

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan industri otomotif pada era modern ini menyebabkan sebuah perusahaan memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas agar mampu menghadapi segala tuntutan yang timbul akibat perkembangan tersebut. Tuntutan yang timbul tersebut misalnya; peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan kualitas produksidan masih banyak lagi.

Sumber Daya Manusia bagi perusahaan seperti halnya jantung yang memompa darah ke seluruh tubuh manusia. Oleh itu, perusahaan dituntut untuk memiliki SDM yang baik. Ketika perusahaan sudah memiliki SDM yang berkualitas maka untuk meningkatkan produksi dan pelayanan bukanlah hal yang susah bagi perusahaan. Untuk mencapai kualitas SDM yang baik, perusahaan harus memikirkan cara-cara pengembangan SDM yang merupakan salah satu kunci berkembangnya perusahaan dalam dunia usaha, baik itu pengusaha, pekerja itu sendiri maupun instansi – instansi pemerintah. Dengan kualitas SDM yang baik, kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produksi juga akan semakin meningkat.

Tujuan Kerja Praktik ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan terhadap konsumen pada PT. Tunas Dwipa Matra. Hipotesis yang diajukan adalah bahwa: Jasa pelayan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada PT. Tunas Dwipa Matra. Metode pengumpulan data meliputi: variabel yang diteliti yaitu Jasa Pelayanan (*variabel* bebas) yang terdiri dari tiga unsur yakni jasa sebelum penjualan (*presale service*), pelayanan produk, dan jasa pelayanan purna jual (*aftersale service*) serta Kepuasan Konsumen (*variabel* terikat).

PT. Tunas Dwipa Matra Honda Raden intan sebuah perusahaan yang bergerak di dalam bidang penjualan sepeda motor bermerek Honda, penjualan suku cadang asli Honda dan pelayanan jasa bagi pemilik kendaraan sepeda motor Honda. Peran *Front Line Peopel* di perusahaan ini ialah menjual sepeda motor bermerek Honda

untuk menunjang kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan sepeda motor baik secara cash maupun credit, tidak hanya itu untuk menunjang segala kebutuhan akan perlengkapan sepeda motor.

PT. Tunas Dwipa Matra Honda Raden intan juga menjual berbagai jenis produk spare part asli Honda dan menyediakan jasa service kendaraan secara berkala untuk memberikan perawatan dan memperbaiki kendaraan. PT. Tunas Dwipa Matra Honda Raden intan dalam menjaga hubungan dengan konsumen selalu mengawasi dan mengontrol showroom resmi Honda berlogo H1 pada eksteriornya yang berfokus pada jaringan penjualan, bengkel resmi Honda berlogo H2 pada eksteriornya adalah jaringan pemeliharaan, dan suku cadang berlogo H3 pada eksteriornya yang berfokus pada ketersediaan sparepart sepeda motor. Jaringan dengan status H1 (Dealer atau Penjualan) ini menjual unit sepeda motor merek Honda produksi AHM (Astra Honda Motor). Jaringan yang berstatus H2 (AHASS atau Bengkel) merupakan jaringan pemeliharaan sebagai layanan setelah penjualan, jaringan pemeliharaan ini memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memberikan perbaikan dan pelayanan terbaik di bengkel resmi Honda (AHASS). Jaringan dengan status H3 (Spare Part) menjual berbagai suku cadang atau spare part Honda Genuine Part (HGP), jaringan ini menjual berbagai perlengkapan kendaraan sepeda motor.

Kendala yang sedikit sulit yaitu mempertahankan kepuasan konsumen, karena kepuasan konsumen menjadi hal yang paling penting dalam perusahaan, sehingga banyak perusahaan lain yang bersaing untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan, salah satunya yaitu dengan memberikan kemudahan,kenyamanan dan kepercayaan bagi calon konsumen yang akan melakukan pembelian ataupun perawatan di perusahaan. Perusahaan harus mampu mengikuti perubahan perilaku dan permintaan konsumen yang terus berubah, dengan cara menawarkan produk yang sesuai dengan permintaan konsumen. Perusahaan harus terus memberikan layanan yang terbaik bagi konsumen, baik dari proses penjualan, dalam *service*, dan hingga dalam proses *follow up* konsumen.

