

ABSTRAK
PEMANFAATAN BOOKING SERVICE MOBIL
PADA AUTO 2000
PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk – TOYOTA
CABANG TANJUNGPURONG DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

HANI PRASTIKASARI

Auto 2000 PT Astra International Tbk Tanjungkarang sebagai perusahaan tempat penjualan resmi bagi merek Toyota dan merupakan perusahaan yang turut mendirikan kontribusi bagi perekonomian Indonesia. Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan penjualan, PT Astra International juga memberikan jasa perawatan dan perbaikan kendaraan Toyota. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan.

Masalah yang dihadapi Auto 2000 adalah adanya persaingan dan keluhan konsumen terhadap pelayanan *Booking Service* mobil pada Auto 2000. Permasalahannya adalah apakah kualitas pelayanan jasa *Booking Service* sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pada Auto 2000 PT Astra Internasional.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pelayanan *Booking Service* pada Auto 2000 PT Astra Internasional cabang Tanjungkarang.

Metode pengumpulan data observasi dan wawancara, juga menggunakan penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, sedangkan jenis dan sumber data menggunakan data kualitatif dan analisis SWOT *Strength* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman). Lokasi penelitian sendiri bertempat di PT Astra International Auto 2000 Raden Intan.

Hasil penelitian dan pembahasan kualitas pelayanan *booking service* Auto 2000 PT Astra International belum sepenuhnya terlaksana dengan baik dan belum sesuai dengan SOP (*standart operasional prosedure*) yang telah ditentukan. Karena, karyawan PIC booking kurang disiplin dalam melayani konsumen yang datang dan menghubungi untuk melakukan perjanjian servis.

Saran dalam pemanfaatan dan kualitas pelayanan jasa *booking service* serta adanya persaingan dari bengkel swasta, maka akan lebih baik lagi Auto 2000 lebih mengutamakan kepuasan pelanggan. Hal ini bertujuan agar Auto 2000 kedepannya lebih baik dan lebih siap lagi untuk bersaing dengan bengkel swasta lainnya, sehingga menjadi perusahaan yang berkompeten dibidangnya.