

ABSTRAKSI

Tren industri otomotif dari tahun ke tahun terus meningkat, ini menunjukkan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap kendaraan. Hal ini memacu banyak perusahaan untuk saling berlomba memenangkan pasar dengan menawarkan berbagai kelebihan produknya dengan harga yang relatif murah.

Dengan kondisi tren permintaan yang meningkat tersebut maka PT. Astra International Tbk (Auto200 Cabang Bekasi Timur) sebagai perusahaan jasa dibidang penjualan perawatan dan perbaikan kendaraan diharuskan mampu meningkatkan kinerjanya melalui peningkatan kualitas disegala bidang sehingga didapat kepuasan pelanggan baik lebih baik dari pesaing lainnya. Untuk dapat meningkatkan kinerja PT. Astra International Tbk maka banyak program perbaikan berkesinambungan (Continuous Improvement) seperti TSM Kodawari yang telah di selesaikan dengan baik dan memperoleh telah nilai yang baik pula. Akan tetapi nilai yang baik tersebut masih perlu ditingkatkan dan dijaga konsistensinya.

Untuk dapat meningkatkan kinerja secara konsisten tersebut maka dilakukan penelitian terhadap budaya perusahaan & perilaku seluruh karyawan PT. Astra International Tbk (Auto200 Cabang Bekasi Timur).

Metode penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan kuesioner terhadap semua departemen yaitu departemen Sales, Servis dan administrasi. Dalam penelitian ini dapat dianalisa budaya dan perilaku apa saja yang baik dan kurang baik di tiap departemen, pengaruh perubahan budaya terhadap perilaku dan jenis jenis budaya dan perilaku apa aja yang harus dikembangkan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.