

## RINGKASAN

**Standar Operasional Prosedur *Service Advisor* di Bengkel Harris Mobil Surabaya**, Moh. Nabil Haikal Ghazi, NIM H42211282, Tahun 2024, 40 Halaman Mesin Otomotif, Politeknik Negeri Jember, Ir. Dwi Djoko Suranto, M.T. (Pembimbing).

Magang Kerja Industri adalah kegiatan akademik yang wajib dilaksanakan oleh setiap mahasiswa Politeknik Negeri Jember, khususnya pada Program Studi Mesin Otomotif Jurusan Teknik, dalam kegiatan ini mahasiswa mempraktikkan langsung ilmu yang sudah didapatkan di kampus secara langsung pada perusahaan/ industri/ instansi. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman dan bekal di dunia kerja sehingga mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan dan keahlian dalam dirinya. Kegiatan Magang Kerja Industri dilaksanakan di Bengkel Harris Mobil Surabaya selama 4 (empat) bulan, mulai 1 Agustus sampai dengan 30 November 2024. Salah satu pengalaman yang didapat salah satunya adalah bagaimana standar operasional prosedur *service advisor* di Bengkel Harris Mobil Surabaya.

*Service Advisor* merupakan profesional di bengkel otomotif yang bertugas sebagai perwakilan pelanggan. Mereka adalah orang pertama yang bertemu dengan pemilik kendaraan saat mereka membawa kendaraan mereka ke bengkel. Seorang SA tentu bertanggung jawab untuk mendengarkan keluhan pelanggan, merespons pertanyaan mereka, dan memberikan solusi terbaik untuk kebutuhan perawatan atau perbaikan kendaraan. Maka dari itu, seorang SA di bengkel mobil harus memiliki kemampuan komunikasi mumpuni untuk melayani setiap customer atau pelanggan yang datang.