

## **ABSTRAK**

Perusahaan yang memberikan pelayanan berkualitas tinggi akan mengungguli pesaingnya yang kurang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kunci keberhasilan perusahaan penyedia jasa adalah memenuhi atau melebihi harapan pelayanan jasa yang diharapkan pelanggan. Jika pelanggan mendapatkan pelayanan dibawah harapannya maka akan berakibat hilangnya minat, kepercayaan dan kesetiaan pelanggan. Tugas akhir ini disusun dengan tujuan untuk mengidentifikasi pemahaman atas prosedur pelayanan service kendaraan pada PT Borobudur Oto Mobil 2. Penulisan ini berdasarkan pengamatan dan wawancara. Penulis menjelaskan bagian yang terlibat, dokumen, formulir, dan catatan yang digunakan, laporan yang dihasilkan dalam prosedur pelayanan service kendaraan dan penulis menambahkan bagan alir untuk dalam penulisan ini, agar memudahkan pemahaman pembaca untuk mengerti prosedur yang dijalankan. Saran yang bisa penulis sampaikan adalah agar dilakukan pengawasan secara berkala terhadap setiap bagian yang terlibat dan penerapan prosedur yang ada.

Kata kunci: Sistem, Sistem Informasi, Servis, Prosedur

## **ABSTRACT**

*Companies provide high-quality services will outperform competitors who are less oriented to customer satisfaction. The key to success of a service provider is to meet or exceed the expectations of service expected by customers. If the customer gets service below his expectation it will result in loss of interest, trust and loyalty of the customer. This final project was prepared with the aim of identifying understanding of the vehicle service procedures at PT Borobudur Oto Mobil 2. This writing was based on observations and interviews. The author explains the parts involved, documents, forms, and records used, reports produced in the vehicle service procedures and the author adds a flow chart in this writing, so as to facilitate the understanding of the reader to understand the procedures carried out. The suggestion that the writer can convey is that periodic supervision of each part involved and the implementation of existing procedures needs to be carried out.*

*Keywords: Systems, Information Systems, Services, Procedures*