



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang saling melakukan interaksi dengan sesama. Membangun sebuah interaksi antar sesama manusia membutuhkan proses komunikasi, yaitu proses penyampaian pesan atau informasi dari suatu pihak ke pihak yang lain dengan tujuan tercapainya pengertian yang sama. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling memengaruhi di antara keduanya (Priatna *et al.* 2019:32) Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.

Manusia dalam segala bidang kehidupan sangat membutuhkan komunikasi, untuk kemudahan di dalam melakukan kegiatannya. Kemudahan itu dapat dilihat dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terbantu dengan adanya komunikasi adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan bidang jasa, khususnya dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan. Upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dilakukan guna memberikan citra positif di mata masyarakat. Citra positif dapat dibangun melalui pelayanan yang baik dilakukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional.

Proses penyampaian jasa tentu melibatkan SDM guna menentukan jasa yang dihasilkan dan sebagai penentuan persepsi pelanggan terhadap bidang jasa bersangkutan. Oleh sebab itu, faktor penting dalam meningkatkan pelayanan jasa adalah SDM-nya. Perusahaan jasa lebih memerhatikan kualitas pelayanan yang diberikan guna untuk mendapatkan standar pelayanan yang baik di mata pelanggan. Saat ini perusahaan jasa lebih berfokus mengembangkan potensinya sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan, sehingga baik dan juga buruknya pelayanan yang diberikan akan memengaruhi persepsi pelanggan terhadap perusahaan tersebut.

Pelayanan dapat dikatakan baik dan berkualitas apabila layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dapat memuaskan para pelanggannya. Komunikasi perusahaan yang dibangun dengan baik akan mempermudah dalam meningkatkan pelayanan perusahaan itu sendiri. PT Setiajaya Mobilindo Bogor adalah perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang penjualan dan servis mobil/otomotif. Perusahaan ini dalam memberikan pelayanannya selalu memprioritaskan kepuasan pelanggan. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya adalah pelayanan yang disebut *booking service*.

Booking Service merupakan salah satu jenis pelayanan servis mobil bagi para pelanggan tetap PT Setiajaya Mobilindo Bogor. Pelanggan yang ingin memanfaatkan jasa ini harus melakukan proses pendaftaran terlebih dahulu, minimal sehari (H-1) sebelum pelanggan melakukan servis kendaraannya. Oleh karena itu, *booking servis* mobil pelanggan tetap adalah kegiatan memproses data pelanggan tetap yang telah melakukan *booking service*. Pelayanan ini dilakukan di ruangan Departemen Servis PT Setiajaya Mobilindo Bogor. PT Setiajaya Mobilindo Bogor dalam meningkatkan pelayanan *booking service* menempatkan seseorang yang bertugas untuk memberikan pelayanan *booking service*.

PT Setiajaya Mobilindo Bogor memiliki *Person in Charge (PIC) Booking* untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan *booking service* dalam



perusahaan. *PIC Booking* adalah seseorang yang bertanggung jawab terhadap pelayanan *booking service* kendaraan di PT Setiajaya Mobilindo Bogor. Produk ataupun jasa yang bersaing di pasar semakin kuat sehingga sangat berpengaruh terhadap pelanggan. Hal tersebut membuat peran *PIC Booking* semakin penting dalam membantu perkembangan bisnis perusahaan.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan sangatlah penting bagi kesuksesan perusahaan. Hal ini dapat berpengaruh bagi kelangsungan PT Setiajaya Mobilindo Bogor baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang. Di sisi lain kualitas pelayanan merupakan kunci bagi keberhasilan PT Setiajaya Mobilindo Bogor. PT Setiajaya Mobilindo Bogor sangat membutuhkan peran yang optimal dari *PIC Booking* agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, rumusan masalah yang dibahas dalam laporan akhir ini adalah:

- 1) Bagaimana peran *PIC Booking* di PT Setiajaya Mobilindo Bogor?
- 2) Bagaimana upaya *PIC Booking* dalam meningkatkan pelayanan *booking service* di PT Setiajaya Mobilindo Bogor?
- 3) Apa saja hambatan dan solusi *PIC booking* di PT Setiajaya Mobilindo Bogor?



Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari laporan akhir ini adalah:

- 1) Menjelaskan peran *PIC Booking* di PT Setiajaya Mobilindo Bogor.
- 2) Menjelaskan upaya *PIC Booking* dalam meningkatkan pelayanan *booking service* di PT Setiajaya Mobilindo Bogor.
- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi *PIC Booking* di PT Setiajaya Mobilindo Bogor.

METODE

Lokasi dan Waktu PKL

Lokasi pengumpulan data laporan akhir ini dilakukan di tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu di di PT Setiajaya Mobilindo Bogor yang berlokasi di Jl. Pajajaran, Bantarjati, Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16143. PKL dilaksanakan selama tiga bulan terhitung mulai tanggal 01 Februari 2022 sampai dengan 31 April 2022, dengan hari kerja selama enam hari dalam seminggu mulai pukul 08.00-16.00 WIB.

Data dan Instrumen

Penyusunan laporan ini dilakukan dengan menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data ini didapatkan secara langsung maupun tidak langsung yang digunakan sebagai landasan untuk menjawab permasalahan. Penjelasan kedua jenis data tersebut adalah sebagai berikut: