

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dalam era globalisasi persaingan antar dunia bisnis khususnya di dunia otomotif sangatlah ketat, karena produk-produk yang beredar dipasaran sangat beragam dengan desain yang unik, menarik dan tentu mempunyai keunggulan-keunggulan, selain itu pula pelayanan dari perusahaan diuntut untuk lebih maksimal sehingga konsumen akan merasa lebih puas. Keadaan yang di alami pada saat ini mnghadapkan para pelaku bisnis disemua bidang maupun produsen pada dua pilihan, yaitu masuk dalam arena kompetisi dengan melakukan perubahan dan perbaikan atau keluar dari arena kompetisi tanpa dibebani perubahan dan perbaikan. Kedua keputusan tersebut memiliki konsekuensi yang sama beratnya. Memasuki arena kompetisi tanpa kekuatan dan strategi, sama saja dengan bunuh diri. Sehingga keluar dari arena kompetisi tidak luput dari hempasan globalisasi.

Oleh Karena itu keunggulan kompetitif merupakan syarat sukses bagi suatu perusahaan terutama pada pelayanan, karena walaupun produk dari perusahaan itu bagus, tanpa di barengi dengan pelayanan yang maksimal, konsumen pasti akan mempertimbangkan untuk membeli produk dari perusahaan itu lagi. Konsumen saat ini begitu dimanjakan dengan begitu banyak pilihan produk untuk memutuskan mana yang akan dibeli. Sementara perusahaan dihadapkan pada persoalan yang sulit yaitu persaingan. Pilihan perusahaan untuk tetap eksis, yaitu hanya dengan meningkatkan kualitas produk atau pelayanan.

Konsumen saat ini sangatlah kritis dalam memilih suatu produk, Keputusan untuk membeli suatu produk san 1 engaruhinya oleh penilaian akan bentuk kualitas produk ataupun pelayanan yang di berikan oleh perusahaan. Tuntutan permintaan akan

sebuah pelayanan yang semakin berkualitas membuat perusahaan yang bergerak dibidang otomotif berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka miliki demi mempertahankan konsumen. Pelayanan prima memberikan suatu ciri khas yang berbeda pada perusahaan, ciri khas inilah yang membedakan perusahaan yang satu berbeda dengan perusahaan yang lainnya, walaupun sejenis.

Berbagai upaya dilakukan perusahaan dalam rangka mempertahankan kualitas pelayananyang mereka miliki di antaranya inovasi dengan menyediakan bengkel resmi di perusahaan tersebut, otomatis memberikan kenyamanan kepada konsumen yang membeli produk dari perusahaan itu sendiri. Semakin baik kualitas pelayanan dari perusahaan maka akan berdampak positif pada kepuasan konsumen.

Kepuasan adalah sebuah pertimbangan bahwa fitur dari sebuah produk atau jasa memberikan sebuah tingkat kenikmatan terpenuhinya harapan konsumen. Sehingga dapat menyebabkan pengulangan pembelian produk yang sama walaupun ada pengaruh situasi dan berbagai usaha pemasaran yang berpotensi untuk menyebabkan tindakan perpindahan produk, langkah perusahaan untuk mendapatkan kepuasan konsumen perlu strategi pemasaran yang tepat dan kompleks. Konsumen akan menjadi puas pada produk-produk yang berkualitas jika pelayanan dari perusahaan benar – benar membuat mereka nyaman. Disinilah kita melihat sejauh mana pelayanan dapat memengaruhi kepuasan setiap konsumendari perusahaan tersebut.

Salah satu industri yang tumbuh pesat sampai saat ini adalah industri otomotif, perkembangannya ditunjang dengan bertambah luasnya sarana jalan, peningkatan pendapatan masyarakat yang meningkat menempatkan mobil bukan lagi untuk golongan menengah keatas. Kenyataan ini merupakan peluang yang dimanfaatkan oleh produsen mobil dengan mengeluarkan berbagai jenis merk yang dikeluarkan di

Indonesia. dengan sendirinya kendaraan yang dipasarkan mampu menarik minat konsumen.

