.1.4 Klasifikasi Sistem .....	23
3.1.5 Pengertian Pelayanan.....	26
3.1.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	26
3.1.7 Asas-Asas Pelayanan .....	29
3.1.8 Dasar-Dasar Pelayanan .....	30
3.1.9 Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	33
3.1.10 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik .....	34
3.1.11 Pengertian Jasa Service.....	36
3.1.12 Kualitas pelayanan.....	38

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

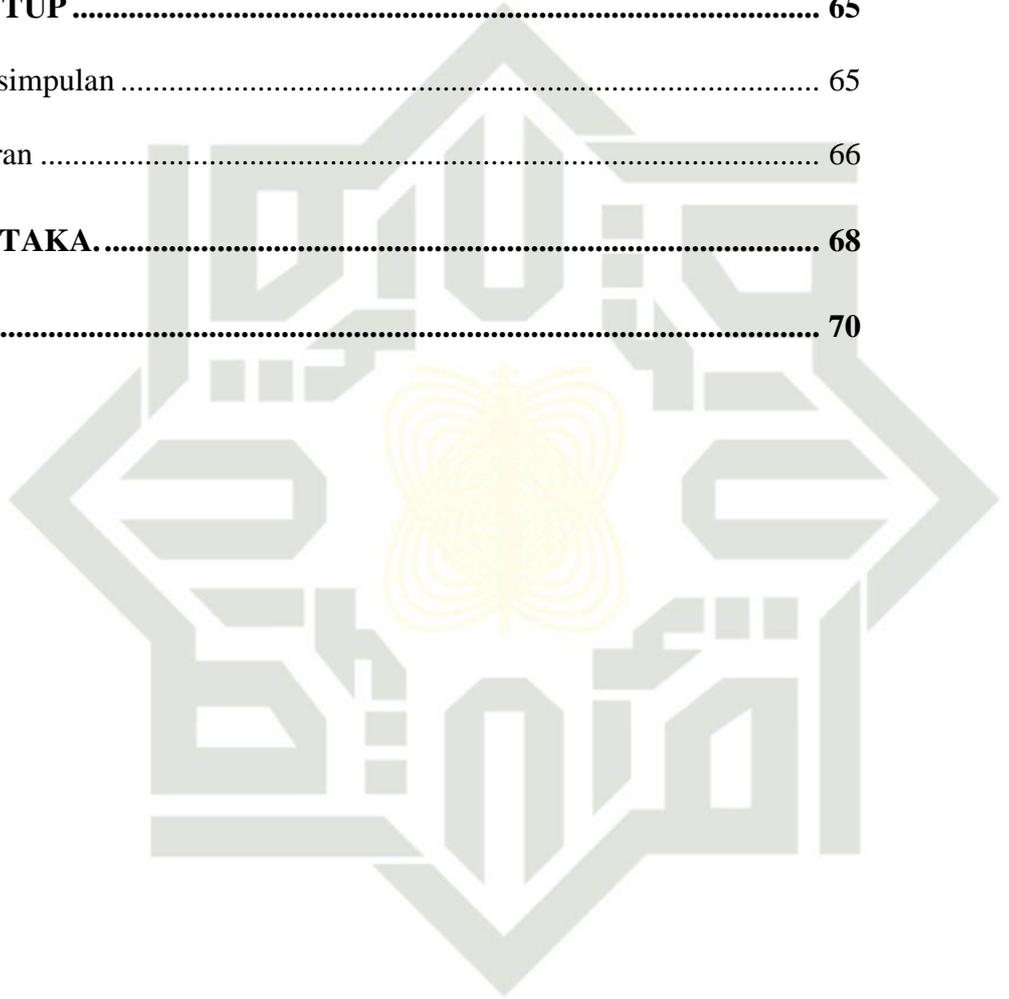
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

3.1.13 Pandangan Islam .....	40
<b>3.2 Tinjauan Praktek.....</b>	<b>44</b>
3.2.1 Penerapan Dimensi Kualitas Pelayana Di Dealer AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau .....	44
3.2.2 Bentuk-Bentuk Pelayana Di Dealer AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau .....	45
3.2.3 Pelayana Yang Baik Di Dealer AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau .....	46
3.2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Jasa Service Motor Di Dealer AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau .....	48
3.2.1.1 Tanggung Jawab, Tugas Pokok Dan Fungsi .....	52
3.2.1.2 Keahlian Mekanik .....	53
3.2.1.3 Jumlah Perbaikan/Perawatan .....	54
3.2.1.4 SOP Perbaikan .....	55
3.2.1.5 Jaminan After Sales .....	56
3.2.5 Pelayanan Ke Konsumen.....	59
3.2.2.1 Ruang Tunggu.....	59
3.2.2.2 Tingkat Kebisingan .....	60
3.2.2.3 Keramahan .....	60
3.2.2.4 Kemudahan Dan Keterbatasan Informasi .....	61
3.2.6 After Sales .....	62
3.2.3.1 Pelayanan Produk Suku Cadang .....	62

