

RINGKASAN

Prosedur Pelayanan Servis Mobil di PT Liek Satu Invicta Pamekasan, Ivan Pradana, NIM H42170919, Tahun 2020, Jurusan Teknik Program Studi D-IV Mesin Otomotif, Politeknik Negeri Jember, Andik Irawan, ST, M.Eng (Pembimbing).

Di era globalisasi seperti saat ini kebutuhan akan kendaraan semakin meningkat dikarenakan keinginan manusia untuk berpindah-pindah dari suatu tempat ke tempat lainnya. Kendaraan terbagi menjadi tiga jenis yaitu kendaraan umum, kendaraan pengangkut, dan kendaraan pribadi. Hampir setiap hari masyarakat menggunakan mobilnya untuk bekerja dan beraktivitas. Akan tetapi sebagian besar dari mereka tidak sempat merawat mobilnya.

PT Liek Satu Invicta merupakan salah satu dealer resmi dibawah jaringan PT Toyota Astra Motor (TAM) yang melayani penjualan, *service* dan suku cadang serta merupakan dealer satu- satunya di pulau Madura yang diresmikan pada hari rabu 11 Januari. Di PT liek satu invicta menawarkan beberapa jasa *service* seperti *General repair*, Servis berkala *eksternal*, Servis berkala *internal*, *General repair obc*, *Spoooring* dan *balancing*.

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan 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.

Servis sering juga disebut sebagai *tune up*, padahal ini adalah dua hal yang berbeda. Servis mobil adalah pengecekan berkala pada bagian mobil seperti sistem injeksi, fluida, filter udara, komponen pada mobil seperti lampu, rem ataupun kopling dan melakukan pengecekan rem tanpa melakukan pembongkaran yang berlebihan. Tujuannya adalah memastikan semua bekerja dengan baik supaya tidak berkendala. Sementara *tune up* adalah servis lanjutan dengan variasi pekerjaan yang lebih banyak supaya performa mesin

bisa maksimal. Biasanya mobil yang kurang perawatan akan mengalami penurunan performa, untuk mengembalikan performanya dibutuhkan *tune up*.