

## **Sistem dan Prosedur Pelayanan Service Kendaraan pada PT. Borobudur OTO Mobil Jamal**

Sintiya Apriliyani  
3170111048

Penulisan laporan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana praktik sistem dan prosedur pelayanan *service* kendaraan pada PT. Borobudur Oto Mobil Jamal, baik secara *online* maupun *offline*. Serta mengetahui pengaruh pelayanan jasa terhadap penerimaan kas harian atas pemeliharaan atau *service* kendaraan konsumen dan pengendalian internal perusahaan. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah metode wawancara dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Langkah-langkah pengumpulan data adalah dengan melakukan wawancara secara langsung kepada karyawan perusahaan dan mengamati proses serta melakukan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan proses *booking service*, penerimaan kas harian, dan mengamati sistem pengendalian internal yang ada pada proses pelayanan *service* kendaraan di PT. Borobudur Oto Mobil Jamal. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem dan prosedur pelayanan *service* kendaraan pada PT. Borobudur Oto Mobil Jamal sudah diterapkan dengan baik, akan tetapi masih terdapat beberapa kelemahan didalamnya. Kelemahan tersebut antara lain terdapat pada kualitas dan tanggung jawab di beberapa bagian sebab tindakan *follow up* yang seharusnya dilaksanakan secara rutin tidak berjalan efektif. Oleh sebab itu terkadang penerimaan kas bulanan yang didapatkan tidak mencapai target yang diharapkan, sebab penerimaan kas harian merupakan salah satu hasil dari upaya pelayanan *service* yang baik pada perusahaan. Sehingga dibutuhkan suatu sistem dan prosedur serta kualitas pelayanan jasa yang lebih baik dan matang agar dapat mengatasi masalah tersebut.

Kata Kunci: Sistem, Prosedur, Pelayanan *Service*, *Follow Up*

## ***Vehicle Service Systems and Procedures at PT. Borobudur OTO Car Jamal***

Sintiya Apriliyani  
3170111048

*Writing this report aims to determine the practice of systems and procedures for vehicle service services at PT. Borobudur Oto Mobil Jamal, both online and offline as well as knowing the effect of services on daily cash receipts for maintenance or service of consumer vehicles and company internal control. The method used to collect data is an interview method using a qualitative approach. The data collection steps are to conduct interviews directly with company employees and observe the process and carry out activities related to the booking service process, daily cash receipts, and observe the internal control system that is in the vehicle service service process at PT. Borobudur Oto Mobil Jamal. The results of the evaluation show that the systems and procedures for vehicle service services at PT. Borobudur Oto Mobil Jamal has been implemented well, but there are still some weaknesses in it. These weaknesses include quality and responsibility in some parts because follow-up actions that should be carried out routinely are not effective. Therefore, sometimes the monthly cash receipts obtained do not reach the expected target, because daily cash receipts are one of the results of good service efforts at the company. So that we need a system and procedures as well as a better and more mature service quality in order to overcome these problems.*

*Keywords: System, Procedure, Service, Follow Up*