**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.

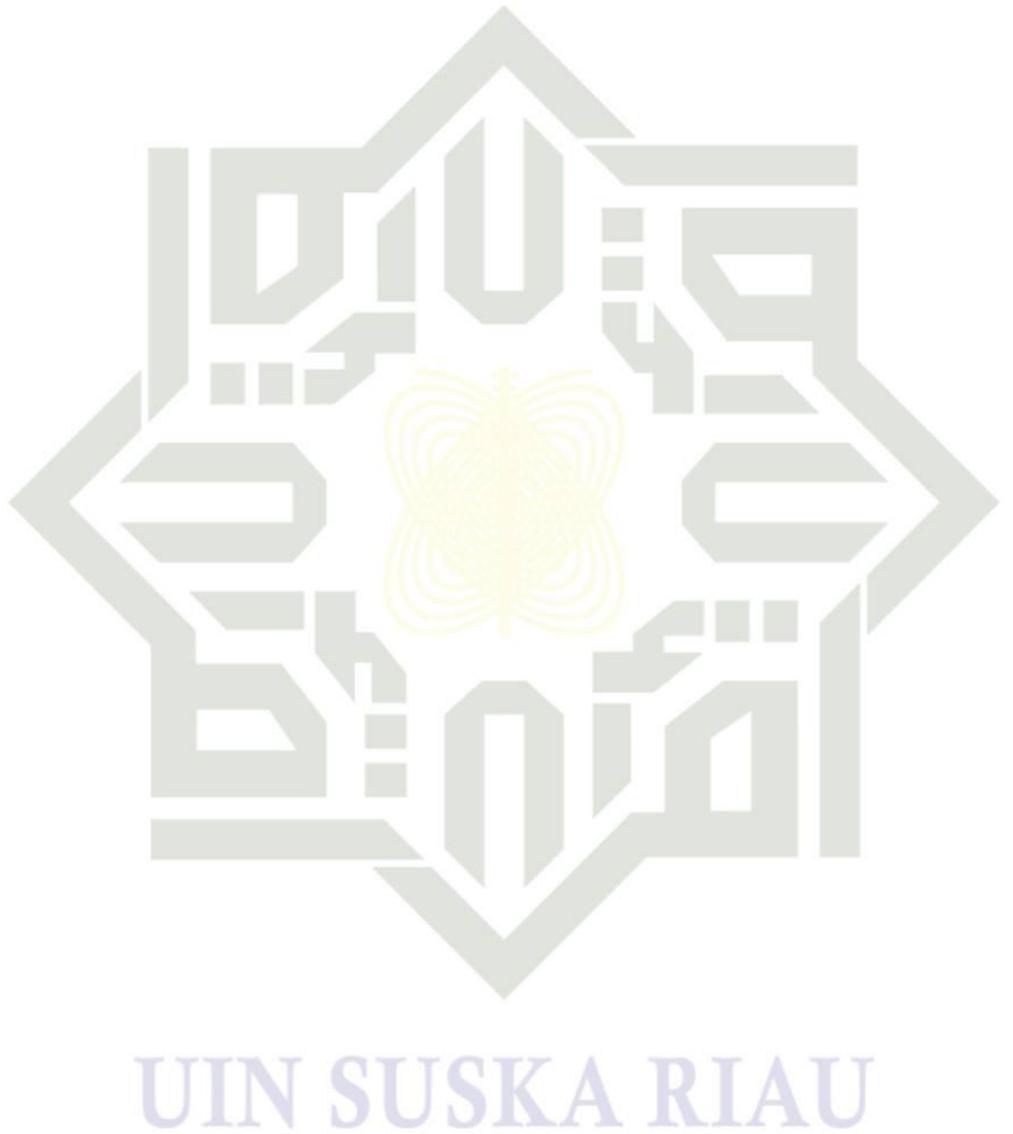
3.2.3.2 Permasalahan-Permasalahan Dalam Suku	
Cadang.....	63
3.2.3.3 Cara Mengatasi Permasalahan-Permasalahan Dalam Suku Cadang .....	64
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
4.1 Kesimpulan .....	65
4.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Perbaikan Kendaraan.....	55
---	----



