

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan industri otomotif yang semakin meningkat mempengaruhi persaingan pada suatu produk ataupun jasa yang dihasilkan. Peningkatan persaingan pada suatu produk menyebabkan konsumen akan dihadapkan oleh beberapa alternatif produk dengan harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga konsumen akan selalu mencari alternatif produk yang memiliki kualitas baik serta harga yang terjangkau. Perusahaan yang dapat memenuhi keinginan konsumen dan mengeluarkan biaya yang rendah merupakan perusahaan yang memiliki daya saing tinggi.

Kinerja perusahaan adalah hasil dari kegiatan manajemen. Parameter yang sering digunakan untuk menilai kinerja suatu perusahaan yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan atau metode dimana informasi keuangan dan non-keuangan diambil dari laporan yang ada pada perusahaan tersebut. Menurut (Wulan and Setyawati, 2018) menyatakan bahwa kinerja perusahaan ditentukan oleh posisi unik perilaku strategis perusahaan dalam menanggapi persaingan pasar dan menekankan pentingnya peran pasar yang kompetitif sebagai penentu perilaku perusahaan yang kemudian memberikan implikasi pada kinerja perusahaan. Menurut (Livia and Fewidarto, 2016) menyatakan, upaya peningkatan produktivitas dapat dilakukan dengan mengevaluasi kinerja produksi pada perusahaan.

Faktor kunci sukses dari setiap organisasi adalah pada kemampuannya dalam mengukur kinerja. Manajer tidak mampu menentukan bagaimana organisasi akan melakukan sesuatu dengan baik tanpa mengukur kinerja dengan tepat. Produktivitas yang rendah mencerminkan kinerja yang kurang baik, begitu pula sebaliknya. Penilaian kinerja bertujuan untuk menentukan efektivitas operasi perusahaan (Livia and Fewidarto, 2016).

Kondisi saat ini, sebuah bengkel resmi harus mampu mengikuti dan siap menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi di dalam dan luar bengkel, baik perubahan dalam bidang ekonomi, teknologi, politik, maupun budaya. Pada praktiknya memang tidak mudah untuk mengikuti perubahan tersebut. Setiap bengkel memiliki strategi yang berbeda-beda dalam menghadapi perubahan yang ada. Strategi ini sangat penting karena dapat mempengaruhi arah jalannya bengkel secara menyeluruh.

Carfix merupakan bengkel resmi kendaraan roda empat dengan sasaran untuk semua jenis merk kendaraan, dengan pelayanan berbagai jenis servis yang disediakan antara lain ; *Spooring & Balancing, Tune Up, Understell* dan *Overhaul*. Carfix Tugu terletak di Jalan Raya Wali Songo KM.11 No.203, Karanganyar, Kec. Tugu, Kabupaten Karanganyar, Semarang, Jawa Tengah 50185. Strategi perbaikan merupakan alat yang sangat penting bagi Carfix Tugu untuk dapat mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu penting bagi Carfix Tugu untuk merumuskan strategi perbaikan yang tepat dalam rangka mencapai kinerja yang optimal.

AHP merupakan salah satu alat yang paling banyak digunakan dalam pengambilan keputusan multi-kriteria untuk pemecahan masalah dalam dunia nyata. *Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah suatu metode analisis untuk merumuskan suatu pengambilan keputusan/pemecahan persoalan atau strategi atau program berdasarkan prioritas kepentingan dan kebutuhan serta memasukan pertimbangan secara logis yang bergantung pada imajinasi, pengalaman, dan pengetahuan. AHP dapat dijadikan sebagai bukti secara kuantitatif prioritas maupun urutan dalam mengambil sebuah keputusan (karena biasanya hanya secara kualitatif saja) (Anis, Listiyono and Khristianto, 2015).

