

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan IPTEK merupakan bagian penting dalam Sejarah peradaban manusia. Kajian IPTEK seringkali menyertakan interaksinya dengan Masyarakat dan saat ini IPTEK menjadi bagian penting dalam kemajuan dunia. Diera saat ini Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) berkembang secara pesat, sehingga menciptakan persaingan global dan menuntut para lulusan perguruan tinggi agar tidak hanya menguasai kemampuan teori yang diajarkan di perkuliahan saja, namun juga diharuskan dapat menerapkan ilmu secara praktis dan kompetensi kerja yang relevan dalam bidang keilmuannya. Sebagai bentuk implementasi pendidikan yang mengarah pada dunia kerja, maka kegiatan magang ini merupakan solusi bagi perguruan tinggi untuk mengasah keterampilan dan keahlian mahasiswa agar menciptakan lulusan yang siap terjun didunia kerja.

Magang adalah suatu kegiatan mandiri yang wajib dilakukan oleh mahasiswa dengan cara terjun langsung ke suatu instansi pemerintah atau perusahaan swasta, agar ilmu yang diperoleh mahasiswa selama pendidikan dapat dipergunakan untuk diterapkan dalam menyelesaikan pekerjaan di tempat mahasiswa melaksanakan magang. Magang juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pengalaman kerja mahasiswa di lingkungan kerja sebuah perusahaan atau industri yang sesuai dengan bidang yang dipelajari. Kegiatan magang ini dipandang sangat penting bagi pendidikan yang dilaksanakan oleh mahasiswa Politeknik Negeri Jember semester VII, oleh karena itu kegiatan magang ini harus dilaksanakan oleh mahasiswa untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan.

Bengkel Harris Mobil Surabaya bergerak dalam bidang perbaikan mobil berkala mulai dari *Tune up, Spoorring Balancing*, servis AC (*Air conditioner*) dan juga jasa perbaikan pada mobil lainnya. Sama dengan bengkel resmi lainnya, Bengkel Harris Mobil juga memiliki seorang *service advisor* untuk melayani kebutuhan customer atau pemilik mobil. Peran *Service Advisor* tidak hanya

terbatas pada pelayanan pelanggan, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan pada keseluruhan operasi bengkel. Dengan keterampilan komunikasi yang baik dan pengetahuan yang luas tentang kendaraan, *Service Advisor* membantu memastikan efisiensi dan kepuasan pelanggan yang tinggi. Meningkatkan penjualan lokasi tambahan seperti perawatan rutin, peningkatan kinerja, atau perbaikan pasca garansi. Membantu mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terdeteksi oleh pelanggan dan mencegah kerusakan lebih lanjut pada kendaraan.

Selama melaksanakan Magang Kerja Industri di Bengkel Harris Mobil Surabaya sering terjadi customer komplain diluar pekerjaan yang sudah dikerjakan oleh mekanik, hal ini terjadi karena kelalaian seorang *service advisor* kelalaian pada saat melakukan pengecekan kondisi kendaraan sebelum dilakukan servis seperti kurang teliti ketika ada baret atau lecet pada *body* pecah atau retak pada kaca mobil yang seharusnya diberitahu kepada pemilik kendaraan dan mendapatkan persetujuan dengan pemilik agar meminimalisir terjadinya komplain yang menyebabkan kurangnya kepercayaan dari customer untuk bengkel dan penurunan pelanggan pada Bengkel Harris Mobil. Mengingat pentingnya seorang *service advisor* untuk operasional bengkel karena sebagai orang yang melakukan pelayanan dengan customer, maka penulis mengangkat judul ”Standar Operasional Prosedur *Service Advisor* di Bengkel Harris Mobil Surabaya”

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang Kerja Industri

Tujuan Umum Magang Kerja Industri adalah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman di lapangan kerja yang sesuai dengan bidang studi atau mata kuliah. Selain itu, tujuan dari magang adalah meningkatkan *softskill* ataupun *hardskill* mahasiswa dalam sikap bekerja serta bagaimana mengimplementasikan dalam dunia kerja. Melatih mahasiswa dapat berpikir kritis dan inovatif dalam menyelesaikan permasalahan di dalam tekanan.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang Kerja Industri

Adapun tujuan khusus Magang Kerja Industri adalah sebagai berikut:

1. Memahami prosedur operasional pada Bengkel Harris Mobil agar tidak terjadi banyak komplain dari *customer*.
2. Memahami dan mempelajari standar operasional prosedur *Service Advisor* di Bengkel Harris Mobil sebagai pedoman untuk melakukan pelayanan yang baik untuk *customer*.

1.2.3 Manfaat Magang Kerja Industri

Manfaat dari Magang Kerja Industri adalah sebagai berikut.