### 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 GAMBAR

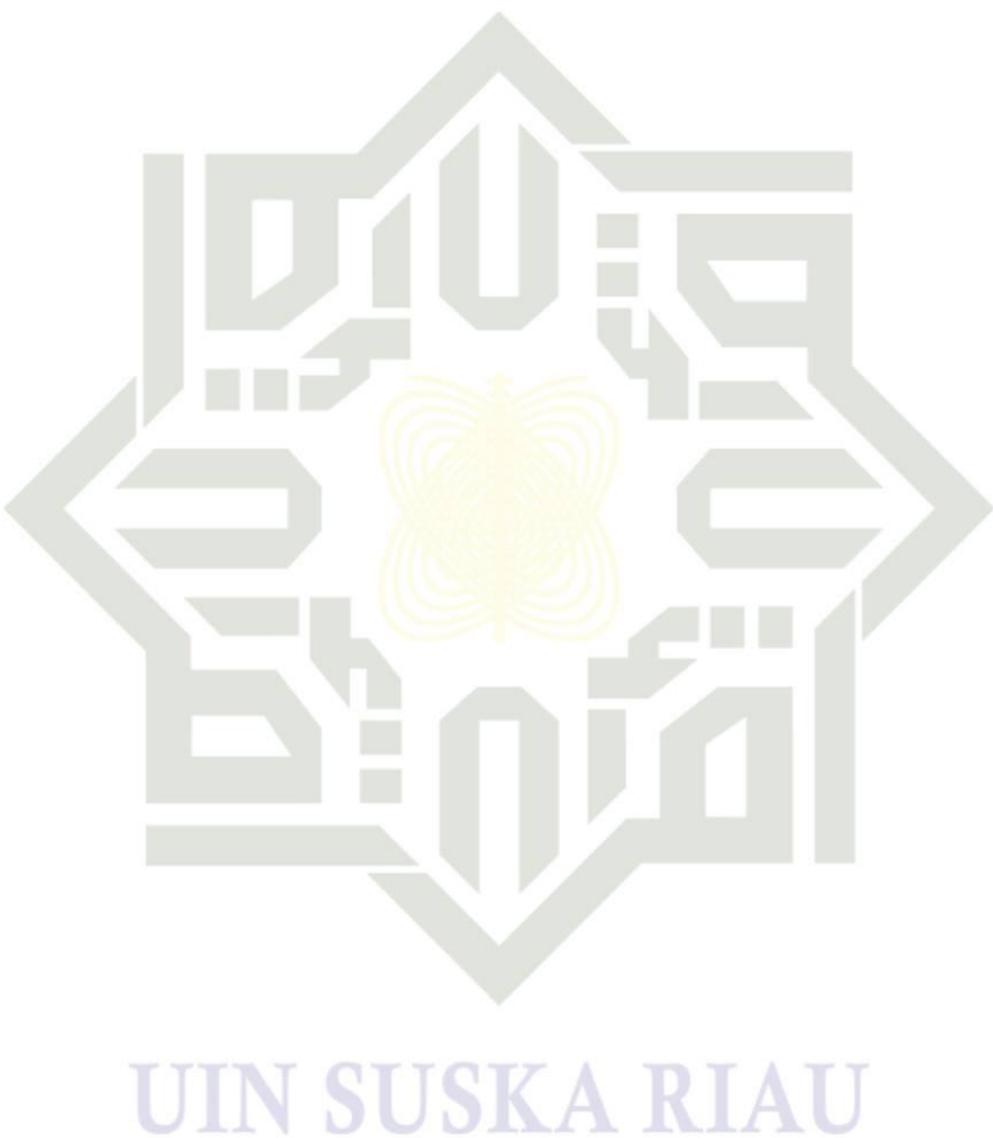
Gambar 2.1 Logo AHASS .....	14
Gambar 2.2 Logo Honda.....	14
Gambar 2.3 Logo AHM .....	14
Gambar 2.4 Struktur Organisasi.....	15
Gambar 3.1 Form Service Advisor .....	49
Gambar 3.2 Sistem Data PKB (Perintah Kerja Bengkel) .....	50
Gambar 3.3 Faktur Pembayaran.....	51
Gambar 3.4 Ruang Pendaftaran Dan Kasir .....	51
Gambar 3.5 Ruang Bengkel/Perbaikan CV. Hidayahh .....	56
Gambar 3.6 Ruang Tunggu CV. Hidayahh.....	59
Gambar 3.7 Ruang Seperpart CV. Hidayahh.....	63

### 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 LAMPIRAN

1. Daftar wawancara.
2. Dokumentasi proses perbaikan sepeda motor.



### 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. Latar Belakang**

Sepeda motor merupakan alat transportasi yang mempunyai peran sangat penting dalam masyarakat. Hal ini dikarenakan selain harganya yang terjangkau bagi ekonomi rakyat Indonesia, juga mempunyai nilai yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup sehari-hari, terutama dalam mendukung kelancaran transaksi yang berhubungan dengan perdagangan dan bisnis lainnya. Semakin banyaknya pengguna sepeda motor yang ada di Indonesia dari tahun ke tahun, maka otomatis kebutuhan akan perbaikan dan juga servis sepeda motor akan meningkat drastis juga. Pada umumnya bengkel-bengkel sepeda motor memberikan jasa servis sepeda motor seperti servis berkala, ganti oli, dan juga terkadang melakukan usaha jual beli aksesoris motor dan modifikasi motor.

Pada era globalisasi saat ini kualitas pelayanan jasa dipandang salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas pelayanan jasa service merupakan pusat perhatian seluruh karyawan. Setiap karyawan harus memastikan pelayanan yang diberikan kepada para konsumen sesuai dengan sistem pelayanan yang dibuat oleh perusahaan.



Menurut Kotler dalam Daryanto (2014:135) menjelaskan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan merupakan suatu aktifitas yang diberikan/ditawarkan oleh perorangan kepada masyarakat yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dinilai. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

CV. Hidayahh merupakan salah satu perusahaan industri jasa yang terkhusus di bagian jasa service motor. Perusahaan ini berdiri pada awal tanggal 21 Juni 2023 dengan jumlah karyawan 6 orang dengan pimpinan Bapak Muzzammil Bakri. Service Honda pada CV. Hidayahh merupakan salah satu bagian yang melayani konsumen dalam perbaikan motor.

Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh ini memiliki Standar Operasional Prosedur(SOP) dalam pelayanan servis yaitu saat konsumen datang, langsung disambut oleh petugas *service advisor* (SA), di mana akan

#### 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.



digali semua kebutuhan konsumen termasuk lakukan pengecekan awal kondisi motor konsumen. Setelah itu, dikonfirmasi jenis pekerjaan yang akan dikerjakan oleh mekanik, sesuai permintaan konsumen, termasuk estimasi biaya dan waktunya. kepala mekanik mengambil unit motor yang akan dikerjakan sesuai nomor urut antrean kendaraan. Di saat pengerjaan, mekanik mengerjakan unit tersebut sesuai perintah kerja bengkel. Jika di saat pengerjaan atau pengecekan unit ditemukan part yang harus diganti karena usia pakai atau pun karena kondisi part sudah memang waktunya ganti, maka pihak mekanik akan menyampaikan ke konsumen bahwa ada part yang diharuskan ganti yang pastinya dengan penjelasan setransparan dan sedetail mungkin agar pihak konsumen mengerti. Untuk perihal setuju atau tidaknya, semua diserahkan kepada konsumen. Setelah mendapatkan keputusan dari konsumen, maka pihak mekanik akan melanjutkan pekerjaan sesuai keputusan yang telah didapat. Setelah motor selesai dikerjakan mekanik, maka kepala mekanik akan melakukan mengecek ulang unit yang sudah dikerjakan oleh mekanik. Setelah selesai di cek, lalu konsumen menyelesaikan pembayaran di bagian kasir. Di saat penyerahan unit kepada konsumen, kepala mekanik akan menjelaskan pekerjaan yang sudah dikerjakan oleh mekanik dan mengonfirmasi part-part bekas yang sudah diganti. Jika ada pernyataan pihak bengkel tidak menginformasikan part yang akan diganti atau pekerjaan yang akan diganti, biasanya itu bisa saja karena oknum atau karena kelalaian petugas bengkel, atau bisa juga karna miskomunikasi antara pihak bengkel dan konsumen.

© 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.



SOP-nya setiap ada penggantian part, harus atas persetujuan konsumen, dan dasarnya dari hasil pemeriksaan dan analisa mekanik terhadap komponen tersebut. Bisa saat servis atau berdasarkan keluhan konsumen. Dan yang disampaikan ke konsumen sifatnya memberikan informasi, untuk penggantian adalah hak konsumen mau ganti atau tidak, kewajiban dari kami menginformasikan dan memberikan saran.

Setiap bulannya Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh memiliki target. Dari pusat target service motor setiap bulannya adalah 200 unit motor akan tetapi setiap bulan yang dicapai oleh Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh itu bisa melebihi target bisa juga tidak mencapai target, kisaran rata-rata kendaraan yang melakukan perbaikan setiap bulannya di atas dari 170 sepeda motor.

Adapun garansi service motor pada Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh yaitu untuk service ringan garansinya 1 minggu sedangkan untuk service berat garansinya 1 bulan.

Dalam service motor pasti ada biaya servicenya untuk biaya jasa itu harganya sesuai dengan type motor yang diservice jika motor cub seperti supra dan revo biaya jasa servicenya Rp 60.000,00 sedangkan untuk motor matic seperti beat, scoopy, vario dan genio biaya jasa servicenya Rp 65.000,00 dan untuk motor sport seperti CRF, CBR, CB150R STD dan sonic biaya jasa servicenya Rp 70.000,00 dan untuk biaya part itu tergantung part apa saja yang di ganti misalnya busi Rp 23.000,00 kemudian

#### 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.



ganti oli mesin kisaran harga Rp 50.000,00 sampai dengan Rp 70.000,00 dan bervariasi harganya sesuai dengan part-part yang di ganti.

Pada saat service, customer ada yang komplain terhadap keterlambatan dalam menyelesaikan service motor mereka yang disebabkan oleh suku cadang yang dibutuhkan motor customer tidak ada di dealer yang membuat staff dealer Honda AHASS CV. Hidayahh harus mencari di toko lain. Kemudian antrian yang panjang dengan jumlah mekanik terbatas membuat mekanik kewalahan dalam menangani service motor konsumen.

Adapun tanggapan dari customer terhadap pelayanan jasa servis ini yaitu pada saat melayani staff dealer Honda AHASS CV. Hidayahh ramah dan sopan, kemudian transparansi dalam mengetimasi biaya hanya saja terlalu lama menunggu dalam proses perbaikan apalagi ketika suku cadang tidak tersedia.

Dalam pengamatan yang dilakukan pada pelayanan jasa service pada dealer Honda AHASS CV. Hidayahh yaitu seringkali mengalami masalah tentang keterlambatan dalam penyelesaian service motor sehingga membuat customer merasa jenuh dalam menunggunya. Sehingga peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian tentang **“Penerapan Sistem Pelayanan Jasa Service Motor Pada AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu”**

© 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.



- 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

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan diatas maka yang akan menjadi rumusan masalah yaitu :

Bagaimana penerapan sistem pelayanan jasa service motor pada AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui penerapan sistem pelayanan jasa service motor pada AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagi pihak, antara lain:

### a. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan Honda AHASSCV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu hasil penelitian ini nantinya diharapkan sebagai masukan dan bahan pengevaluasian yang dapat bermanfaat bagi kemajuan dalam pelayanan terhadap konsumen yang baik kedepannya.

### b. Bagi Peneliti

Bagi penulis penelitian ini diharapkan sebagai media pengetahuan dan tambahan referensi kepada mahasiswa lainnya pada sistem pelayanan perusahaan khususnya pelayanan pada Honda, dan juga untuk mengelolah kemampuan akademi baik secara teori maupun praktik.



