

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

1.1. Analisa Permasalahan Yang Dihadapi Perusahaan

Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya, PT Honda Prospect Motor melakukan penyempurnaan untuk *service* perawatan berkala dengan memperkenalkan layanan ‘*Quick Maintenance*’. Dengan layanan ini, pelanggan secara otomatis mendapatkan prioritas untuk *service* perawatan berkala dengan waktu yang lebih cepat tanpa mengantri, karena dikerjakan oleh dua teknisi handal yang telah tersertifikasi dan dilengkapi dengan *tools* khusus. Honda Lampung Raya merupakan salah satu dari 15 dealer di Indonesia yang dipercaya dalam penerapan program “*Quick Maintenance*”. Permasalahan yang terjadi pada PT. Honda Lampung Raya adalah adanya komplain terhadap *customer* karena waktu *service* terlalu lama dan tidak sesuai yang dijanjikan dikarenakan banyak *customer* yang tidak melakukan *booking* terlebih dahulu, itu menjadi suatu masalah yang sering terjadi pada PT. Honda Lampung Raya.

1.1.1. Temuan Masalah

Temuan masalah yang terjadi pada PT. Honda Lampung Raya adalah sering terjadinya penumpukan kendaraan pada jam-jam tertentu, itu disebabkan oleh pelanggan yang datang ke *dealer* tidak melakukan *booking service* terlebih dahulu. Ini menjadi salah satu masalah yang sering dihadapi oleh PT. Honda Lampung Raya, maka alangkah baiknya *customer* melakukan *booking service* terlebih dahulu sebelum melakukan *service* perawatan berkala.

1.1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada laporan kerja praktek ini adalah “Bagaimana cara mengatasi agar tidak terjadi penumpukan kendaraan di PT. Honda Lampung Raya?”.

1.1.3. Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah pada laporan kerja praktek adalah dengan melakukan *booking service* terlebih dahulu melalui *contact person* atau website PT. Honda Lampung Raya untuk mendapatkan nomor antrian dan mendapatkan alokasi *booking*, sehingga *trend* kedatangan pelanggan ke *dealer* bisa terjaga setiap waktu selama jam operasional.

1.2. Landasan Teori

1.2.1. Pengertian *Booking Service*

Booking Service adalah layanan yang memberikan kemudahan *customer* mengatur waktu kedatangan *service* ke bengkel resmi sehingga dapat mempersingkat waktu dari antrian panjang. Hal ini tentu akan mempermudah *customer* dalam mengatur jadwal kunjungan *service* ke bengkel resmi sesuai dengan kebutuhan. Kelebihan lain dari layanan *booking service* ini adalah jaringan resmi (cabang dan *dealer*) akan memberikan prioritas pengerjaan perawatan dan perbaikan kendaraan *customer* sesuai dengan kesepakatan waktu datang yang telah diatur dengan petugas bengkel tanpa menunggu antrian. Meski begitu ada beberapa hal-hal khusus yang perlu diperhatikan dalam layanan *booking service*. Pertama, *booking service* dapat dilakukan setiap saat, tetapi persetujuan untuk diterima di waktu yang diinginkan *customer* tergantung kapasitas dan kepadatan bengkel.

1.2.2. Pengertian *Quick Maintenance*

Layanan *Quick Maintenance*, pelanggan secara otomatis mendapatkan prioritas untuk *service* perawatan berkala dengan waktu yang lebih cepat tanpa mengantri. Program *Quick Maintenance* ini dapat dilakukan untuk semua model mobil Honda dengan jarak tempuh mulai dari 10.000 km – 100.000 km tanpa keluhan atau perbaikan lainnya. Perlu diingat, layanan ini hanya mencakup perawatan berkala sesuai buku garansi dan perawatan. Cara untuk mendapatkan layanan *Quick Maintenance* terbilang cukup mudah. Konsumen dapat menghubungi dealer resmi terdekat maksimal satu hari sebelum melakukan perawatan *Quick Maintenance*. Setelah melakukan *booking*, konsumen akan mendapatkan estimasi waktu untuk pengerjaan *service* di dealer yang bersangkutan tanpa membayarkan biaya tambahan. Sesuai dengan namanya, pengerjaan perawatan pelayanan ini hanya memakan waktu 60 hingga 10 menit saja, yang disesuaikan dengan masing-masing kilometer dan model kendaraan. Apabila waktu pengerjaan *service* dilakukan melewati waktu yang dijanjikan, pelanggan berhak mendapatkan kompensasi dari masing-masing dealer.

1.3. Metode Yang Digunakan

Berdasarkan permasalahan yang sudah ditemukan maka dapat dilakukan beberapa metode yang akan digunakan PT. Honda Lampung Raya yaitu dengan cara menambah *Stall* (tempat kerja teknisi) guna mempercepat penerimaan *customer* untuk menghindari antrian pada *service* kendaraan pada PT. Honda Lampung Raya.

1.4. Rancangan Program Yang Akan Dibuat

PT. Honda Lampung Raya sudah memiliki rencana untuk melakukan penambahan *Stall* (tempat kerja teknisi) serta menambah teknisi khusus *Quick Maintenance*. Dengan adanya penambahan *Stall* dan penambahan teknisi khusus *Quick Maintenance* sehingga mempercepat penerimaan *customer* dan meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Honda Lampung Raya. Tanggapan pelanggan tentang adanya program *Quick Maintenance* ini sangat positif karena pelanggan tidak perlu lagi mengantri untuk melakukan perawatan berkala karena sudah melakukan *booking* terlebih dahulu. ([Honda Lampung Raya](#))