

## Ringkasan Eksekutif

Industri otomotif merupakan salah satu industri besar yang ada di Indonesia terutama pada bidang diler mobil. PT Tunas Ridean Tbk merupakan perusahaan otomotif yang bergerak dibidang diler dan bengkel sebagai bidang utama mereka. Tunas BMW merupakan salah satu anak perusahaan dari PT Tunas Ridean Tbk yang sedang mengalami masalah saat ini, dimana *revenue* pada bengkel mereka turun sebesar 20% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Oleh karena itu, dibutuhkan identifikasi akar penyebab terjadinya penerunan tersebut untuk menemukan solusi agar masalah yang sedang terjadi bisa diperbaiki. Akar permasalahan yang ditemukan pada Tunas BMW adalah kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pekerja kepada pelanggan terutama dibagian respon dan empati. Selanjutnya, ditemukan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut yaitu, dengan melakukan program *Training & Development* untuk para pekerja terutama di bengkel. Program yang akan dijalankan ini membutuhkan materi-materi yang tepat dan juga pelatih atau mentor yang baik sehingga bisa diperoleh hasil yang dapat memperbaiki masalah yang ada. Selain itu, untuk melaksanakan program *Training & Development*, dibutuhkan waktu yang tidak sebentar sehingga dibuat implementasi untuk jangka pendek dan juga jangka menengah (satu tahun) agar hasil dari solusi tersebut dapat terlihat.

## Executive Summary

The automotive industry is one of the significant industries in Indonesia, especially in the field of car dealerships. PT Tunas Ridean Tbk is an automotive company that engaged in dealers and workshops as their main sector. Tunas BMW is one of the subsidiaries of PT Tunas Ridean Tbk which is currently experiencing problems, whereas the revenue at their workshop has decreased by 20% compared to the previous year. Consequently, it is necessary to identify the root causes of the deflation to create nor find the solution in order for those particular problems that are happening can be fixed. The root of the problem that was found in Tunas BMW is the lack of services provided by workers to customers, especially in the responses and empathy part. Furthermore, the solution to solve the problem has been discovered, by conducting Training & Development programs for workers, especially in the workshop. The program that will be running requires the right materials and a proper coach or mentor that one may to create a results that can be used to correct the existing problems. Other than that, to implement the Training and Development, the time required is not short that is why there will be two types of terms according to the period of time which are the short-term and the medium-term (one-year) so that the results of the solution can be seen.