

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kualitas pelayanan merupakan hal penting pada zaman sekarang ini sehingga setiap usaha berusaha memberikan layanan terbaik hal ini berdampak pada jumlah penjualan sehingga pendapatan bagi perusahaan meningkat. Persaingan pada bidang otomotif dapat berupa harga waktu pelayanan promosi dan kualitas. Perusahaan akan dapat memenangkan persaingan pasar bila mempunyai daya saing secara menyeluruh dan mutu yang ada pada saat ini telah menjadi standar yang dikehendaki konsumen. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa turut mengalami persaingan untuk selalu berusaha memberikan keunggulan-keunggulan dalam berbagai cara dalam memberikan kualitas jasa dan kepuasan bagi pelanggan supaya tercipta loyalitas atau kesetiaan pelanggan sehingga pelanggan lebih memilih perbaikan atau memodifikasi mobil di bengkel yang dipercaya. Perusahaan juga dituntut menciptakan kepuasan pelanggan sebab ketidakpuasan pelanggan dapat berdampak pada berpindahnya pelanggan ke kompetitor.

Kendaraan pribadi seperti mobil sebagai sarana transportasi menjadi penting bagi kehidupan manusia saat ini. Mobilitas yang tinggi dikarenakan banyaknya tempat yang harus dikunjungi setiap harinya mendorong manusia untuk memiliki kendaraan yang handal dan nyaman untuk digunakan. Jenis kendaraan dengan merk yang sama saat ini terbagi menjadi beberapa kelas hal itu dibedakan dari fitur yang dimiliki kelas masing-masing berbeda. Pembelian kendaraan pribadi harus didukung oleh servis dan fitur yang memadai supaya tetap layak dan memberikan kenyamanan bagi penggunanya. Keberadaan bengkel mobil merupakan sektor penunjang yang sangat penting bagi perusahaan otomotif apalagi untuk membeli mobil dengan kelas terendah ataupun mobil bekas saat ini lebih terjangkau dibandingkan membeli mobil baru ataupun mobil dengan kelas tertinggi yang pastinya dengan harga lebih mahal. Supaya mobil dapat handal dan nyaman saat digunakan maka perlu perawatan dan penambahan fitur.

Kebutuhan sarana transportasi bagi sebagian masyarakat sangat tinggi terbukti data penjualan kendaraan pribadi seperti sedan mpv dan suv dari Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO) sebanyak 1.138.572 unit terjual di tahun 2018. Dengan besarnya jumlah dan pangsa pasar kendaraan bermotor menyebabkan Kupu-Kupu Malam Auto Fashion ambil bagian dibidang usaha bengkel variasi mobil untuk memenuhi kebutuhan pengguna mobil pribadi. Hal ini juga menyebabkan para bengkel variasi mobil untuk saling berkompetisi. Menurut jogjabagus.com (2019) terdapat 22 bengkel variasi mobil yang terdaftar di Yogyakarta.

Table 1.1. Daftar Bengkel Variasi Mobil Yogyakarta

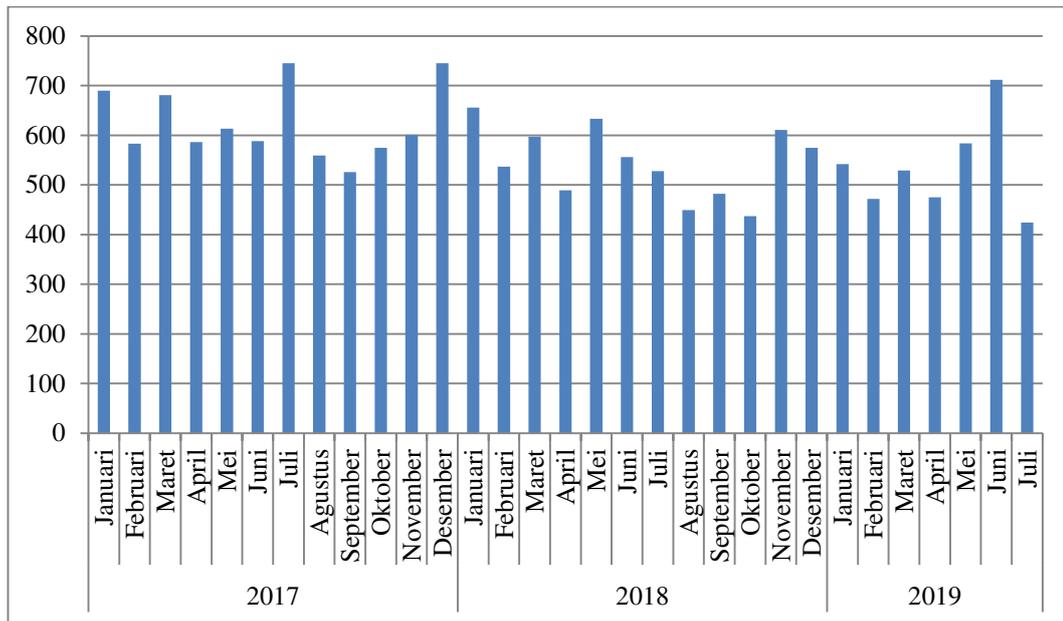
No	Nama Bengkel Variasi Mobil	Alamat
1.	Kupu-Kupu Malam Auto Fashion	Jl. Magelang Sinduadi Mlati
2.	Padma Variasi	Jl. HOS Cokroaminoto Pakuncen Tegalrejo
3.	Imola Variasi	Jl. Urip Sumoharjo Klitren Gondokusuman
4.	Duta Variasi	Jl. Brigjen Katamso Keparakan Mergangsan
5.	Creative	Jl. Magelang Kricak Yogyakarta
6.	Indo Variasi	Jl. Suryawijayan Gedongkiwo Mantrijeron
7.	Top Variasi	Jl. HOS Cokroaminoto Pakuncen Tegalrejo
8.	Surya Mobil	Jl. Brigjen Katamso Prawirodirjan Gondomanan
9.	Innova Variasi	Jl. Wates Ambar Ketawang Gamping
10.	Variasi Mobil	Jl. Brigjen Katamso Keparakan Mergangsan
11.	Kikim Variasi	Jl. Veteran Warungboto Umbulharjo
12.	Lotus	Jl. Kyai Mojo Yogyakarta
13.	Redjo Mulyo	Jl. Wates Gamping
14.	Scuto	Jl. Solo Depok Sleman
15.	Songo Variasi	Jl. Wates KM. 11