**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. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara teoritis dan dapat digunakan sebagai sumber informasi atau referensi untuk penelitian yang berkaitan dengan sistem pelayanan bagi mahasiswa.

## 1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu :

### 1.5.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu Kecamatan Kunto Darussalam, waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan bulan April 2024.

### 1.5.2 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode yang dipergunakan dalam suatu penelitian yang dilakukan peneliti untuk mengolah data atau membaca yang diperoleh dari Literatur. Data tersebut berhubungan dengan hasil-hasil penelitian.

a. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui sumber utama yaitu pemilik Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu.



#### 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.

#### b. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang telah diolah lebih lanjut setelah pengumpul data yang berasal dari beberapa arsip dan dokumentasi .

Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah:

##### (1) Observasi

Metode ini merupakan pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan mengamati secara langsung penerapan pelayanan selama praktek kerja lapangan (PKL) pada Honda AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu.

##### (2) Wawancara

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian.

##### (3) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu dengan cara mengumpulkan data dari file-file, dokumen atau arsip yang ada pada objek penelitian yang dapat dijadikan pedoman, acuan dan bukti-bukti yang berkaitan dengan penulisan ini.

### 1.5.3 Teknik Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian laporan tugas akhir ini yaitu deskriptif, metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak



- 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.

digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2017).

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis melakukan pembagian pada beberapa bab, dan setiap bab penulis membagi lagi dalam beberapa sub bab yang penulis uraikan sebagai berikut :

### **BAB I : Pendahuluan**

Dalam bab ini penulis uraikan mengenai Latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penelitian, teknik analisis data.

### **BAB II : Gambaran Umum Perusahaan**

Bab ini menjelaskan sejarah Dealer AHASS CV. Hidayahh, visi dan misi, struktur organisasi perusahaan.

### **BAB III : Tinjauan Teori dan Praktek**

Bab ini menjelaskan mengenai teori tentang pelayanan dan juga praktek yang ada di lapangan.

### **BAB IV : Penutup**

Pada bagian bab ini, penulis membagi dalam dua sub bab 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 Singkat Dealer AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau

##### 2.1.1 Sejarah Singkat PT. AHASS Indonesia

PT Astra Honda Motor (AHM) merupakan pelopor industri sepeda motor di Indonesia. Didirikan pada 11 Juni 1971 dengan nama awal PT Federal Motor, yang sahamnya secara mayoritas dimiliki oleh PT Astra International. Saat itu, PT Federal Motor hanya merakit, sedangkan komponennya diimpor dari Jepang dalam bentuk CKD (*completely knock down*).

Tipe sepeda motor yang pertama kali di produksi Honda adalah tipe bisnis, S 90 Z bermesin 4 tak dengan kapasitas 90cc. Jumlah produksi pada tahun pertama selama satu tahun hanya 1500 unit, namun melonjak menjadi sekitar 30 ribu pada tahun dan terus berkembang hingga saat ini. Sepeda motor terus berkembang dan menjadi salah satu moda transportasi andalan di Indonesia.

Kebijakan pemerintah dalam hal lokalisasi komponen otomotif mendorong PT Federal Motor memproduksi berbagai komponen sepeda motor Honda tahun 2001 di dalam negeri melalui beberapa anak perusahaan, diantaranya PT Honda Federal (1974) yang memproduksi komponen-komponen dasar sepeda motor Honda seperti



rangka, roda, knalpot dan sebagainya, PT Showa Manufacturing Indonesia (1979) yang khusus memproduksi peredam kejut, PT Honda Astra Engine Manufacturing (1984) yang memproduksi mesin sepeda motor serta PT Federal Izumi Mfg.(1990) yang khusus memproduksi piston. Seiring dengan perkembangan kondisi ekonomi serta tumbuhnya pasar sepeda motor terjadi perubahan komposisi kepemilikan saham di pabrikan sepeda motor Honda ini.

Pada tahun 2000 PT Federal Motor dan beberapa anak perusahaan di merger menjadi satu dengan nama PT Astra Honda Motor, yang komposisi kepemilikan sahamnya menjadi 50% milik PT Astra International Tbk dan 50% milik Honda Motor Co. Japan. Saat ini PT Astra Honda Motor memiliki 3 fasilitas pabrik perakitan, pabrik pertama berlokasi Sunter, Jakarta Utara yang juga berfungsi sebagai kantor pusat. Pabrik ke dua berlokasi di Pegangsaan Dua, Kelapa Gading, serta pabrik ke 3 yang berlokasi di kawasan MM 2100 Cikarang Barat, Bekasi. Pabrik ke 3 ini merupakan fasilitas pabrik perakitan terbaru yang mulai beroperasi sejak tahun 2005.

Dengan keseluruhan fasilitas ini PT Astra Honda Motor saat ini memiliki kapasitas produksi 4.2 juta unit sepeda motor per-tahunnya, untuk permintaan pasar sepeda motor di Indonesia yang terus meningkat. Salah satu puncak prestasi yang berhasil diraih PT Astra Honda Motor adalah pencapaian produksi ke 35 juta pada tahun 2012.

