

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ekonomi ini, persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Agar dapat terus bersaing, setiap perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab jika mereka tidak puas, mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, sehingga pada akhirnya akan menurunkan laba dan mendatangkan kerugian. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa dari suatu pelayanan yang bisa membuat pelanggan tidak puas sehingga perusahaan dapat menentukan langkah-langkah perbaikan apa yang harus dilakukan.

PT. Sidodadi Berlian Motor adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif, yaitu dalam bidang penjualan mobil, bengkel, dan penyediaan suku cadang. PT. Sidodadi Berlian Motor adalah dealer resmi Mitsubishi Motor untuk memasarkan produk dari Mitsubishi Motor. Perusahaan ini berdiri pada tahun 1982 dan berlokasi di Jln. Siliwangi no.289, Semarang. Produk yang dipasarkan oleh PT. Sidodadi Berlian Motor antara lain Mitsubishi Galant, Mitsubishi Lancer, Mitsubishi Kuda, Mitsubishi New Eterna, Mitsubishi Colt Diesel, dsb. PT. Sidodadi Berlian Motor menyediakan fasilitas bengkel bagi para pemilik mobil Mitsubishi untuk servis berkala atau memperbaiki mobilnya. Untuk perbaikan mobil yang mengharuskan penggantian suku cadang, PT. Sidodadi Berlian Motor menyediakan *spareparts* atau suku cadang asli Mitsubishi.

Sampai saat ini, di kota Semarang ada tiga bengkel resmi Mitsubishi Motor. Dua bengkel resmi Mitsubishi Motor lainnya (PT. Bumen Redja Abadi dan PT. Harjaya Tugu Berlian) merupakan kompetitor bagi PT. Sidodadi Berlian Motor. Selain dua bengkel resmi Mitsubishi tersebut, bengkel-bengkel resmi lainnya (bengkel resmi Honda, Toyota, Suzuki, dll) juga menjadi kompetitor bagi PT. Sidodadi Berlian Motor, hal ini disebabkan oleh banyaknya pemilik mobil non Mitsubishi yang datang ke PT. Sidodadi Berlian Motor untuk memperbaiki atau melakukan servis berkala untuk mobilnya. Disamping bengkel-bengkel resmi tersebut, banyak bengkel-bengkel perorangan lainnya yang menjadi kompetitor bagi PT. Sidodadi Berlian Motor. Oleh karena banyaknya jumlah perusahaan yang menyediakan jasa bengkel dan penyediaan suku cadang, maka tingkat persaingan antar perusahaan-perusahaan tersebut semakin meningkat. Untuk dapat tetap bersaing dengan para kompetitornya sekaligus mempertahankan dan meningkatkan profit yang didapat dari jasa bengkel, PT. Sidodadi Berlian Motor berupaya untuk mempertahankan semua pelanggan bengkelnya dan berupaya untuk menarik pelanggan dari kompetitor lainnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga keluhan-keluhan pelanggan terhadap hasil kerja bengkel dapat dikurangi dan pelanggan merasa puas.

Untuk dapat mencapai hal tersebut, maka perlu dilakukannya analisis terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan upaya perusahaan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah yang terjadi di perusahaan adalah tingginya persaingan pelayanan jasa bengkel yang terjadi dengan kompetitor lain dan adanya keluhan-keluhan dari pelanggan terhadap hasil kerja bengkel, sehingga perusahaan berusaha untuk mempertahankan pelanggan-pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik, dan juga berusaha untuk menarik pelanggan dari kompetitor lainnya. Masalah ini dianggap penting oleh perusahaan karena profit terbesar yang didapat oleh perusahaan adalah pendapatan dari jasa bengkel. Untuk mempertahankan dan menarik pelanggan, yang harus diketahui terlebih dahulu adalah keinginan

pelanggan, harapan pelanggan dan prioritas pelanggan. Hal-hal tersebut dapat digunakan oleh perusahaan untuk melakukan perbaikan pada mutu pelayanan perusahaan terhadap para pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan jelas maka ditentukan beberapa batasan. Ruang lingkup batasan penelitian yang dilakukan di PT. Sidodadi Berlian Motor adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada bagian bengkel (meliputi servis dan pengadaan suku cadang) di PT. Sidodadi Berlian Motor.