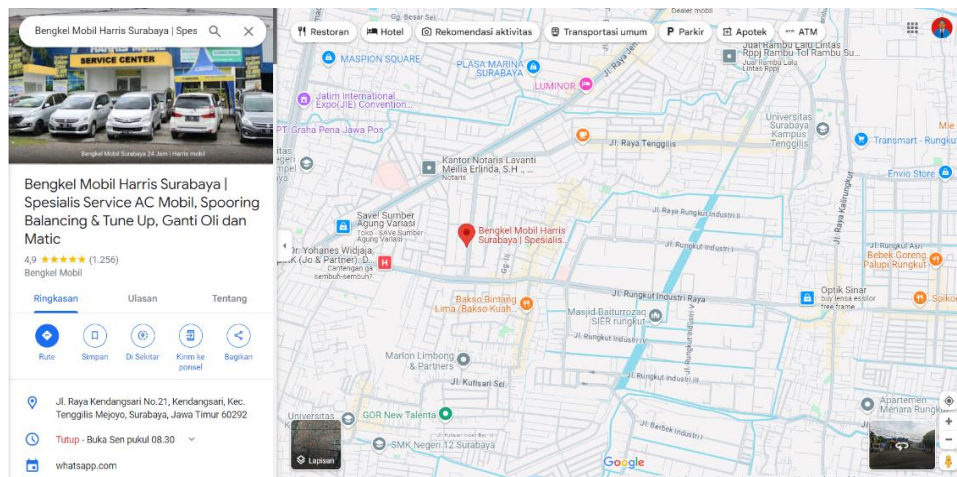
1. Bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa mampu mengerjakan pekerjaan lapangan, dan juga mengaplikasikan keterampilan yang sesuai dengan bidang dan keahlian masing – masing.
 - b. Mahasiswa mendapatkan wawasan, keterampilan, dan jam terbang sebagai bekal masuk dunia kerja.
2. Bagi Politeknik Negeri Jember
 - a. Mencetak generasi mahasiswa Politeknik Negeri Jember yang memiliki sikap disiplin, jujur, terampil dalam melaksanakan tugas.
 - b. Memperkenalkan jurusan Teknik Program Studi Mesin Otomotif kepada Bengkel Harris Mobil Surabaya yang membutuhkan tenaga kerja lulusan dari Politeknik Negeri Jember.
3. Bagi Bengkel Harris Mobil
 - a. Sarana untuk menjalin hubungan kerja antara Bengkel Harris Mobil Surabaya dan Politeknik Negeri Jember.
 - b. Memanfaatkan sumber daya manusia yang potensial.
 - c. Membantu teknisi atau setiap divisi yang bekerja di sana

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi Magang Kerja Industri

Bengkel Harris Mobil bergerak di bidang perbaikan mobil yang bertempat di Jalan Raya Kendangsari No. 21, Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.

Adapun Lokasi Bengkel Harris Mobil Surabaya dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Peta Lokasi Bengkel Harris Mobil

1.3.2 Waktu Magang Kerja Industri

Kegiatan magang di Bengkel Harris Mobil dilaksanakan pada 1 Agustus 2024 sampai dengan 30 November 2024. Dengan setiap minggunya Bengkel Harris Mobil memiliki 6 (enam) hari kerja mulai hari senin sampai dengan hari sabtu dan hari libur minggu serta hari libur nasional. Jadwal kerja setiap harinya adalah 8 – 7 jam (delapan hingga tujuh jam) kerja yang dapat diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Adapun jadwal jam kerja harian pada Bengkel Harris Surabaya dapat dilihat pada Tabel 1. 1

Tabel 1.1 Jadwal Jam Kerja Harian

Hari	Jam Kerja Pagi	Istirahat	Jam Kerja sore
Senin	08.30 – 12.00	12.00 – 13.00	13.00 – 17.00
Selasa	08.30 – 12.00	12.00 – 13.00	13.00 – 17.00
Rabu	08.30 – 12.00	12.00 – 13.00	13.00 – 17.00
Kamis	08.30 – 12.00	12.00 – 13.00	13.00 – 17.00
Jumat	08.30 – 11.15	11.15 – 13.00	13.00 – 17.00
Sabtu	08.30 – 12.00	12.00 – 13.00	13.00 – 16.00
Minggu	Libur		

1.4 Metode Pelaksanaan

Pada saat pelaksanaan magang, mahasiswa dianjurkan mengambil langkah yang tepat, sehingga kegiatan magang nantinya dapat dilaksanakan secara maksimal. Adapun langkah – langkah yang dapat di ambil meliputi:

1. Observasi yang dilakukan selama 4 bulan oleh mahasiswa di Bengkel Harris Mobil Surabaya untuk mengetahui kegiatan dan pekerjaan apa saja yang ada di instansi tersebut.
2. Interview proses tanya jawab antara mahasiswa dengan pembimbing lapang atau karyawan mengenai proses pekerjaan yang ada di instansi tersebut.
3. Praktik proses mahasiswa terjun langsung ke lapangan untuk mengerjakan pekerjaan yang sudah ditugaskan oleh pembimbing lapang atau karyawan.
4. Metode mengumpulkan data secara langsung dengan terjun ke lapangan untuk mengamati rangkaian pekerjaan yang dilakukan selama proses produksi di lokasi Magang untuk melihat dan meneliti SOP (Standar Oprasional Prosedur) proses produksi dengan pendamping pembimbing lapangan pada masing – masing divisi.