#### 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.

Prestasi ini merupakan prestasi pertama yang yang berhasil diraih oleh industri sepeda motor di Indonesia bahkan untuk tingkat ASEAN. Guna menunjang kebutuhan serta kepuasan pelanggan sepeda motor Honda, saat PT Astra Honda Motor di dukung oleh 1.800 showroom penjualan, 3.600 layanan service atau bengkel AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*), serta 7.400 gerai suku cadang, yang siap melayani jutaan penggunaan sepeda motor Honda di seluruh Indonesia. Industri sepeda motor saat ini merupakan suatu industri yang besar di Indonesia. Karyawan PT Astra Honda Motor saja saat ini berjumlah sekitar 18.000 orang.

#### 2.1.2 Sejarah Singkat AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu

Bengkel khusus motor HONDA yang disebut sebagai AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) membuka cabang di desa Kota Baru, Rokan Hulu pada tanggal 21 Juni 2023, yang diberi nama Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh yang beralamat di Jalan Poros Pasar RT.21 RW.01 Kota Baru, Kunto Darussalam, Rokan Hulu Riau. Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh ini ditunjukan sebagai tempat pelayanan servis dan penjualan sperpart motor yang awal mulanya untuk memenuhi dan melayani para pengguna motor honda yang berada di daerah tersebut, berupa pelayanan service dan pembelian alat-alat motor merek Honda. Akan tetapi dengan seiring berjalannya

waktu Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh menyediakan unit motor baru yang dapat dibeli konsumen secara tunai maupun kredit.

## 2.2 Visi Dan Misi

### 2.2.1 Visi

Menyediakan kemudahan layanan service sepeda motor honda dengan fasilitas yang memadai serta sumber daya manusia yang berkualitas serta handal

### 2.2.2 Misi

1. Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh menjadi andalan utama dalam perawatan dan perbaikan sepeda motor honda.
2. Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh memberikan pelayanan yang prima serta memastikan ketersediaan unit sepeda motor yang memadai.
3. Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh meningkatkan skill dan kinerja seluruh karyawan dalam pelayanan kepada pelanggan.

## 2.3 Profil Dealer Honda AHASSCV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau

Nama Perusahaan	: Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh
Nama Pemilik	: Muzzammil Bakri
Alamat	: Jalan Poros Pasar RT.21 RW.01 Kota Baru, Kunto Darussalam, Rokan Hulu Riau
Tanggal Berdiri	: 21 Juni 2023

### 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.

## 2.4 Logo Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau

Gambar 2.1 Logo AHASS



Sumber : Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh, 2024

Gambar 2.2 Logo Honda



Sumber : Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh, 2024

Gambar 2.3 Logo AHM (Astra Honda Motor)



Sumber : Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh, 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

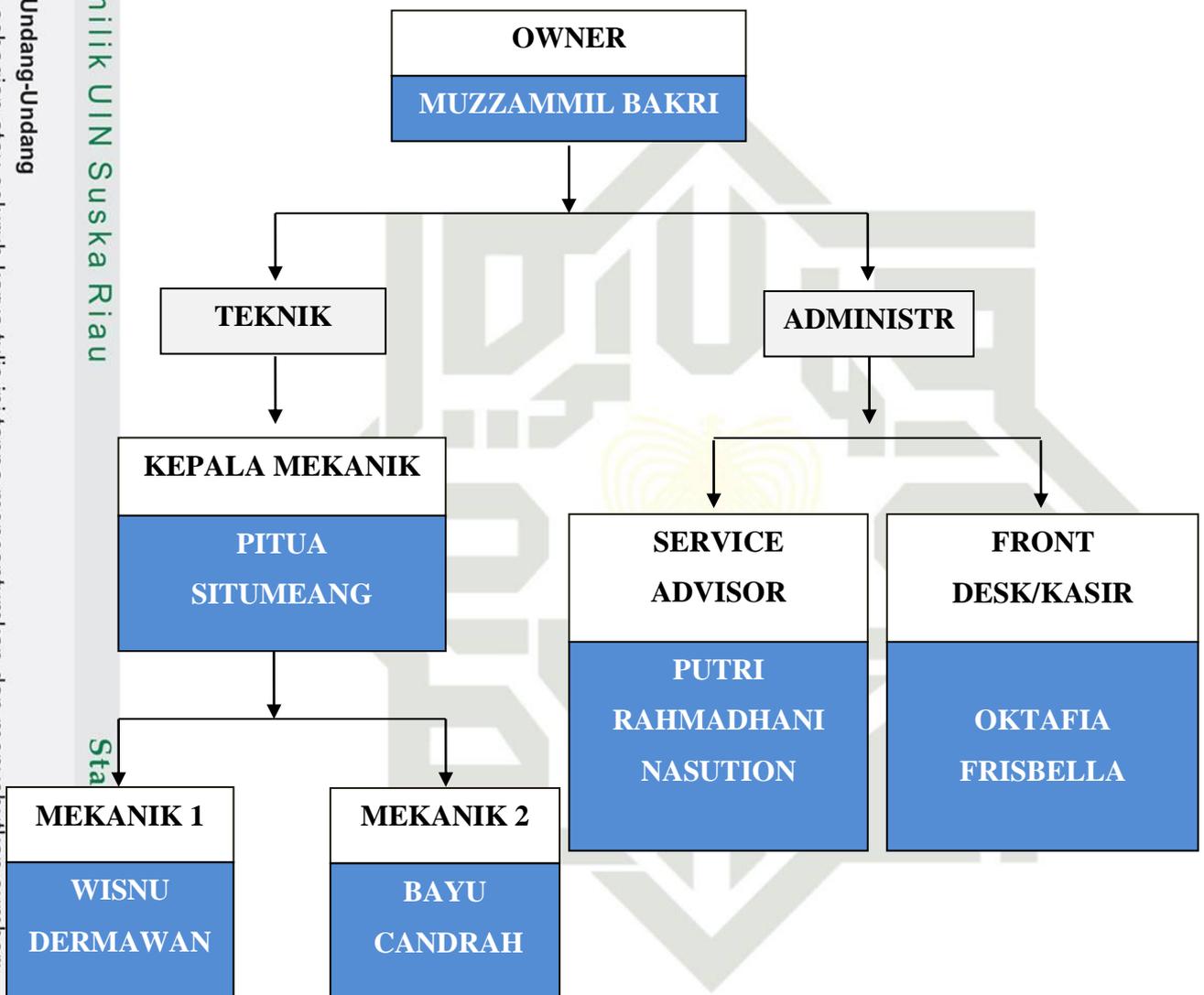
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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.