16.	Spirit Variasi	Jl. Magelang KM. 23
17.	Valencia	Jl. Wates Kadipiro Bantul
18.	Wali Variasi	Jl. Godean KM. 10
19.	Cekidot	Banguntapan Bantul
20.	Suzuki Jimny Part	Maguwoharjo Sleman
21.	Central	Jl. Wonosari KM. 6
22.	Cotot Auto Style	Jl. Godean

Tabel daftar bengkel variasi mobil di atas memungkinkan akan menjadi kompetitor dari Kupu-Kupu Malam Auto Fashion dalam pelayanan servis maupun modifikasi mobil. Kendaraan sebagai alat teknis memungkinkan mengalami penurunan kinerja dan fungsi fiturnya sehingga perlu dilakukan perawatan maupun penambahan fitur untuk meningkatkan keandalan dan kenyamanan bagi pengguna mobil. Kebutuhan pengguna mobil ini memberikan peluang bagi bengkel variasi mobil yang menyediakan jasa perbaikan dan modifikasi untuk memberikan kualitas dan kepuasan konsumen supaya menjadi loyal dan tentunya menjadi harapan perusahaan agar menjadi pelanggan yang melakukan pemakaian ulang jasanya dalam jangka panjang.

Alasan dalam pemilihan bengkel variasi mobil Kupu-Kupu Malam Auto Fashion sebagai objek penelitian adalah karena bengkel ini sering memenangi kejuaraan dalam modifikasi mobil sehingga mendapat respon dari khalayak untuk menjadi pelanggan di bengkel Kupu-Kupu Malam Auto Fashion. Hal ini membuat bengkel Kupu-Kupu Malam Auto Fashion untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya supaya menciptakan loyalitas pada pelanggan.

Melihat jumlah mobil yang masuk di bengkel Kupu-Kupu Malam Auto Fashion berdasarkan data dari administrasi dalam kurun waktu Januari 2017 sampai Juli 2019 berjumlah 17780 unit.



