

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Produsen mobil asal Korea Selatan “Kia Motor” telah berdiri di Indonesia sejak tahun 1999. Pada saat ini telah memiliki 12 kantor cabang, 33 dealer, dan 39 bengkel resmi di seluruh Indonesia. Untuk periode Januari–Agustus 2008 KIA membukukan penjualan sebanyak 3017 unit, meningkat sebesar 24% dibanding periode yang sama pada tahun sebelumnya. Untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, maka KIA memberikan layanan purna jual berupa *service* dan *spare parts*. Pada saat ini di Bandung telah terdapat 3 dealer resmi KIA Motor yaitu PT Siloam Motor yang beralamat di Jalan Junjuran no. 180, PT KIA Mobil Indonesia di Jalan Jakarta No.2, serta PT Siloam Motor yang beralamat di Jalan Jend. Sudirman no. 38. Obyek yang diamati saat ini ialah bengkel PT Siloam Motor di Jalan Junjuran No. 180 Bandung.

Pada saat ini Bengkel Resmi KIA Motor menghadapi persaingan dengan bengkel tidak resmi untuk memperoleh pelanggan di bidang *service*. Bidang *service* memiliki peran strategis dalam memberikan pemasukan pada PT Siloam Motor karena dari bidang servislah pelanggan membeli suku cadang. Sebagai dealer resmi, PT Siloam Motor harus menyediakan *stock* suku cadang untuk melayani pembeli-pembeli mobil KIA yang akan merservis dan memperbaiki mobil mereka. Jika pelanggan pindah ke bengkel lain, maka mereka akan membeli suku cadang di bengkel yang lain. Sebagai akibatnya, *stock* suku cadang di PT Siloam Motor akan tertahan hingga keuntungan dari penjualan *spare part* akan berkurang. Sebagai ilustrasi, walau penjualan mobil KIA di seluruh Indonesia meningkat, tetapi jumlah pengunjung yang menservis mobilnya di PT Siloam Motor justru tidak berubah. Hasil wawancara penulis dengan Manajer Bengkel PT Siloam Motor Jl. Junjuran 180 menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil pemilik mobil KIA yang lebih memilih bengkel resmi untuk menservis dan mereparasi mobil mereka setelah masa servis gratis berakhir.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terjadi pada saat ini adalah berpindahnya pelanggan yang menservis mobil KIA di Bandung ke bengkel tidak resmi. Melalui hasil penyebaran 30 kuesioner (sebagaimana dapat dilihat di Lampiran 1.1) pada pemilik mobil KIA yang mencuci mobilnya di tempat pencucian New Kartika Jalan Terusan Sutami no 18, dapat diketahui bahwa hanya 7 responden yang selalu menservis mobilnya di bengkel resmi, 5 responden yang hampir selalu menservis mobilnya di bengkel resmi, dan 18 responden sisanya jarang atau tidak pernah menservis mobilnya di bengkel resmi. Pindahnya pelanggan PT Siloam ke bengkel tidak resmi terutama disebabkan ketidakpuasan mereka atas layanan bengkel resmi, biaya service, dan biaya spareparts yang lebih mahal sehingga keunggulan bengkel resmi berupa garansi, kelengkapan fasilitas, kualitas layanan, serta kompetensi dan keterampilan mekanik menjadi tidak berarti. Meskipun demikian, masih terdapat kemungkinan bahwa 12 dari 30 responden atau 40% responden memiliki kecenderungan untuk memilih bengkel resmi. Untuk mempertahankan kemungkinan tersebut, PT Siloam Motor harus mengambil langkah-langkah untuk menjaga kepuasan mereka agar tidak beralih ke bengkel tidak resmi.

1.3 Pembatasan Masalah

- Penelitian dilakukan pada bengkel pada PT. Siloam Motor yang terdapat di Jalan Junjuran no.180 .
- Pengambilan data dilakukan terhadap pemilik mobil KIA yang berada di ruang tunggu bengkel.

1.4 Perumusan Masalah

Dengan demikian maka masalah pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa saja harapan pelanggan pemilik mobil KIA saat melakukan service mobil?

2. Bagaimana kinerja bengkel PT Siloam Motor Jl. Junjuran No. 180 dalam memenuhi harapan pelanggan tersebut?
3. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan pemilik mobil KIA saat melakukan service di PT Siloam Motor Jl. Junjuran No. 180 Bandung?
4. Usulan apa yang dapat diberikan pada PT Siloam Motor Jl. Junjuran No. 180 untuk meningkatkan minat pelanggan untuk menservis mobil mereka dibandingkan dengan menservis di bengkel resmi yang lain?

1.5 Tujuan Penelitian

- Dapat mengetahui harapan pelanggan pemilik mobil KIA saat melakukan service mobil.
- Dapat mengetahui kinerja bengkel PT Siloam Motor Jl. Junjuran No. 180 dalam memenuhi harapan pelanggan.
- Dapat mengetahui hal-hal yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan yang melakukan service mobil di PT Siloam Motor Jl. Junjuran No. 180.
- Dapat memberikan usulan kepada PT Siloam Motor Jl. Junjuran No. 180 untuk meningkatkan minat pelanggan dalam melakukan service mobil di bengkel tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisi tentang hal – hal yang melatarbelakangi perlunya dilakukan penelitian. Selain itu terdapat identifikasi masalah yang berisi tentang kemungkinan penyebab masalah baik yang diteliti maupun yang tidak diteliti. Kemudian pembatasan masalah yang berisi tentang batasan terhadap variabel yang akan diteliti. Terdapat juga perumusan masalah yang berisikan tentang kemungkinan penyebab masalah yang ditulis dalam bentuk kalimat tanya. Tujuan penelitian yang berisi tentang kalimat pasif pernyataan dari perumusan masalah.

Kemudian Sistematika Penulisan yang berisi tentang urutan mulai dari bab 1 sampai dengan bab 6.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang teori – teori yang digunakan dalam melakukan penulisan.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisi Flowchart dan penjelasan serta keterangan – keterangan yang menggambarkan urutan dari awal penulisan sampai dengan akhir penulisan.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisi tentang pengumpulan data hasil penelitian yang mencakup penentuan variabel – variabel penelitian, jumlah sampel, penyusunan kuesioner, pengujian validitas instrument, dan pengujian reabilitas.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisi tentang pengolahan data dan menganalisis karakteristik dari setiap hasil penelitian.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penulisan dan saran – saran terhadap objek penulisan.