

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Krisis global yang terjadi saat ini semakin tumbuhnya berbagai jenis *service* yang mampu menangani bermacam jenis mobil, dampak tersebut mempengaruhi kepada konsumen dalam memilih tempat *service* yang baik dan murah dalam meningkatkan kemampuan mobilnya tetapi banyak hal yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam men-*service* mobil, terutama untuk jenis mobil premium.

Mobil premium jarang digunakan oleh banyak orang, karena harganya yang mahal dan tentunya penanganan *service*-nya pun lebih istimewa, kebutuhan akan tempat *service* khusus sangat dibutuhkan sekali yang mampu menangani semua keluhan *pengguna* mobil premium.

Perusahaan yang akan diamati adalah perusahaan *service* mobil jenis Mercedes Benz yang mampu menangani semua jenis mobil keluaran Mercedes Benz. Beberapa bulan terakhir ini, telah bermunculan bengkel baru yang mampu memberikan fasilitas *service* bagi mobil premium. Bengkel baru tersebut merupakan *service independent* yang mengatasnamakan *service* resmi dari kendaraan mobil premium tertentu, seperti *service* Mercedes Benz. Munculnya *service independent* ini, tentu menimbulkan permasalahan bagi perusahaan yang menangani mobil premium, yang memang berwenang memberikan *service* secara resmi.

Permasalahan yang terjadi di perusahaan mobil premium adalah penurunan *profit* yang didapat dari unit *entry* yang berasal dari *general repair* dan *body repair*. *General repair* adalah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam bentuk *service* dan pergantian suku cadang yang ditawarkan oleh ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk). Penanganan mobil yang ditangani oleh ATPM adalah segala jenis kendaraan yang dikeluarkan oleh Mercedes Benz saja. *Body repair* adalah sebuah kegiatan

penanganan *body* mobil, diantaranya kegiatan pengecatan ulang mobil, perbaikan *body* mobil karena tabrakan, dll. *Body repair* dapat menangani segala jenis kendaraan yang dikeluarkan oleh Mercedes Benz dan kendaraan jenis lainnya.

Tabel 1.1 Target Yang Harus Di Capai Oleh Perusahaan pada Tahun 2009

Jenis Kegiatan	Jumlah Kunjungan	Target Yang Harus di Capai Oleh Perusahaan
<i>general repair</i>	225 unit	Rp150.000.000/bulan
<i>Body repair</i>	48 unit	Rp72.000.000/bulan

Dari tabel di atas, kegiatan *general repair* dan *body repair* pada kuartal. 1 target yang tercapai hanya 50%, sedangkan yang diinginkan oleh perusahaan 80% dari 100%. Penurunan disebabkan karena jumlah unit *entry* dari *general repair* yang tidak sesuai target yang diharapkan. Seperti, dalam 1 hari, target *entry* yang harus di capai adalah 10 unit, namun faktanya penanganan 1 *entry* unit rata-rata hanya 1 jam, dengan pendapatan dari waktu kerja per jam Rp 225.000,- tahun 2009 dan Rp200.000,-tahun 2008, tentunya kegiatan *service* menjadi tidak maksimal, sehingga tidak bisa menutup biaya operasional rata-rata sebesar Rp. 136.000.000,- per bulan pada tahun 2009.

Dengan banyak munculnya *service independent* yang mampu menangani mobil Mercedes Benz, pendapatan dari PT.X menjadi menurun. Menurut Aris (Kepala *Service*) beberapa bulan terakhir ini telah terjadi penurunan jumlah dan pendapatan *service general repair* Mercedes Benz, sebagai akibat dari munculnya *service independent* yang menawarkan *service* Mercedes Benz. Akibatnya jumlah *service* di PT.X yang merupakan ATPM Mercedes Benz mengalami penurunan yang mungkin karena strategi pemasarannya kurang untuk menghadapi *service independent*. Oleh karena itu, perusahaan ingin mengetahui strategi apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan pendapatan dari unit *entry* yang sudah tercapai sebanding dengan waktu pekerjaan yang ada.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang ada maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, antara lain :

1. Adanya krisis global yang menyebabkan pengguna Mercedes Benz mengurangi perawatan mobil.
2. Semakin banyak jumlah *service independent* diantaranya *Stars Benz*, *Benz Service*, Bintang Motor yang bisa menangani mobil Mercedes Benz sehingga harga antara *service independent* dengan ATPM lebih murah.
3. Penurunan jumlah kedatangan mobil di PT.X yang akan *diservice* semakin menurun dari tahun ke tahun.
4. Strategi pemasaran perusahaan tidak baik.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Karena adanya keterbatasan yang dialami penulis dalam melakukan penelitian ini, maka penulis melakukan beberapa pembatasan masalah. Pembatasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Krisis global tidak di bahas dalam penelitian ini.
2. Dalam penelitian ini, persaingan tidak dibahas
3. Data yang digunakan dalam *data mining*, dari tahun 2008 bulan Januari sampai tahun 2009 bulan Oktober.
4. Data sekunder yang diamati hanya *general repair*.

## 1.4 Perumusan Masalah

Dari hasil pembatasan masalah (1.3), maka perumusan masalah yang dilakukan adalah :

1. Kegiatan *service* apa saja yang sering digunakan oleh perusahaan?
2. Siapa saja konsumen yang loyal kepada perusahaan PT.X?
3. Usulan strategi apa saja yang akan diberikan kepada perusahaan agar dapat dibentuk kelayakan konsumen?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kegiatan *service* yang sering digunakan oleh perusahaan.
2. Mengetahui konsumen yang loyal terhadap PT.X.
3. Membentuk usulan strategi untuk meningkatkan perilaku konsumen yang puas menjadi loyal terhadap perusahaan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Maksud dan Tujuan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan selanjutnya digunakan sebagai dasar pemikiran dalam pemecahan masalah.

### BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah – langkah rencana urutan kegiatan yang dilakukan serta metode-metode yang digunakan dalam melakukan penelitian.

### BAB IV: PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data umum perusahaan dan data-data lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

### BAB V: PENGOLAHAN DATA & ANALISIS

Bab ini berisi pemecahan masalah berdasarkan hasil pengolahan, analisis hasil pengolahan data dan pengembangan usulan.

### BAB VI: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil analisis dan pengolahan data, ringkasan saran-saran pada pihak PT.X serta saran untuk penelitian lebih lanjut.