## 2.5 Struktur Organisasi Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau

Gambar 2.4 Struktur Organisasi



Sumber : Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh, 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sta

versity of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau 2.6 Tugas-Tugas Jabatan Di Dealer Honda AHASSCV. Hidayahh Kota Baru

### Rokan Hulu Riau

Rincian tugas yang ada pada perusahaan yaitu :

1. Owner
 

Memberikan pendanaan, mengontrol aktivitas manajemen serta bertanggung jawab atas jalannya operasional.
2. SA (*Service Advisor*)
 

Melayani konsumen yang datang dan mencatat keinginan serta keluhan konsumen terhadap sepeda motornya yang mengalami masalah mekanis, yang kemudian dilaporkan kepada mekanik untuk diperbaiki.
3. FD (*Front Desk*) atau Kasir
 

Mencatat secara administrasi kegiatan yang ada di bengkel dan merangkap juga sebagai kasir dan membuat laporan keuangan setiap transaksi yang terjadi didalam bengkel Honda AHASSCV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau setiap harinya yang kemudian dilaporkan kepada kepala bengkel.
4. Kepala Mekanik
 

Penanggung jawab dan pengawas atas kinerja mekanik seperti mengecek hasil kerja mekanik serta mengawasi kegiatan mekanik dan memberikan arahan terhadap mekanik bila mengalami kesulitan dalam pekerjaannya serta bertanggung jawab pada keluar masuknya suku cadang atau sperpart di gudang



## 2.7 Aspek Kegiatan Dealer Honda AHASSCV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau

Bengkel motor Honda AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau melakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Memperbaiki dan menservice motor khusus Honda
2. Pengadaan spare part atau suku cadang yang asli dengan berbagai jenis khusus untuk motor Honda
3. Perdagangan produk yang dimiliki oleh bengkel Honda AHASS, seperti penjualan unit motor secara tunai maupun kredit serta penjualan spare part motor Honda yang khusus dijual dibengkel AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu Riau.
4. Mempromosikan berbagai jenis produk baru yang dimiliki oleh AHM(Astra Honda Motor) yang didistribusikan ke berbagai bengkel Honda salah satunya adalah di bengkel resmi motor Honda AHASS CV. Hidayahh Kota Baru Rokan Hulu 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.

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 tinjauan praktek atau penelitian yang penulis lakukan pada Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan servis yaitu mulai dari menyambut konsumen yang datang dengan ramah dan sopan, kemudian service advisor (SA) bertanya dan mencatat data konsumen beserta masalah yang ada pada motornya di form service advisor, setelah pengisian data selesai maka motor akan diserahkan kepada para mekanik untuk di lakukan proses perbaikan, selama proses perbaikan data dari form service advisor akan di input ke sistem perusahaan oleh front disk/ kasir untuk mengetahui part dan biaya yang dikeluarkan oleh konsumen. Setelah perbaikan motor selesai, maka dicek kembali oleh kepala mekanik, setelah pengecekan konsumen diarahkan untuk membayar biaya dibagian front disk/ kasir, kemudian kasir akan mencetak faktur pembayarannya. Setelah pembayaran selesai maka kepala mekanik menyerahkan motor kepada konsumen saat penyerahan kepala mekanik akan menjelas part-part yang diganti.



- 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

2. Pelayanan yang diberikan Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu secara umum sudah baik, diantaranya kejujuran, kesopanan dan keramahan, keadilan, kecepatan dan ketepatan dalam bekerja, mutu barang yang bagus, harga jasa yang diberikan standar (kompetitif). Namun masih ada beberapa yang masih belum, diantaranya fasilitas yang masih kurang lengkap, tingkat kebisingan yang masing tinggi dan ketersediaan barang atau sperpart yang masih kurang lengkap.

3. Kendala yang mungkin dihadapi dalam sistem pelayanan jasa service motor di AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu dapat meliputi keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan suku cadang, masalah teknis atau perangkat lunak, serta pemeliharaan fasilitas yang tidak tepat.

