

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Pada saat berdiri, PT Tani Jaya pertama-tama bergerak dalam usaha pertanian dan supermarket. Seiring berlalunya waktu, PT Tani Jaya mengembangkan usahanya ke dalam bisnis perbengkelan, dengan nama PT Tani Jaya Motor pada tahun 1988. Lokasi PT Tani Jaya Motor cukup strategis di tengah kota, terletak di Jl. Laks. Muda Nurtanio no. 63, Bandung.

Berdasarkan wawancara singkat dengan Bpk. Welly Tanuwidjaja, selaku pemilik PT Tani Jaya Motor, dirasakan terdapat penurunan penjualan sejak tahun 2005. Jumlah rata-rata mobil yang masuk ke bengkel PT Tani Jaya Motor pada tahun 2000 kira-kira 60 mobil per bulan, sementara pada tahun 2005 jumlah rata-rata mobil yang masuk ke bengkel PT Tani Jaya Motor adalah kira-kira hanya 30-40 mobil saja per bulan.

I.2. Identifikasi Masalah

Di dalam menghadapi kompetisi/persaingan dalam bisnis bengkel, ditemui berbagai masalah yang harus dihadapi oleh PT Tani Jaya Motor, yaitu :

1. Kurangnya promosi hingga calon pelanggan kurang mengetahui keberadaan bengkel mobil PT Tani Jaya Motor.
2. Hasil layanan yang diberikan oleh PT Tani Jaya Motor berada di bawah harapan konsumen. Kebanyakan mobil yang sering dikerjakan bolak balik untuk pengerjaan ulang.
3. Waktu pelayanan tidak sesuai dengan waktu selesai pelayanan yang telah dijanjikan.
4. Kesulitan untuk mendapatkan dan mempertahankan montir yang baik dan terlatih untuk bengkel.
5. Persaingan bisnis bengkel di kota Bandung yang semakin ketat dari waktu ke waktu.

6. Harga *spare-part* mobil yang harus distok semakin naik dari waktu ke waktu.

I.3. Pembatasan Masalah

Karena adanya keterbatasan waktu penelitian, maka penelitian ini dibatasi hanya untuk meneliti hasil pelayanan yang diberikan oleh PT Tani Jaya Motor saja sebagai acuan untuk perbandingan terhadap harapan konsumen.

I.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan di atas maka penulis merumuskan masalah di dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apa saja yang menjadi harapan konsumen saat mereparasi mobilnya di sebuah bengkel mobil ?
2. Bagaimanakah tingkat kinerja pelayanan bengkel PT Tani Jaya Motor bila ditinjau dari sudut pandang konsumen ?
3. Upaya-upaya apakah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT Tani Jaya Motor agar jumlah mobil pelanggan tetap dapat dipertahankan?

I.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil sebagai berikut :

- Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi harapan konsumen saat mengunjungi sebuah bengkel mobil.
- Untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja pelayanan bengkel PT Tani Jaya Motor bila ditinjau dari sudut pandang konsumen.
- Untuk mengetahui upaya-upaya apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT Tani Jaya Motor agar jumlah mobil pelanggan tetap dapat dipertahankan.

I.6. Manfaat Penelitian

I.6.1. Manfaat bagi Perusahaan

Dapat digunakan untuk menentukan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan perusahaan yang diidentifikasi dari faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

I.6.2. Manfaat bagi Penulis

Sebagai masukan bagi perusahaan dalam kaitannya dengan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien.

I.7. Sistematika Penulisan

Setelah BAB I ini, penulis membagi penulisan skripsi ini ke dalam sistematika sebagai berikut :

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian teori – teori yang dipakai yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang kemudian dijadikan dasar pemikiran untuk membantu memecahkan masalah – masalah yang ada.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas mengenai langkah – langkah yang akan dilakukan penulis dalam upaya menyelesaikan skripsi dimulai dari tahap penelitian awal, pengumpulan data, pengolahan data, analisis, sampai dengan penarikan kesimpulan.

BAB IV : PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisikan uraian mengenai data umum perusahaan, struktur organisasi dan data-data dari perusahaan yang di perlukan untuk pengolahan data yang berkaitan dengan masalah yang di bahas.

BAB V : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini berisikan data-data yang harus diolah, berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dan analisis yang dilakukan penulis berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data. Selain itu juga, penulis memberikan usulan-usulan yang

membangun bagi kelanjutan usaha PT Tani Jaya Motor di hari-hari mendatang.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian dan hasil pembahasan timbal balik antara teori penunjang dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Dan saran-saran dari penulis yang mungkin berguna bagi perusahaan, yang berisikan rangkuman dari usulan-usulan yang diberikan oleh penulis.