BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di kota-kota industri seperti Bandung memiliki berbagai jenis industri seperti industri garmen, tekstil, bahan makanan dan masih banyak industri lainnya. Untuk memproduksi suatu produk dalam industri dibutuhkan bermacam-macam mesin yang memiliki fungsi yang berbeda-beda dalam jumlah yang cukup banyak.. Ada banyak sekali perusahaan di Bandung yang bergerak dalam bidang distributor mesin-mesin tekstil yang memasarkan berbagai jenis mesin yang diperlukan untuk dalam industri tekstil, salah satunya adalah PT. “TI”.. PT. “TI” berdiri pada tahun 2000. Kemudian PT.”TI” membuka cabang di Jakarta dan Solo. PT. “TI” merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang distributor pemasaran mesin *spinning* (proses pemintalan kapas menjadi benang) dan *spare part* untuk mesin *spinning* tersebut. PT. “TI” juga memberikan layanan servis terhadap mesin-mesin *spinning* yang dipasarkan oleh perusahaan itu sendiri.

Layanan servis yang diberikan oleh PT. “TI” meliputi layanan servis terhadap kerusakan mesin dan juga layanan servis berkala terhadap konsumen PT. “TI”. Jenis mesin-mesin yang dapat ditangani oleh PT. “TI” adalah beberapa mesin-mesin yang berasal dari negara India dan juga negara Jerman. Keterbatasan layanan servis perusahaan ini karena dalam hal distributor mesin-mesin *spinning* yang dipasarkan merupakan berasal dari perusahaan India dan Jerman.

Bentuk masalah yang saat ini dihadapi oleh PT. “TI” adalah masalah dalam hal layanan servis mesin, dimana pada waktu dekat ini perusahaan pengimpor mesin dan *spare part* mesin akan menaikkan harga. Masalah tersebut juga dihadapi oleh para kompetitor yang bergerak dalam bidang yang sama dimana kompetitor bersaing untuk mendapatkan para konsumen. Karena hal itulah

membuat PT. “TI” ini menjadi sangat takut kehilangan para konsumennya yang telah lama ataupun baru menggunakan layanan servis dari PT “TI”.

Dari hasil wawancara dengan Manager Marketing PT. “TI”, masalah-masalah yang sedang dihadapi harus cepat ditangani untuk kemajuan dari perusahaan ini terhadap persaingan yang terjadi, untuk langkah awal perusahaan ini juga belum mengetahui bagaimana harapan dan persepsi dari para konsumen terhadap jasa servis yang telah diberikan terhadap mesin *spinning*. Bahkan perusahaan belum mengetahui jika ada terjadi peningkatan jumlah konsumen yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itulah diperlukan suatu metoda yang tepat yang dapat membantu dalam meningkatkan kembali kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ini guna menghadapi kompetitor lain yang sedang bersaing dalam merebut konsumen..

Melihat dari permasalahan yang terjadi, maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap PT.”TI” dengan topik “Analisis dan Usulan dalam Usaha Memperbaiki Kualitas Pelayanan di PT.”TI””

1.2. Identifikasi Masalah

Melalui wawancara melalui telepon dengan 15 konsumen dari PT. “TI”, keluhan-keluhan yang ditemukan cukup banyak dan dari pihak manajemen pun harus cepat untuk menanggapi keluhan tersebut. Agar para konsumen tidak berpindah kepada kompetitor lain, perusahaan harus secepatnya menerapkan strategi untuk mengatasi keluhan tersebut.

Dalam hal pemberian pelayanan servis terhadap mesin *spinning* dan *spare partnya*, pelayanan servis yang diberikan sering membuat konsumen merasa kecewa. Kekecewaan yang dialami konsumen seperti :

- *Spare part* yang disediakan oleh PT. “TI” terbatas dan kurang lengkap dalam memenuhi kebutuhan konsumen, akibatnya konsumen harus mencari *spare part* tersebut ke perusahaan kompetitor lainnya.
- Karyawan dari PT. “TI” seperti satpam, staf-staf, Kasir, menunjukkan kurang ramah dan kurang respon dalam membantu konsumennya.