Produk industri otomotif sangat kompetitif dalam bentuk, warna, kecanggihan teknologi dan merek. Merek-merek mobil yang ada dipasaran otomotif di Indonesia sekarang ini berasal dari buatan Eropa dan Asia seperti Mitsubishi, KIA, Honda, Daihatsu, Suzuki, Ford, Proton, Nissan, Hyundai, dan Toyota yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. setiap merek produk menawarkan pelayanan tersendiri untuk pelanggannya, berupa layanan purna jual, servis, suku cadang, sampai penetapan harga yang cukup bersaing sesuai dengan jenis dan segmen pasarnya.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang industry otomotif, berupa penjualan dan service mobil merek Mitsubishi yang telah terkenal di wilayah Gorontalo adalah PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor. Produk mobil merek Mitsubshi yang dipasarkan oleh PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor memiliki kelebihan dan ciri khas tersendiri dibandingkan dengan kendaraan jenis lain. Hal ini telah menjadi kebijaksanaan pemasaran perusahaan dengan harapan produk yang dipasarkan dapat menembus pasar, serta mampu meraih pangsa pasar yang luas. Untuk itu, maka tujuan untuk meningkatkan pelayanan terutama melalui produk, dan merek yang dipasarkan harus dapat meningkatkan kepuasan bagi konsumen. Kebijakan pelayanan juga dilakukan dalam menghadapi kejenuhan dari suatu jenis maupun tipe produk dan olehnya itu diadakan pembaharuan model, maupun kapasitas yang dimiliki jenis produk tersebut. PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor yang didirikan pada tahun 1982 di Kota Gorontalo, Perusahaan ini mempunyai cita-cita yang mulia yaitu memajukan perekonomian gorontalo. Perkembangan perusahaan yang pesat membuat pemilik perusahaan berpikir untuk mengadakan bengkel perbaikan, dan pemeliharaan mobil merek mitsubishi. Selain itu juga perusahaan melihat respon yang begitu besar dari

masyarakat gorontalo akhirnya mulailah dibuka penjualan yang lebih banyak, bengkel, dan pemeliharaan.

PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor sebagai agen tunggal penjualan merek mobil Mitsubishidi Kota Gorontlao.

Tabel. 1.1

Penjualan selama 5 tahun

Tahun	Penjualan
2008	520 Unit
2009	630 Unit
2010	680 Unit
2011	750 Unit
2012	553 Unit

Pada tahun 2012 PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor mengalami penurunan penjualan, dari penjualan 750 unit di tahun 2011. Pada tahun 2012 penjualan turun sampai 553 unit saja, dikarenakan kualitas pelayanan masih kurang pada saat melayani konsumen contohnya karyawan khususnya sales counter hanya satu orang sehingga apabila konsumen datang lebih dari satu, otomotif yang lain tidak dapat dilayani, sehingga membuat konsumen memilih pindah ke perusahaan lain karena tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sistem pelayanan harus ditingkatkan agar lebih peka terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen karena sangat banyak perusahaan yang mengutamakan hal tersebut, serta mengembangkan kemampuan berkomunikasi antara karyawan dengan konsumen agar konsumen merasa nyaman dan puas . contoh kasus sistem pelayanan yang hanya mengandalkan karyawan – karyawan yang kurang bisa berkomunikasi dengan baik, untuk itu hanya mengakibatkan kemunduran perusahaan.

Lamanya pelayanan yang diberikan perusahaan membuat para konsumen jenuh dengan pelayanan yang kurang memperhatikan konsumen. Contoh kasus seorang konsumen yang sudah duduk berjam-jam belum juga dilayani oleh karyawan PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor.

Oleh karena itu PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan para konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar para konsumen merasa puas dan dapat merekomendasikannya kepada orang lain.

Dalam penulisan ini penulis mengkaji mengenai kualitas pelayanan dari PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor yang kesemuanya itu baik langsung ataupun tidak langsung akan berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan antara lain, Konsumen merasa di abaikan oleh karyawan, sehingga konsumen memilih pindah ke perusahaan lain, Selain itu juga banyaknya pelanggan yang kurang nyaman dan puas dengan sistem pelayanan yang ada di perusahaan tersebut, karena lamanya pelayanan yang dilakukan di perusahaan tersebut, sehingga konsumen merasa tidak puas dengan layanan yang mereka terima.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
2. Apa yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mempertahankan Kualitas pelayanan pada PT.Sinar Gorontalo Berlian Motor?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi Akademisi

Sebagai pengalaman yang cukup berharga bagi peneliti untuk mengimplementasikan berbagai teori yang berkaitan dengan penelitian, Dan juga bisa jadi referensi bagi peneliti berikutnya.

b. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi yang positif untuk memahami karakteristik pembeli kepada perusahaan yang diteliti sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam rangka menentukan strategi perusahaan terhadap pembentukan layanan konsumen yang berkualitas sehingga pada akhirnya akan terbentuk loyalitas konsumen terhadap produk dari perusahaan itu sendiri.