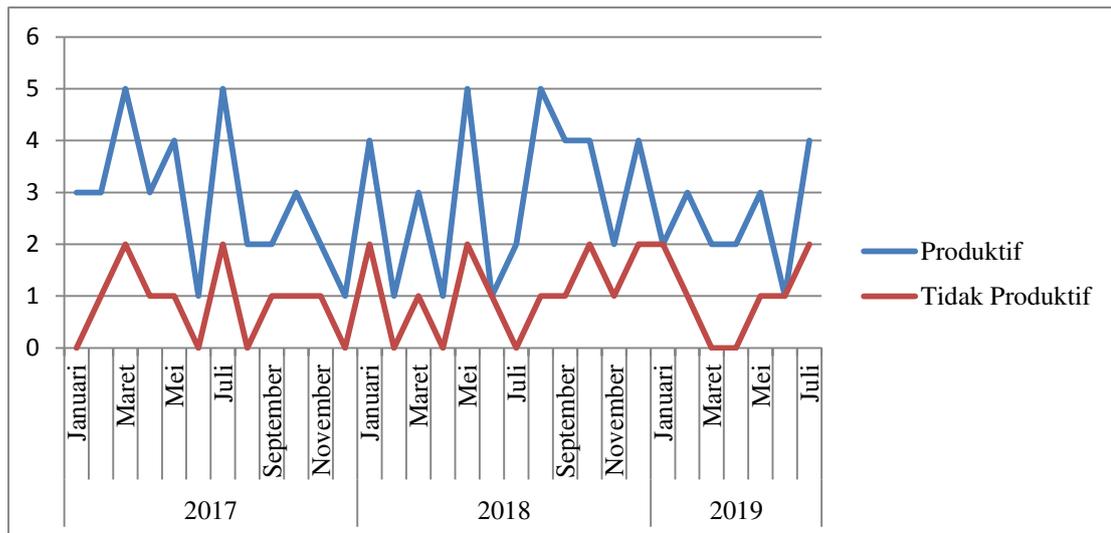
Gambar 1.1. Grafik Jumlah Mobil Masuk

Di bengkel Kupu-Kupu Malam Autofashion sejak Januari 2017 hingga Juli 2017 mengalami kenaikan kemudian terjadi penurunan di dua bulan selanjutnya. Setelah itu mengalami kenaikan lagi menuju akhir tahun 2017. Namun jika dilihat secara total mulai Januari 2017 hingga Juli 2019 mengalami penurunan.

Dari total jumlah mobil masuk adapun data yang tercatat mengenai pengerjaan jangka panjang atau pengerjaan yang prosesnya minimal 1 bulan pengerjaan. Dihimpun dari data tersebut adapun data mengenai hasil proses jangka panjang tersebut antara produktif atau tidak produktif seperti yang terlihat pada tabel dan grafik berikut ini.

Tabel 1.2. Data Pengerjaan Jangka Panjang

Total Pekerjaan Jangka Panjang	Jumlah Produktif (%)	Jumlah Tidak Produktif (%)
87	57 (66%)	30 (34%)



Gambar 1.2. Grafik Hasil Pengerjaan Jaka Panjang

Dari data diatas jumlah mobil masuk untuk pekerjaan jangka panjang dalam kurun waktu dari Januari 2017 hingga 30 Juli 2019 sejumlah 87 unit dan selesai sesuai target waktu berjumlah 57 unit dan 30 unit lainnya selesai tidak sesuai target waktu yang telah diberikan.

Tinggi rendahnya produktivitas teknisi disebabkan oleh motivasi kerja. Hal ini penting untuk dicermati karena salah satu penyebab dari naik turunnya unit masuk ini akan diteliti dan dikaji secara mendalam sesuai dengan teori motivasi kerja yang ada guna memberikan penjelasan secara ilmiah tentang produktivitas kerja teknisi yang bervariasi.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja teknisi di bengkel Kupu-Kupu Malam Autofashion.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja teknisi di bengkel Kupu-Kupu Malam Autofashion.

## **1.4. Batasan Masalah**

Supaya masalah yang diteliti tidak terlalu luas ruang lingkupnya maka penelitian perlu dibatasi. Alasan dalam meneliti pelanggan dan teknisi bengkel Kupu-Kupu Malam Autofashion karena dengan persaingan yang semakin kuat pada usaha yang sama mengakibatkan perusahaan perlu mencari cara untuk menjaga maupun meningkatkan kualitas jasanya. Supaya perusahaan dapat bertahan di tengah persaingan.

Sehingga pelanggan yang sudah ada tetap menggunakan jasa bengkel Kupu-Kupu Malam Autofashion dalam jangka panjang. Maka dari itu penelitian ini hanya pada kinerja teknisi sesuai dengan motivasi kerja sehingga menghasilkan produktivitas kerja di bengkel Kupu-Kupu Malam Autofashion.

Oleh karena itu penelitian tentang produktivitas kerja teknisi dan motivasi kerja teknisi menjadi sangat penting dilakukan sebab hal ini sangat berpengaruh kepada unit masuk setiap harinya. Sehingga dapat menambah profit bagi bengkel Kupu-Kupu Malam Autofashion.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian Analisis Produktivitas di Bengkel Kupu-Kupu Malam Autofashion Yogyakarta (Studi Motivasi Kerja Dan Produktivitas Kerja Teknisi) ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Sebagai informasi bagi pekerja di bengkel Kupu-Kupu Malam Autofashion terutama bagian Teknisi.

2. Dapat bermanfaat sebagai sarana memperdalam ilmu pengetahuan.
3. Sebagai bahan evaluasi bagi bengkel Kupu-Kupu Malam Autofashion tentang manajemen sumber daya manusia.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam memahami hasil penelitian ini maka sistem penulisan menggunakan sistematika sebagai berikut:

##### **BAB I. Pendahuluan**

Menjelaskan tentang latar belakang masalah identifikasi masalah rumusan masalah tujuan dan manfaat penelitian.

##### **BAB II. Kajian Pustaka**

Membuat tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian.

##### **BAB III. Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi langkah – langkah yang akan dilakukan oleh penulis dan memecahkan permasalahan yang dihadapi dan diuraikan tahapan – tahapan yang dilakukan dari awal penelitian pelaksanaan dan pengambilan kesimpulan.

##### **BAB IV. Pengumpulan Dan Pengolahan Data**

Pada bab ini berisikan data – data yang dikumpulkan selama penelitian dari hasil pengamatan di lapangan dan pembahasan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

##### **Bab V. Analisa Dan Pembahasan**

Membuat analisis dan pembahasan dari hasil pengolahan data tentang biaya operasional.

##### **BAB VI. Penutup**

Memberikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian tersebut.