

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Pada masa globalisasi modern ini, mendirikan suatu perusahaan bukanlah hal yang mudah. Hal ini disebabkan banyaknya perusahaan yang berkembang, sehingga menimbulkan tingginya tingkat pesaing. Oleh karena itu, perusahaan dituntut harus mempunyai keunggulan kompetitif dalam menghadapi pesaing pasar. Salah satu dalam mencapai keunggulan kompetitif yaitu dengan mengutamakan kualitas pada produk maupun jasa perusahaan. Kualitas merupakan faktor utama yang dapat menentukan pilihan konsumen dalam memilih produk atau jasa yang akan digunakan, baik dari kualitas produk maupun kualitas pelayanan yang dimiliki perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen serta perusahaan dapat bersaing di pasar. Maka diperlukan strategi kualitas pelayanan jasa dalam memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen. Menurut Kotler (2008), jasa adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang dapat ditawarkan untuk dijual pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan akan sesuatu. Pelayanan jasa pada setiap perusahaan bertujuan untuk menciptakan kepuasan bagi

konsumen. Maka dari itu, perusahaan perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen.

Menurut Tjiptono (2014) “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.” Apabila perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen maka kepuasan konsumen dapat tercapai. Kepuasan konsumen tersebut dapat menimbulkan hal positif bagi perusahaan yaitu terciptanya rasa loyalitas konsumen kepada perusahaan hingga terjadinya pembelian ulang oleh konsumen, serta dapat meningkatkan reputasi perusahaan di kalangan masyarakat. Namun, apabila perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen maka besar kemungkinan perusahaan tersebut akan ditinggalkan oleh para konsumen. Hal ini menimbulkan kekecewaan bagi konsumen. Ada beberapa hal yang perlu dipahami oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yaitu dengan memahami dimensi kualitas pelayanan oleh Parasuraman *et al.* (1998) antara lain: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Empathy* (perhatian), *Assurance* (kepastian), dan *Tangibles* (bukti fisik).

Sekarang ini perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dituntut untuk memperhatikan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, begitu juga dengan perusahaan jasa yang menjual otomotif. Ada banyak sekali perusahaan jasa yang menjual otomotif yang berada di daerah Klaten salah satunya yaitu PT Asli Motor Klaten. Perusahaan otomotif PT Asli Motor Klaten merupakan perusahaan

otomotif yang bergerak dalam bidang penjualan sepeda motor bermerek HONDA yang memiliki beberapa metode dalam penjualan yaitu penjualan secara tunai dan penjualan secara kredit. Selain metode penjualan tersebut PT Asli Motor Klaten juga menggunakan metode penjualan secara arisan.

Penjualan secara arisan ini dilakukan secara berkelompok dimana peserta diwajibkan membayar angsuran setiap bulan dan nominal angsuran telah ditentukan oleh perusahaan tersebut apabila peserta ingin mendapatkan barang tersebut maka dilakukan sistem lelang dengan batas nominal yang telah ditentukan oleh perusahaan. Pada proses arisan motor di PT Asli Motor Klaten sangat membutuhkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan konsumen. Hal tersebut dikarenakan aspek pelayanan merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen serta kemajuan perusahaan otomotif tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, dalam penyusunan laporan magang ini penulis mengambil judul: **“PENERAPAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN ARISAN MOTOR DI PT ASLI MOTOR KLATEN”**

1.2 Tujuan

Berdasarkan dasar pemikiran magang yang sudah diuraikan diatas, adapun tujuan utama yang ingin dicapai dalam magang di PT Asli Motor Klaten adalah:

- a. Untuk mengetahui penerapan dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen arisan motor di PT Asli Motor Klaten.

- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan dimensi kualitas pelayanan arisan motor di PT Asli Motor Klaten.

1.3 Target Magang

Keterampilan yang diperoleh dari tujuan magang di PT Asli Motor Klaten yaitu:

- a. Mampu memahami dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen arisan motor di PT Asli Motor Klaten.
- b. Mampu mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan dimensi kualitas pelayanan arisan motor di PT Asli Motor Klaten.

1.4 Bidang Magang

Bidang magang dilakukan pada bidang manajemen pemasaran, selama magang di PT Asli Motor Klaten penulis ditempatkan pada bagian pemasaran. Selama proses magang penulis diperbolehkan untuk menggali informasi tentang aktivitas pemasaran di PT Asli Motor Klaten. Lebih spesifik lagi penulis membantu di bagian *teller* dan *marketing* di PT Asli Motor Klaten.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi kegiatan magang dilakukan di PT Asli Motor Klaten di Jalan Pemuda No. 153, Klaten, Klaten Tengah, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah 57411 Indonesia. Nomer telepon: (0272) 321232. Peta lokasi magang dapat dilihat pada Gambar 1.1



Sumber: *google maps*

Gambar 1.1 Peta Lokasi Magang

1.6 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan magang dimulai tanggal 5 Maret 2018 dan berakhir pada 10 April 2018. Dilaksanakan selama kurang lebih 5 minggu dan dijadwalkan 6 hari dalam satu minggu. Rincian dan jadwal pelaksanaan magang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																			
		Februari				Maret				April				Mei-Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Survey Lokasi																				
2.	Pembuatan Term Of																				
3.	Pelaksanaan Kegiatan																				

Lanjutan Tabel 1.1

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
----	----------	-------------------

		Februari				Maret				April				Mei-Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4.	Pengumpulan Referensi																				
5.	Pengumpulan Data																				
6.	Bimbingan Laporan																				
7.	Penyusunan Laporan																				
8.	Konsultasi Dan																				
9.	Finishing Laporan																				
10.	Pengumpulan Laporan Tugas Akhir																				
11.	Ujian Tugas Akhir																				

1.7 Sistematika Penulisan

Secara sistematika penulisan magang ini terdiri dari empat bab yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas mengapa dilakukan praktik kerja di PT Asli Motor Klaten. Pendahuluan pada bab ini terdiri dari beberapa aspek yaitu: latar belakang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, rincian dan jadwal pelaksanaan magang, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan sebagai pendukung dalam pembahasan dan penjelasan tugas akhir ini.

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF

Pada bab ini membahas tentang data umum dan data khusus, dimana data umum membahas mengenai profil perusahaan dan data khusus membahas tentang penerapan kualitas pelayanan di PT Asli Motor Klaten.

BAB IV PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan dari proses penyusunan laporan praktik kerja dan saran dari mahasiswa untuk instansi.