

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada jaman sekarang, kemajuan teknologi dalam segala bidang berkembang sangat pesat. Kebutuhan manusia terus meningkat sehingga dibutuhkan bantuan jasa dari pihak lain. Melihat kebutuhan ini, para investor memanfaatkannya untuk mengembangkan perusahaan jasa. Banyaknya perusahaan jasa pada saat ini, menuntut setiap perusahaan jasa untuk dapat memberikan pelayanan terbaik pada konsumennya. Melalui pemberian pelayanan yang memuaskan pada konsumennya, maka diharapkan kebutuhan konsumen tersebut terpenuhi dan konsumen tidak akan pernah berpikir untuk berpindah ke perusahaan jasa lainnya. Oleh sebab itu, loyalitas pelanggan bagi sebuah perusahaan jasa akan sangat menunjang keberhasilan perusahaan jasa tersebut.

The Auto Bridal adalah perusahaan jasa yang memfokuskan diri pada perawatan mobil. Beberapa bentuk perawatan mobil yang dilakukan adalah cuci mobil dengan *snow*, *body care*, *paint protection*, dan lain-lain. Salon mobil yang terletak di Jl.Setiabudhi 119 ini didirikan pada tahun 2003. Dengan konsep utama adalah *look new & wet look*, manajemen The Auto Bridal mengharapkan mobil-mobil pelanggan yang telah menerima perawatan akan tampak seperti baru kembali.

Pada tahun 2005, mulai timbul masalah yang berakibat pada tidak tercapainya target penjualan. Target penjualan yang ingin dicapai oleh perusahaan yaitu sebesar Rp 100.000.000,- per bulan, namun saat ini perusahaan baru dapat mencapai target sebesar Rp.80.000.000 per bulannya. Dari pembicaraan dengan manajer operasional The Auto Bridal, kuatnya tekanan persaingan mengakibatkan adanya pelanggan yang membandingkan kualitas pelayanan The Auto Bridal dengan perusahaan lainnya. Dengan kata

lain, pelayanan di perusahaan lain lebih baik dibandingkan dengan pelayanan The Auto Bridal.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan studi pustaka dan wawancara dengan Bapak Sonny selaku manajer operasional The Auto Bridal, maka didapatkan kemungkinan faktor penyebab tidak tercapainya target perusahaan akibat dari :

1. Strategi pemasaran yang diterapkan oleh perusahaan kurang baik.
2. Pelanggan yang datang sering berpindah atau *churn* dalam menggunakan jasa.
3. Munculnya pesaing baru di sekitar lokasi yang menawarkan harga yang cukup bersaing.
4. Penetapan target perusahaan yang terlalu tinggi.
5. Kapasitas tempat pada salon mobil yang tidak dapat mencukupi pada waktu pelanggan membutuhkan.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu meluas karena keterbatasan waktu, biaya dan tenaga, maka dibutuhkan pembatasan masalah. Pembatasan masalah meliputi masalah-masalah yang tidak dibahas dalam penelitian yaitu :

1. Munculnya pesaing baru di sekitar lokasi yang menawarkan harga yang cukup bersaing.
2. Penetapan target perusahaan yang terlalu tinggi.
3. Kapasitas tempat pada salon mobil yang tidak dapat mencukupi pada waktu pelanggan membutuhkan.

1.4 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, akan dirumuskan beberapa hal yang nantinya akan ditarik menjadi kesimpulan pada akhir penelitian, diantaranya :

1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan jasa The Auto Bridal ?
2. Faktor-faktor utama apa saja yang perlu diperbaiki oleh The Auto Bridal?

3. Variabel-variabel apa saja yang menjadi penentu dalam melakukan *churn* ?
4. Apa saja upaya perbaikan yang harus dilakukan oleh The Auto Bridal untuk meningkatkan pelayanan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan jasa The Auto Bridal.
2. Mengetahui proritas utama yang perlu diperbaiki oleh The Auto Bridal.
3. Mengetahui variabel-variabel yang menjadi penentu dalam melakukan *churn*.
4. Memberikan upaya perbaikan yang harus dilakukan oleh The Auto Bridal.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini disusun dalam 6 (enam) bab yang saling berkaitan dan ditulis berdasarkan sistematika sebagai berikut :

BAB 1: PENDAHULUAN

Berisi gambaran mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, penjelasan tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Berisi konsep-konsep yang dapat dijadikan acuan teoritis dalam menyelesaikan suatu masalah.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Berisi langkah-langkah dalam melakukan penelitian yang digambarkan dalam bentuk *flowchart*.

BAB 4: PENGUMPULAN DATA

Berisi data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB 5: PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Berisi pengolahan data yang telah terkumpul pada bab sebelumnya beserta analisis mengenai data menggunakan metode-metode yang dipilih.

BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan hasil penelitian serta saran perbaikan yang dapat diberikan dalam memecahkan masalah yang dihadapi .