

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. *Survive* tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam persaingan tetapi bisa juga sebaliknya, dimana hal itu bisa menjadi bumerang yang dapat menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks.

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan mengenai produk atau barang yang diproduksinya. Pelanggan adalah orang yang paling diharapkan kedatangannya dalam suatu bisnis.¹ Saat ini, pelanggan tidak bergantung kepada bisnis suatu perusahaan, akan tetapi perusahaanlah yang bergantung kepada pelanggan. Oleh karena itu, jika perusahaan ingin memenangkan persaingan bisnis, maka perusahaan harus bisa menarik perhatian para pelanggan. Perusahaan harus terlebih dahulu mengetahui apa yang diperlukan pelanggan dan bagaimana cara mengantisipasi kebutuhan itu. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan dapat memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Berdasarkan strategi pemasaran yang mengutamakan kepuasan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan merupakan kunci keberhasilan pemasaran suatu perusahaan.² Melalui pelayanan kepada pelanggan, perusahaan secara langsung dan tidak langsung menjaga pelanggannya agar tidak lari meninggalkan perusahaan untuk pindah ke perusahaan yang lain.

¹ Somad, Rismi dan Donni. 2014. *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta. hal 29

² Haryono, Budi. 2013. *How to manage customer voice*. Yogyakarta: Andi Offset. hal 12

Ketidakpuasan pelanggan dapat disebabkan oleh bermacam-macam hal dan nantinya akan menimbulkan keluhan kepada perusahaan. Perusahaan jasa yang baik wajib menangani keluhan tersebut dengan baik sehingga pelanggan merasa ada perbaikan dari ketidakpuasan terhadap jasa yang diberikan sehingga dengan penanganan keluhan tersebut dapat timbul kepuasan dan loyalitas dari konsumen.³ Penanganan keluhan yang efektif memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang semula tidak puas menjadi puas terhadap produk atau jasa perusahaan atau bahkan bisa menjadi pelanggan yang abadi.

PT. United Tractors Tbk merupakan sebuah perusahaan industri jasa yang bergerak sebagai distributor peralatan berat terbesar dan terkemuka di Indonesia yang menyediakan produk-produk dari merek ternama dunia seperti Komatsu, UD Trucks, Scania, Bomag, Tadano, dan Komatsu Forest.⁴ PT United Tractors Tbk terdiri atas 3S yaitu, *Sales*, *Service* dan *Spare part*. Service Division itu sendiri terdiri dari beberapa cabang di Indonesia, terutama cabang Jakarta yang bekerja pada area Jabodetabek.

PT. United Tractors Tbk khususnya Service Division cabang Jakarta harus menyiapkan strategi untuk membuat pengguna jasa tetap percaya dan selalu menggunakan jasa PT. United Tractors Tbk, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik serta penanganan pada keluhan pelanggan. Selain itu, PT. United Tractors Service Division cabang Jakarta harus memastikan apakah pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan yang diberikan telah berjalan efektif untuk membuat pengguna jasa tetap selalu setia dalam menggunakan jasa PT. United Tractors Service Division cabang Jakarta.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi pada proses pelayanan perbaikan unit barang meliputi *lead time*, mutu pekerjaan dan kualitas mengenai unit yang diperbaiki pada PT. United Tractors Service Division *workshop* cabang Jakarta, yang berakhir dengan pemberian *complaint* dari pelanggan kepada perusahaan penyedia jasa perbaikan sebagai rasa kecewa atas keterlambatan atau *trouble* yang terjadi setelah perbaikan unit barangnya, mengingat pelanggan pengguna jasa telah membayar dan mempunyai pengharapan yang besar bahwa unit barang yang diperbaiki oleh perusahaan penyedia jasa

³ Nugraha, Yandi . 2012. Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice. *Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*.

⁴ Pendahuluan. <http://www.unitedtractors.com> diakses pada 24 Januari 2018

perbaikan akan selesai pada waktunya dan dapat langsung digunakan dengan kondisi yang prima.⁵

Mengingat permasalahan-permasalahan di atas bisa terjadi kapan saja, maka PT. United Tractors Tbk harus menyiapkan strategi untuk membuat pengguna jasa tetap percaya dan selalu menggunakan jasa PT. United Tractors Tbk, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik serta penanganan pada keluhan pelanggan. Selain itu, PT. United Tractors khususnya Service Division *workshop* cabang Jakarta harus memastikan apakah pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan yang diberikan telah berjalan efektif untuk membuat pengguna jasa tetap setia dalam menggunakan jasa PT. United Tractors Service Division *workshop* cabang Jakarta.

Mengingat peran yang cukup strategis dari kepuasan konsumen terhadap kelangsungan hidup perusahaan, penulis sangat tertarik untuk menulis penelitian terhadap proses pelayanan yang diduga mempengaruhi kepuasan konsumen, maka dalam penelitian Tugas Akhir ini penulis mengambil judul **“Proses Pelayanan pada PT. United Tractors Service Division Workshop Cabang Jakarta”**.

⁵ Wawancara Mendalam pada 08 Januari 2018 pukul 16.21 WIB

1.2 Perumusan Masalah dan Batasan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dijelaskan di atas mengenai perlunya memperhatikan pelayanan kepada pelanggan yang menimbulkan keluhan oleh pelanggan pada PT. United Tractors Service Division *workshop* cabang Jakarta. Berdasarkan masalah di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh peneliti adalah:

1. Bagaimana proses pelayanan pada *workshop* PT. United Tractors cabang Jakarta?
2. Bagaimana penanganan atas keluhan yang diberikan oleh pelanggan pada *workshop* PT. United Tractors cabang Jakarta?

1.2.2 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diambil dalam Tugas Akhir ini agar tidak menyimpang ke permasalahan yang lain maka penulis hanya membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Pelanggan yang memberikan keluhan pekerjaan di *workshop* melalui UT Call pada PT. United Tractors *Service Division* cabang Jakarta.
2. Pelanggan yang memberikan keluhan pada Oktober sampai Desember 2017

1.3 Tujuan penelitian

Dengan melihat rumusan masalah di atas tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses pelayanan dari awal hingga akhir yang dilakukan oleh tim *service workshop* PT. United Tractors cabang Jakarta.
2. Untuk mengetahui bagaimana penanganan atas keluhan pelanggan oleh tim *service workshop* PT. United Tractors cabang Jakarta serta jalur-jalur penyelesaiannya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dari penulisan Tugas Akhir dapat memberikan masukan bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk perkembangan perusahaan pada masa yang akan datang.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi penelitian-penelitian berikutnya dan diharapkan penelitian berikutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan dari kekurangan-kekurangan dalam penelitian ini.

3. Bagi Peneliti

- a. Menambah pengetahuan peneliti mengenai pelayanan yang baik.
- b. Untuk mengetahui tahap-tahap serta penyelesaian permasalahan dalam menangani keluhan pelanggan.
- c. Sebagai pengalaman dan bekal memasuki dunia kerja nantinya.