Adapun asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah sebesar 95% dan tingkat ketelitian yang digunakan adalah sebesar 10%.

1.4 Perumusan Masalah

Dalam melakukan penelitian di PT. Sidodadi Berlian Motor untuk meminimasi kesalahan pengambilan keputusan, maka hal-hal yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Apakah terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan pemilik mobil Mitsubishi terhadap pelayanan jasa bengkel PT. Sidodadi Berlian Motor?
2. Apakah terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan pemilik mobil non-Mitsubishi terhadap pelayanan jasa bengkel PT. Sidodadi Berlian Motor?
3. Atribut-atribut layanan apa saja yang termasuk ke dalam prioritas perbaikan dari metode *Importance-Performance Analysis*?
4. Apa yang harus diperbaiki dari pelayanan bagian bengkel PT. Sidodadi Berlian Motor untuk mencapai kepuasan pelanggan?

Berdasarkan masalah-masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka perlu dilakukan analisa terhadap cara pelayanan bagian bengkel yang sedang

berjalan di perusahaan. Masalah utama dalam penelitian yang dilakukan penulis dapat dirumuskan sebagai berikut :

“ Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Bengkel Resmi PT. Sidodadi Berlian Motor Ditinjau dari Kesenjangan Antara Jasa yang Dialami dengan Jasa yang Diharapkan.”

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan di PT. Sidodadi Berlian Motor, maka dapat diharapkan akan memberikan manfaat untuk perusahaan. Manfaat-manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Membantu perusahaan dalam upaya mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
2. Memungkinkan pertumbuhan dan pengembangan perusahaan sehingga bisa meningkatkan citra perusahaan.
3. Meningkatkan kelayakan konsumen terhadap mutu pelayanan perusahaan.
4. Membantu perusahaan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan bagi konsumen.
5. Memberikan usulan pada perusahaan untuk melakukan perbaikan pada pelayanan bagian bengkel yang ada sekarang.

1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian di PT. Sidodadi Berlian Motor adalah :

1. Mengetahui kesenjangan yang terjadi antara harapan dan persepsi pelanggan pemilik mobil Mitsubishi terhadap pelayanan jasa bengkel dari PT. Sidodadi Berlian Motor.
2. Mengetahui kesenjangan yang terjadi antara harapan dan persepsi pelanggan pemilik mobil non-Mitsubishi terhadap pelayanan jasa bengkel PT. Sidodadi Berlian Motor.
3. Mengetahui atribut-atribut layanan apa saja yang termasuk ke dalam prioritas perbaikan dari metode *Importance-Performance*.
4. Memberikan masukan pada perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data agar

perusahaan dapat mempertahankan pelanggannya dan merebut pelanggan dari kompetitornya.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 : Pendahuluan

Berisi latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab 2 : Landasan Teori

Berisi tentang teori dan studi pustaka yang mendukung dalam penelitian dan pengolahan data.

Bab 3 : Metodologi Penelitian

Berisi langkah-langkah dalam memecahkan masalah dari awal sampai akhir, sehingga pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan teratur.

Bab 4 : Pengumpulan Data

Berisi data umum perusahaan dan data-data yang dibutuhkan untuk dapat memecahkan masalah.

Bab 5 : Pengolahan Data dan Analisa

Berisi pengolahan data dengan menggunakan metode ServQual dan *Importance-Performance Analysis* untuk memecahkan masalah yang ada saat ini. Setelah dilakukan pengolahan data maka dilakukan analisa terhadap data yang telah diolah sehingga ada pemecahan masalah dari masalah-masalah yang ada di bab-bab sebelumnya.

Bab 6 : Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan yang merupakan hasil dari pemecahan masalah dan saran bagi PT. Sidodadi Berlian Motor agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.