

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menggambarkan model kompetensi *Service Advisor* dalam Peningkatan Kualitas Layanan AHASS. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di empat AHASS, yaitu Delta Sari Agung Sidoarjo, Tirto Agung Motor Sidoarjo, Syarifuddin Motor Sidoarjo dan Ekajaya Karunia Abadi Surabaya. Subyek penelitian ini, yaitu *Service Advisor* AHASS. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara mendalam dan teknik analisis data menggunakan analisis data kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model kompetensi *Service Advisor* terdiri dari kemampuan kognitif yang terdiri dari *Conceptual Thinking* (CT) dan *Analytical thinking* (AT). Selain itu juga kemampuan *expertise*, yaitu penguasaan pengetahuan bidang pekerjaannya, *Impact and Influence* (IMP), *Interpersonal Understanding* (IU), *Teamwork and Cooperation* (TWC), *Customer Service Orientation* (CSO), *Relationship Building* (RB), *Directiveness* (DIR) yang digunakan untuk menunjang keterampilan dalam melakukan pekerjaannya. Dan memiliki sikap yang terdiri dari *Achievement Orientation* (ACH), *Initiative* (INT), *Self Confidence* (SCF), *Self Control* (SCT), *Concern For Order* (CO), *Information Seeking* (INFO), *Flexibility* (FLX) dan *Developing Others* (DEV).

Kata Kunci: Kompetensi, Model Kompetensi, Service Advisor, AHASS