

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember merupakan salah satu perguruan tinggi negeri vokasi di Jawa Timur yang sangat menekankan pentingnya kualitas sumber daya manusia dan nilai-nilai etika akademis. Kualitas sumber daya yang diharapkan adalah memiliki keahlian sesuai dengan yang telah dipelajari selama menempuh pendidikan guna menjawab kebutuhan industri. Upaya yang dilakukan untuk mewujudkannya adalah dengan membekali mahasiswa melalui program pelatihan keahlian langsung berstandar industri yang disebut dengan magang

Kegiatan ini dilaksanakan mulai tanggal 1 Agustus 2023 sampai dengan 1 Desember 2023 di Toyota Auto 2000 Negara Bali, di Jl. Udayana, Kelurahan Banjar Tengah, Kec. Negara, Kab. Jembrana, Bali 82213. Kegiatan yang dilakukan saat magang di Toyota Auto 2000 Negara Bali adalah melakukan perawatan dan pengecekan ataupun perbaikan terhadap mobil yang ada. Perawatan dan pengecekan tiap unitnya dilakukan sesuai dengan panduan yang tertera dalam buku manual dari setiap alat berat tersebut. Jika dalam pengecekan terdapat kecacatan ataupun kerusakan maka akan dilakukan perbaikan ataupun penggantian sparepart yang sesuai dalam manual book agar nomor seri atau kode sparepart sesuai dengan yang aslinya.

Toyota Auto 2000 merupakan Perusahaan yang bergerak dibidang Dealer Mobil terbesar di Indonesia yang melayani jaringan jasa penjualannya, perawatan, perbaikan dan penyedia suku cadang Toyota yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan pada tahun 1989 berubah nama menjadi Auto 2000 dengan manajemen yang sudah ditangani oleh PT. Astra International Tbk. 13 Pada tempat magang penulis bertempat di daerah Kec. Negara Kab. Jembrana, Bali yang merupakan cabang pembantu dari dealer Toyota Auto 2000 Tabanan Bali. Toyota Auto 2000 Negara mulai buka pada tahun 2015 sampai sekarang. Pada Auto 2000 Negara selain dibuka untuk pelayanan jasa juga menyediakan sparepart dan penjualan unit mobil baru.

Selama 4 bulan mahasiswa membantu pekerjaan yang dikerjakan seperti perbaikan dan membantu karyawan melayani seorang customer. Adanya 3S yaitu Senyum, Salam, Sapa dimana yang pertama Ketika customer datang langsung disambut oleh karyawan perusahaan yang memberikan senyum, salam, sapa kepada pelanggan dan mendengarkan keluhan dari customer. Mahasiswa selama 4 bulan melakukan kebiasaan tersebut karena melayani seorang customer harus dengan murah senyum, salam, dan sapa kepada customer.

Pada laporan kali ini penulis menemukan tema yang berjudul “Analisa Perbandingan Kualitas Dan Jasa Pada Perbaikan *Wheel Cylinder* Antara Bengkel Resmi Dan Bengkel Beres”. Alasan penulis menggunakan judul tersebut adalah ingin melihat perbandingan kualitas pada bengkel resmi dan bengkel umum yang penulis membandingkan dari segi pelayanan, Jasa, dan penjualan sparepart. bengkel umum biasanya juga memiliki barang ori tetapi harga dan jasanya sedikit berbeda pada bengkel resmi.

1.2. Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

- a. Mahasiswa mampu melakukan servis berkala internal
- b. Mahasiswa mampu melakukan servis berkala eksternal
- c. Melatih mahasiswa agar lebih berfikir kritis terhadap perbedaan atau kesenjangan (*gap*).

1.2.2 Tujuan Khusus

Mampu mengetahui perbandingan kualitas pelayanan dan jasa dalam perbaikan *wheel cylinder* antara bengkel resmi dan bengkel umum.

1.2.3 Manfaat Magang

- a. Menambah pengetahuan mahasiswa dalam penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi secara aplikatif dibidang industri.

- b. Mengetahui dunia kerja yang nyata pada bidang engineering khususnya di Auto 2000 Negara Bali, Cabang Tabanan
- c. Mampu menganalisa permasalahan yang timbul dilingkungan Perusahaan untuk dicarikan solusinya.
- d. Memperoleh pengalaman kerja baik yang bersifat teknis ataupun non teknis, sehingga mahasiswa memiliki bekal untuk terjun ke dunia kerja setelah lulus.
- e. Menjalin kerja sama antara perusahaan dan perguruan tinggi.

1.3. Lokasi Dan Waktu Pelaksanaan Magang

1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Magang

Lokasi dan Perusahaan Toyota AUTO2000 Negara Bali Berada di Jl. Udayana, Banjar Tengah, Kec. Negara, Kab. Jembarana, Bali 82213



Gambar 1. 1 Lokasi Perusahaan Auto2000 Negara

1.3.2 Waktu Pelaksanaan Magang

Waktu Pelaksanaan Magang ini dimulai dari tanggal 01 Agustus 2023 sampai dengan 02 Desember 2023. Adapun jadwal kerja seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. 1 Jadwal Kerja Mekanik Auto2000 Negara Bali

Hari	Jam Kerja
Senin	08.00-16.00 WITA
Selasa	08.00-16.00 WITA
Rabu	08.00-16.00 WITA
Kamis	08.00-16.00 WITA

Jum`at	08.00-16.00 WITA
Sabtu	08.00-16.00 WITA
Minggu/Libur	09.00-15.00 WITA

1.4. Metode Pelaksanaan

Selama pelaksanaan magang, terdapat tiga metode yang diterapkan oleh penulis, yaitu:

1. Metode Studi Pusaka

Studi Pusaka dilakukan dengan mempelajari manual book, literatur dan diskusi lapang pembimbing lapang.

2. Metode Observasi

Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung ditempat Magang untuk mengamati kegiatan proses perawatan pada unit di Auto 2000 Negara Bali, Cabang Tabanan.

3. Metode Wawancara

Wawancara dengan sesi tanya-jawab mengenai kondisi mesin-mesin kepada pembimbing lapang.