### 3.2 Saran

Dari pembahasan dan juga kesimpulan, maka penulis memiliki saran yang mungkin bermanfaat dan juga menjadi pertimbangan bagi Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu:

1. Meningkatkan fasilitas ruang tunggu, dengan menambahkan fasilitas pada ruang tunggu yang lebih lengkap dan modern seperti tempat duduk yang nyaman, menambahkan kipas angin, serta buku atau majalah yang berkaitan dengan promo-promo dibengkel untuk di jadikan bahan baca saat menunggu motornya selesai di service, agar dapat meningkatkan kenyamanan konsumen dan efisiensi dalam pelayanan.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Meningkatkan ketersediaan barang, kepala bengkel serta front disk/kasir harus lebih sering untuk memastikan ketersediaan suku cadang, jika suku cadang tinggal sedikit maka segera untuk memesan kembali agar tidak terjadi keterlambatan penanganan service motor yang di sebabkan suku cadang yang tidak ada.
3. Meningkatkan sumber daya manusia, dengan memberikan pelatihan lanjutan kepada staf dalam hal keterampilan teknis, manajemen waktu, dan pelayanan pelanggan serta menambahkan karyawan agar saat antrian service banyak bisa terselesaikan dengan cepat.

© 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.



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 PUSTAKA

Al Qur'an dan Terjemahannya

Agus, H. (2022). *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*. Kota Bandung Jawa Barat: Cv. Media Sains Indonesia.

Andrianof, H. (2018). *Rancang Bangun Sistem Informasi Promosi dan Penjualan pada Toko Ruminansia Berbasis Web*. Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Informasi.

Behy, R. (2021). JRAMI (Jurnal Riset dan Aplikasi Mahasiswa Informatika) Vol 02 No 01 Tahun 2021. *Perancangan Sistem Informasi Servis Motor Pada Bengkel Arif Motor* , 68-75.

Erni, W. (2024). *Buku Ajar Pengantar Sistem Informasi*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Fandy, T. (2012), *Dasar-Dasar Pelayanan Pelanggan*.

Hadist, *HR Bukhari dan Muslim*

Henny, Armaniah.(2019).*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHHAS HONDA Tangerang*. 62–72

<http://tesisdisertasi.blogspot.bentuk-pelayanan>. 24 April 2024.

Lesmana, R. (2017). Jurnal Nuansa Informatika Vol 11. No. 2 Maret 2017 – Issn.1858-3911. *Sistem Pelayanan Jasa Servis Motor Berbasis Sms Gateway Dengan Menerapkan Metode CRM (Studi Kasus Bengkel Ahas As Putra Motor)* , 33-42.

Lupiyoadi (2014), *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat

Mlycozek, M. (2021). Jurnal Comasie - Vol.04 No.05 (2021). *Audit Sistem Informasi Persediaan Barang Pada Pt* , 96-104.

Menir (2015), *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara

Philip, K. (2015), *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jakarta : Salemba Empat.

Simambela (2014) *Reformasi Pelayanan Publik* , Jakarta : Bumi Aksara

Sahal, M. (2021) *Upaya Perbaikan Mutu Pelayanan Bengkel Sepeda Motor Dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) (Studi Kasus Di Ahass Grias Motor Jatibarang)*

#### 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 WAWANCARA

© 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.

1. Bagaimana SOP pelayanan pelanggan pada AHASS CV.Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu?
2. Apa saja keahlian dari setiap mekanik?
3. Berapa target motor yang harus dicapai setiap bulan?
4. Berapa jumlah kendaraan yang dapat di perbaiki setiap bulannya?
5. Bagaimana SOP perbaikan pada AHASS CV.Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu?
6. Apa saja komplain konsumen pada AHASS CV.Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu?
7. Bagaimana cara AHASS CV.Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu menanganani komplain?
8. Bagaimana pelayanan terhadap konsumen pada ruang tunggu, keramahan dan tingkat kebisingannya?
9. Bagaimana pelayanan pada produk suku cadang?
10. Apa saja permasalahan dalam suku cadang?

UIN SUSKA RIAU

## LAMPIRAN

### Dokumentasi Ruang Bengkel/Perbaikan Kendaraan dan Unit Baru



#### 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

#### 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. 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.



## BIOGRAFI PENULIS

Penulis dilahirkan pada tanggal 28 September 2001 di Desa Kota Baru. Kec Kunto Darussalam, Kab. Rokan Hulu , sebagai anak ke lima dari lima bersaudara. Dilahirkan dari pasangan Bapak Sukirno dan Ibu Kemiyeem. Penulis menyelesaikan pendidikan formal pada SDN 008 Kunto Darussalam pada tahun 2015.

Pada Tahun 2018 menyelesaikan Pendidikan Lanjutan Pertama di SMPN 4 Kunto Darussalam dan menyelesaikan Pendidikan Menengah Atas di SMKN 1 Kunto Darussalam dengan jurusan OTKP (Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran) pada tahun 2021. Setelah menyelesaikan pendidikan di SMK, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan Program Studi Manajemen Perusahaan dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2024. Penulis menyelesaikan pendidikan dengan judul Tugas akhir “Penerapan Sistem Pelayanan Jasa Service Motor Pada AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu”. Penulis dinyatakan lulus pada tanggal 07 Juni 2024 dan menyandang gelar Ahli Madya (A.Md) di UIN SUSKA RIAU