Berdasarkan penjelasan diatas, wawancara ditujukan kepada pengelola bengkel guna mengetahui kinerja dari bengkel Carfix. Metode yang digunakan yaitu dengan Bauran Pemasaran/*Marketing Mix* yaitu dengan 7P (*product, price, place, promotion, people, process, physical evidence*) sebagai dasar pembuatan hierarki dalam mengukur kinerja bengkel Carfix. Selanjutnya *Analytical Hierarchy Process* (AHP) digunakan untuk memberikan bobot tertentu dari kriteria dan subkriteria yang ada. Pada perhitungan AHP menggunakan rata-rata geometrik (*Geometric*

*Mean*) yang bertujuan untuk memberikan pendekatan rata-rata yang lebih baik karena bisa mengeliminasi deviasi yang terjadi untuk data-data yang didapat dari penilaian responden dalam kuesioner, setelah kinerja prioritas diperoleh yakni dengan bantuan *software Excel* kemudian dapat menyusun strategi perbaikan guna meningkatkan kinerja dari Carfix Tugu.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sehingga menghasilkan rumusan penelitian sebagai berikut:

1. Kriteria apa saja yang menjadi prioritas perbaikan di bengkel Carfix Tugu.
2. Bagaimana bobot dari masing-masing kriteria yang menjadi prioritas dalam peningkatan kinerja Carfix Tugu.
3. Strategi apa yang tepat untuk peningkatan kinerja bengkel Carfix Tugu.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada bengkel resmi Carfix Tugu Semarang untuk mengetahui kriteria prioritas pada Carfix yang kemudian kriteria terpilih akan dijadikan sebagai strategi perbaikan.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* untuk memberikan bobot dari kriteria yang ada dengan pendekatan *7P (Marketing Mix)*, kemudian menggunakan geometrik (*Geometric Mean*) yang bertujuan untuk memberikan pendekatan rata-rata.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan, maka berikut merupakan tujuan dilakukannya penelitian pada Carfix Tugu, Semarang.

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja bengkel Carfix Tugu.
2. Mengetahui bobot prioritas kriteria yang dapat mempengaruhi kinerja Carfix Tugu .
3. Menyusun strategi perbaikan untuk meningkatkan kinerja Carfix Tugu.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian tujuan penelitian, terdapat beberapa manfaat yang dapat diambil. Manfaat tersebut dapat ditunjukkan bagi perusahaan maupun bagi penulis. Berikut merupakan beberapa manfaat yang dapat diperoleh:

1. Memberikan wawasan dan pengetahuan lebih lanjut khususnya dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan kinerja bengkel Carfix dengan menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*).
2. Membantu perusahaan mengambil keputusan dalam peningkatan kinerja guna memperkuat daya saing.
3. Memperoleh pengalaman untuk penelitian dalam menyelesaikan masalah di dunia nyata, khususnya dalam masalah peningkatan kinerja perusahaan.
4. Sebagai referensi atau masukan untuk penelitian serupa.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan sistematika penulisan pada penelitian ini:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan mengenai gambaran umum penelitian yang akan dibahas, berupa latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta batasan masalah

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian dan dapat juga bahasan penelitian atau publikasi bidang sebelumnya. Yaitu kajian secara induktif yang berisikan mengenai hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubngannya dengan penelitian yang dilakukan. Di samping itu juga terdapat kajian deduktif yang berisikan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar-dasar teori untuk mendukung kajian yang akan dilakukan.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang objek penelitian, sumber data yang akan digunakan dalam penyusunan laporan, serta alur penelitian

**BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisikan tentang data-data yang telah dikumpulkan dan akan dilakukan pengolahan menggunakan metode yang telah ditentukan. Data yang dilakukan pengolahan tersebut akan dilakukan analisis pada bab selanjutnya.

**BAB V : PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas mengenai hasil pengolahan data serta memberikan analisis hasil.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini, kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan permasalahan sedangkan saran berisikan gagasan atau ide penulis mengenai pengembangan untuk penelitian selanjutnya yang serupa agar menjadi lebih baik

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**