

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dunia otomotif dan pernak-perniknya menjadi suatu tren yang sangat menarik untuk diikuti. Membaiknya situasi ekonomi nasional saat ini memberikan dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan hidup masyarakat dan peningkatan strata kehidupan sosial di masyarakat. Peningkatan jumlah masyarakat kelas menengah di Indonesia, diiringi dengan meningkatnya kebutuhan akan kendaraan sebagai simbol kemapanan sosial.

Simbol kemapanan sosial dimasyarakat dapat diteliti lebih jauh berdasarkan pendapat Drs. Simamora dalam Cohen ( 1983:243 ) yang menjelaskan tentang Stratifikasi sosial yaitu, kelas yang mengacu pada satu unit masyarakat yang berbeda dari masyarakat lain dalam hal nilai,prestis,kegiatan, kekayaan dan milik-milik pribadi lainnya dan etiket pergaulan mereka.

Pembedaan atau pengelompokan kelompok sosial secara bertingkat didasarkan pada adanya suatu simbol-simbol tertentu yang dianggap berharga atau bernilai baik berharga atau bernilai secara sosial, ekonomi, politik, hukum, budayamaupun dimensi lainnya dalam suatu kelompok sosial.

Minat terhadap pemilikan kendaraan saat ini sangat tinggi baik kendaraan roda empat dan dua. Didasari fakta tersebut, bisnis pendukung lain yang berhubungan dengan dunia otomotif juga semakin bergairah seperti bengkel service

kendaraan, bisnis sewa kendaraan, cuci kendaraan, suku cadang, serta aksesoris pelengkap kendaraan.

CI Mobil bengkel mobil adalah salah satu diantaranya yang mencoba peruntungannya di dunia bisnis yang sedang bergairah tersebut. Berdiri di lokasi dan lingkungan yang cukup strategis, Persisnya di Jl. Pengantin Ali no.58 Ciracas yang menjadi perlintasan kendaraan dari dan kearah terminal kampung rambutan Ciracas dan pintu tol, membuat bisnis yang dimulai sejak dua tahun lalu tersebut memiliki potensi besar untuk berkembang.

Pada saat didirikan pertama kali, CI Mobil hanya melayani cuci mobil dan service ringan kendaraan saja. Seiring waktu dengan meningkatnya jumlah pelanggan, Pemilik usaha merasa perlu untuk mengembangkan toko penjualan suku cadang dan aksesoris demi melayani kebutuhan servis kendaraan menjadi lebih terpadu. Pada awalnya toko hanya menjual suku cadang umum dan oli mesin saja dengan luas ruang area pajang yang hanya terdiri dari satu rak untuk menampung barang. Tata letak fisik barang yang kurang terorganisir baik dan kurang variatif, sering kali membuat pelanggan urung membeli produk yang ditawarkan.

Setelah diteliti lebih lanjut, ternyata suasana lingkungan area bengkel belum tertata dengan maksimal. posisi toko juga agak tersembunyi dan tertutup oleh parkir kendaraan yang membuatnya luput dari perhatian pelanggan. Parkir kendaraan yang semrawut juga menjadi kendala tersendiri dikala situasi bengkel sedang ramai.

Pelayanan juga menjadi faktor yang harus ditingkatkan oleh manajemen bengkel saat ini yang dirasa kurang. Faktor ini sangat erat kaitannya dengan lingkungan kerja dimana karyawan melakukan aktifitasnya sehari-hari. Faktor seperti

keramahan, senyum dan akomodatif terhadap keluhan dan masukan merupakan beberapa hal yang dirasa kurang diterapkan dengan baik. Tidak adanya penggunaan seragam bagi karyawan juga menjadi hal yang memberikan kesan kurang profesional.

Dalam disertasi Dr. Wardoyo MM, Walgito ( 1983 : 53 ) menyebutkan bahwa perhatian merupakan syarat ideologis individu mengadakan persepsi yaitu pemusatan atau konsentrasi dari keseluruhan aktifitas individu yang ditujukan kepada suatu obyek. Individu yang memperhatikan suatu benda berarti seluruh aktifitas dicurahkan kepada obyek tersebut.

