

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha yang semakin ketat dalam bersaing menuntut perusahaan untuk meningkatkan volume penjualan. Untuk bisa bersaing perusahaan perlu menjaga volume penjualan produknya agar meningkat dan stabil, dan dapat menguasai pangsa pasar. Salah satunya adalah dengan memperhatikan strategi pelayanan agar dapat memberikan yang terbaik untuk konsumennya.

Pada saat ini dunia usaha yang dapat dikatakan berkembang pesat adalah bidang otomotif, salah satunya adalah mobil, yang pada umumnya digunakan oleh konsumen kelas menengah keatas sebagai sarana transportasi untuk berangkat kerja maupun untuk bertamasya.

Perkembangan teknologi akhir-akhir ini juga semakin marak, khususnya pada bidang otomotif. Banyak orang yang memiliki mobil, merubah (memodifikasi) penampilan mobilnya sesuai dengan keinginannya. Misalnya dengan menambahkan asesoris atau mengubah bagian interior maupun eksterior mobilnya. Begitu maraknya pemodifikasian mobil ini, sehingga dimuat oleh harian Jawa Pos setiap hari Rabu pada bagian metropolis dengan judul otomotif. Seperti pada harian Jawa Pos 6 Oktober 2004 dimuat sebuah mobil yang telah dimodifikasi dengan tema “pasang setir di tengah” yang disertai gambar interior dan eksterior beserta keterangan- keterangan yang mendukung gambar tersebut. Begitu juga pada harian Jawa Pos 5 Januari 2005 dengan tema “Dari *race car* menjadi *contest car* (Honda city type z 2001)”.

Tentunya setiap konsumen yang ingin mengubah penampilan mobilnya menjadi seperti apa yang diinginkan dan sesuai dengan trend yang beredar, harus mengunjungi tempat- tempat yang lebih dikenal dengan sebutan bengkel variasi mobil. Tak jarang pemilik bengkel variasi menyumbangkan ide untuk konsumennya, agar konsumen merasa diperhatikan. Tak hanya itu saja, pemilik

bengkel variasi juga harus dapat memberikan hasil pekerjaan yang memuaskan konsumennya.

Selain itu bengkel juga perlu dilengkapi dengan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya. Sehingga dengan begitu konsumen merasa diperhatikan, karena konsumen adalah raja.

Jika kualitas (hasil dan pelayanan) suatu bengkel variasi bagus, lambat laun konsumen akan saling berdatangan karena promosi *word of mouth* dari konsumen yang datang kepada calon konsumen baru. Sehingga biaya untuk promosi bisa lebih hemat. Itu semua merupakan salah satu alasan perlunya diperhatikan keseimbangan antara hasil pekerjaan dan pelayanan konsumen yang diberikan oleh bengkel variasi mobil tersebut, dan agar dapat dicapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu memperoleh profit yang maksimal dengan nama yang dikenal oleh masyarakat.

Bengkel “Ferrari“ berdiri selama kurang lebih delapan tahun, yang bertempat di kota Surabaya. Bengkel ini mulai buka pukul 09.00 wib s/d pukul 18.00 wib. Letak mobil yang datang ke bengkel diparkir paralel. Suasana bengkel yang kurang ventilasi, tempat tunggu khusus tidak ada, hanya kursi yang berjumlah paling banyak 5. Sehingga para konsumen terkadang harus rela menunggu di warung samping bengkel sampai mobilnya selesai diperbaiki/dimodifikasi, bahkan ada yang berdiri memperhatikan para karyawan bengkel yang sedang bekerja.

Pada beberapa kali kunjungan peneliti melakukan Tanya jawab dengan pelanggan, ternyata banyak pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan bengkel. Baik dari segi SPG atau karyawan maupun dari segi produk. Bengkel tersebut mempunyai sejumlah pelanggan yang setiap tahunnya mengalami peningkatan rata-rata 1-5 pelanggan dalam satu tahunnya. Untuk itu peneliti ingin meneliti apa benar penyebab ketidakpuasan pelanggan adalah dari segi pelayanan atautkah ada penyebab lainnya.

I.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahannya adalah apakah benar ketidakpuasan pelanggan disebabkan karena pelayanan bengkel yang tidak memuaskan?

I.3 Tujuan Penelitian

1. Mengukur tingkat pelayanan berdasarkan *performance & importance*
2. Memperbaiki kualitas layanan berdasarkan *performance & importance*

I.4 Asumsi

- Strategi pelayanan bengkel tidak berubah selama penelitian berlangsung.
- Tidak ada tambahan fasilitas selama penelitian berlangsung.

I.5 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan merupakan langkah-langkah dari suatu analisa penulisan yang dimaksud untuk memudahkan dalam mempelajari bagian-bagian dari seluruh rangkaian kebulatan, memahami karakteristik tiap-tiap bagian, hubungan antara satu bagian dengan dengan bagian lain sehingga didapat susunan seluruh bagian secara garis besar berupa isi laporan. Adapun sistematika penulisan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini akan diuraikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, dan Sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini diuraikan tentang dasar teori yang menjelaskan teori-teori yang mendukung proses penelitian yang dilakukan.

Bab III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini berisikan penjelasan langkah-langkah Sistematis untuk melakukan penelitian dan *Flow Chart* Metodologi Penelitian.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam bab ini diuraikan tentang Tinjauan Umum Perusahaan (Bengkel variasi mobil), Pengumpulan Data Kuisisioner, Pengolahan Data Awal dan Pengolahan Data Statistik dan Deskriptifnya.

Bab V Analisa dan Interpretasi Data

Dalam bab ini akan diuraikan tentang analisis data, interpretasi hasil analisis dan pembahasan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini akan diberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang membangun untuk pengembangan lebih lanjut.