Hal ini menunjukkan bahwa jasa pelayanan yang diberikan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima. Selain itu, dari tiga indikator jasa pelayanan, indikator pelayanan sebelum penjualan memberikan kontribusi tertinggi diikuti oleh pelayanan produk dan pelayanan purna jual.

Berdasarkan dasar pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk menulis dengan judul **“Peran *Front Line People* Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap *Customers* PT. Tunas Dwipa Matra Honda (Raden intan)”**.

## **1.2 Ruang Lingkup Kerja Program KP**

Ruang lingkup pada Kerja Praktik ini fokus membaha mengenai **“Peran *Front Line People* dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT. Tunas Dwipa Matra Honda Raden Intan”**. Perusahaan ini beralamat di Jl. Raden Intan No. 65, Enggal Kec. Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung.

## **1.3 Manfaat dan Tujuan**

### **1.3.1 Manfaat**

#### a) Manfaat bagi mahasiswa

Manfaat bagi mahasiswa adalah untuk menambah wawasan yang luas tentang dunia bisnis, khususnya dibidang sumber daya manusia dan bisa mengaplikasikan ilmu yang sudah didapatkan selama perkuliahan dan mahasiswa dapat meningkatkan ketrampilan dalam bidang praktik. Dan dapat memperoleh kemudahan untuk memahami dan menekuni pekerjaan yang diberikan perusahaan.

#### b) Manfaat bagi Institusi

Memperoleh berbagai kasus yang dapat digunakan sebagai contoh dalam memberikan materi perkuliahan dan menemukan berbagai masalah untuk pengembangan penelitian.

#### c) Manfaat bagi Perusahaan

Dapat memberikan masukan atas analisa yang sudah di dapat oleh mahasiswa selama menjalani kerja praktek kepada karyawan di PT.TDM RADEN INTAN bahwasanya untuk meningkatkan produktivitas kerja itu sangat penting. Menjadi masukan bagi

perusahaan agar lebih meningkatkan produktivitas dan strategi kerja karyawan kedepannya.

### **1.3.2 Tujuan**

Tujuan praktek kerja lapangan ini bertujuan memberikan bekal keterampilan dan pengetahuan bagi para mahasiswa berkenaan dengan teori dan konsep yang ada di lapangan sebelum terjun langsung dalam dunia kerja yang sebenarnya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan potensi para mahasiswa untuk mampu bersaing dalam dunia kerjanya. Adapun tujuan Kerja Praktik (KP) ini antara lain :

- 1). Mempelajari Peran *Front Line People* dalam pelayanan pada PT. Tunas Dwipa Matra Honda (Raden intan) Lampung.
- 2). Mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan Peran *Front Line People* dalam strategi pelayanan dan pengembangan pada PT. Tunas Dwipa Matra Honda (Raden intan) Lampung.
- 3). Mengidentifikasi manfaat Peran *Front Line People* dalam pelayanan pada PT. Tunas Dwipa Matra Honda (Raden intan) Lampung.

## **1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

### **1.4.1 Waktu Pelaksanaan**

Kegiatan kerja praktik ini dilakukan dalam waktu terhitung mulai tanggal 1 Agustus 2024 sampai dengan 31 Agustus 2024.

### **1.4.2 Tempat Pelaksanaan**

Penulis memperoleh kesempatan untuk melaksanakan Kerja Praktik (KP) pada :

Nama Instansi : PT. Tunas Dwipa Matra Honda (Raden Intan) Bandar Lampung.

Alamat : Jl. Raden Intan No. 65, Enggal, Kec. Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

Mendeskripsikan bagaimana ruang lingkup program kerja yang dilakukan serta tujuan dan manfaat Kerja Praktik dan juga menjelaskan waktu tempat pelaksanaan.

### **Bab II Gambaran Umum Perusahaan**

Menggambarkan bagaimana sejarah, bidang usaha, visi dan misi dari lokasi Kerja Praktik sertamenggambarkan bidang usaha, lokasi perusahaan dan juga struktur organisasi.

### **Bab III Permasalahan Perusahaan**

Membahas bagaimana menganalisa permasalahan perusahaan serta menjabarkan metode Kerja Praktik dan rancangan program yang akan dibuat

### **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Menjabarkan bagaimana hasil dan pembahasan dari program kerja yang yang dilakukan.

### **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Mendeskripsikan hasil kesimpulan Kerja Praktik dan saran.