Tata letak ruang juga menjadi salah satu faktor penentu kenyamanan kerja karyawan dan pelanggan seperti dijelaskan oleh Render & Heizer ( 2001 : 272 ) bahwa tata letak yang efektif dapat membantu perusahaan mencapai hal – hal berikut :

1. Pemanfaatan yang lebih besar atas ruangan, peralatan, dan manusia.
2. Arus informasi, bahan baku dan manusia yang lebih baik.
3. Lebih memudahkan konsumen.
4. Peningkatan moral karyawan dan kondisi kerja yang lebih aman.

Tujuan dari strategi tata letak adalah untuk mengembangkan tata letak yang ekonomis yang dapat membantu pencapaian keempat hal diatas sementara tetap memenuhi kebutuhan perusahaan untuk bersaing.

Setelah mengadakan obervasi di lapangan dan mempelajari teori yang berhubungan dengan variable-variabel yang dipelajari, diperoleh data bahwa kondisi yang terjadi di lapangan belum sesuai dengan teori yang ada yaitu baik

dilihat dari variable X1,X2 dan Y, maka penulis mencoba akan meneliti tentang  
**“Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bengkel CI Mobil Ciracas”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variasi produk aksesoris dan suku cadang yang belum variatif.
2. Tata letak barang pajang yang kurang rapi dan kurang terorganisir.
3. Lingkungan Kerja yang kurang tertata dengan baik.
4. Pelayanan yang kurang memuaskan dan tidak komunikatif.
5. Tidak adanya standar operasi baku untuk acuan karyawan bekerja.
6. Penampilan karyawan yang kurang memenuhi estetika.

## **C. Pembatasan Masalah**

Dikarenakan identifikasi permasalahan yang ditemukan cukup banyak, dan keterbatasan waktu yang tidak memungkinkan bagi enulid untuk meneliti seluruh permasalahan yang ditemui, maka dengan ini penulis membatasi masalah yang diteliti pada tiga variable berikut:

1. Lingkungan Kerja
2. Kualitas Pelayanan
3. Kepuasan Pelanggan

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah penelitian yang telah penulis dikemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat hubungan antara Lingkungan Kerja dengan Kualitas Pelayanan?
2. Apakah terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Apakah terdapat hubungan antara Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel Independen Lingkungan Kerja( $X_1$ ), variabel Kualitas Pelayanan( $X_2$ ) dan variabel Dependent yaitu Kepuasan pelanggan (Y).

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu kegunaan secara umum dan kegunaan secara khusus, manfaat cara khusus dibagi menjadi dua yaitu manfaat bagi penulis dan manfaat bagi peneliti :

1. Kegunaan Secara Umum :
  - a. Untuk Mengetahui situasi dan kondisi lingkungan dan faktor yang berperan dalam lingkup kerja bengkel dan toko.
  - b. Untuk Mengetahui standar kualitas pelayanan yang baik serta pengaruhnya terhadap pelanggan.
  - c. Untuk mengetahui standar pelayanan minimal yang diminta oleh pelanggan secara umum dan tata letak barang pajang yang menjadi indikator kepuasan pelanggan sehingga memutuskan untuk membeli produk yang diinginkan.

## 2. Kegunaan Secara Khusus :

### a. Bagi Peneliti :

- 1). Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia.
- 2). Mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat peneliti selama belajar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia.
- 3). Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan aplikatif bagi peneliti berdasarkan fakta yang didapat dan dianalisa dilapangan.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah dan memahami antara bab yang satu dengan bab lainnya, maka sistematika penulisan skripsi ini akan penulis jelaskan sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan.

Pada Bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika pembahasan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Pada Bab ini akan diuraikan tentang deskripsi teoritik, pengertian ingkungan, pengertian kualitas pelayanan, pengertian kepuasan pelanggan, hasil penelitian yang relevan, kerangka berpikir dan hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian. Pada bab ini akan dikemukakan

tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian,

populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis Data.

Bab IV : Hasil penelitian dan pembahasan pada Bab ini menguraikan tentang

gambaran umum usaha perdagangan barang-barang otomotif, profil

singkat usaha bengkel, sistem manajemen bengkel, struktur organisasi

bengkel, sasaran pelanggan, analisis dan pembahasan, penyebaran dan

pengumpulan kuesioner, karakteristik responden, pengujian hipotesis

dan pembahasan.

Bab V : Kesimpulan dan Saran.

Pada Bab ini akan dibuat resume atau kesimpulan dari pembahasan

yang telah disampaikan oleh penulis dengan disertai saran-saran yang

kiranya dapat memberikan masukan yang positif bagi objek penelitian

maupun bagi penulis sendiri.