

TUGAS AKHIR

Perbandingan Aktivitas Supervisor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Salesman Sebelum dan Pada Masa Pandemi COVID-19 di PT Astra International Tbk – UD Trucks Sales Operation Cabang Bandung

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Manajemen Pemasaran dari Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas*



Oleh

ADDHINNI AMALIA AKMAL
1900512028

Dosen Pembimbing

LAELA SUSDIANI, SE, M.Com
NIP. 19790722005012004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

ABSTRAK

Persaingan di dunia bisnis otomotif semakin kompetitif di era globalisasi ini. Persaingan semakin terasa disaat masa pandemi Covid-19 berlangsung. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* yang dilakukan dimasa pandemi ini, supervisor perlu melakukan aktivitas tambahan yang berdasar kebijakan pencegahan penularan supaya mencapai tujuan perusahaan. Maka dari itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui aktivitas supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* sebelum dan pada masa pandemi Covid-19 di PT Astra *International Tbk - UD Trucks Sales Operation* Cabang Bandung. Penelitian dilakukan dengan metode observasi lapangan dan metode wawancara. Berdasar pada hasil metode penelitian, aktivitas supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* memiliki tambahan aktivitas namun tidak menjadikan perbandingan yang berbeda. Hanya teknis dalam penyampaian pelayanan yang menjadikan perbedaan. Hal ini menjadikan supervisor untuk selalu dapat bersikap tenang dan menjaga hubungan baik dengan *salesman*.

Kata kunci : covid-19, otomotif, aktivitas supervisor, *salesman*, pelayanan