- Teknisi dari PT. “TI” masih kurang terampil dalam memperbaiki kerusakan dan masalah pada mesin *spinning*, hal tersebut menyebabkan kekecewaan dan ketidakpuasan konsumen dan adanya penundaan pekerjaan pada konsumen dalam melakukan proses produksi.
- Teknisi yang ditugaskan untuk memperbaiki kerusakan mesin mengalami keterlambatan kedatangan sehingga membuat konsumen menunggu cukup lama hingga teknisi tersebut datang.
- Sistem pembayaran terhadap servis yang telah dilakukan oleh PT. “TI” masih menyulitkan konsumen.

1.3. Pembatasan Masalah

Agar penelitian Tugas akhir ini lebih terarah terhadap masalah yang diamati, maka penulis memberikan batasan terhadap penelitian Tugas Akhir ini. Pembatasan masalah yang diteliti pada Tugas Akhir ini adalah penulis akan meneliti dan menganalisis masalah-masalah yang dihadapi oleh PT. “TI” yang berkaitan dengan pelayanan servis yang diberikan oleh PT. “TI” kepada para konsumen dilihat dari harapan konsumen dan persepsi manajemen. Penelitian Tugas Akhir ini akan dengan menggunakan metoda SERVQUAL dalam menyelesaikan masalah yang terjadi..

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah tersebut sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan servis yang diberikan oleh PT.”TI” ?
2. Faktor apa yang menyebabkan rendahnya tanggapan konsumen terhadap penyampaian jasa dalam servis yang diberikan oleh PT. “TI”
3. Usulan-usulan apa yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk dapat meminimasi kesenjangan yang terjadi sehingga dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan jasa oleh PT.”TI”?

1.5. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian Tugas Akhir ini, penulis memiliki beberapa tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu :

1. Mengetahui dan menganalisis tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan servis yang diberikan oleh PT. "TI"
2. Mengetahui dan menganalisis faktor yang menyebabkan rendahnya tanggapan konsumen terhadap penyampaian jasa dalam servis yang diberikan oleh PT. "TI"?
3. Dapat membantu perusahaan dalam memberikan usulan yang tepat kepada perusahaan untuk dapat meminimasi kesenjangan yang terjadi sehingga dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan jasa oleh PT. "TI"

1.6. Sistematika Penelitian

Agar masalah-masalah yang terjadi dapat dianalisis secara terstruktur dan terperinci, maka susunan penelitian Tugas Akhir ini disusun menurut sistematika sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penelitian dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dibahas mengenai teori-teori dan juga konsep-konsep yang dapat digunakan dalam membantu memecahkan masalah-masalah yang diteliti oleh penulis. Teori-teori yang digunakan berasal dari buku-buku referensi, karangan ilmiah, situs-situs internet yang semuanya itu digunakan untuk memecahkan masalah-masalah yang diteliti oleh penulis.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dibahas bentuk kerangka-kerangka untuk melakukan pemecahan masalah secara keseluruhan yang digambarkan dalam bentuk aliran *Flowchart*. Langkah-langkah pemecahan masalah yang dilakukan

dimulai dari pengumpulan data, pengolahan data serta analisis hingga diakhiri dengan kesimpulan mengenai cara pemecahan masalah dan juga saran yang diberikan penulis kepada perusahaan.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisi data umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi serta *job description* dan juga data-data yang dikumpulkan oleh penulis yang akan digunakan untuk pengolahan data dan analisis seperti kuesioner untuk konsumen, kuesioner untuk pihak manajemen dan kuesioner untuk karyawan. Semua data yang telah dikumpulkan tersebut kemudian data tersebut dicek kelengkapannya agar dapat diolah dan dianalisis.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini berisi pengolahan data dari data-data yang telah dikumpulkan pada bab pengumpulan data serta dilakukan analisis terhadap pengolahan data untuk mengetahui pemecahan masalah yang tepat sehingga dapat membuat suatu usulan yang akan diberikan kepada perusahaan agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan kepercayaan konsumen dalam menggunakan produk.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan serta saran-saran yang diberikan penulis kepada perusahaan agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen kepada perusahaan.