

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini jaman semakin modern dan semakin canggih, tak terkecuali di IRAmeningkat. Jaman dahulu jika ingin bepergian kemanapun harus berjalan kaki atau naik sepeda kayuh. Setelah adanya sepeda motor dapat mempermudah aktivitas manusia dalam berpergian kemanapun. Semakin banyak peminat pemakai sepeda motor semakin banyak perusahaan yang menjual sepeda motor dengan berbagai macam produk yang berbeda-beda.

Pada dasarnya manusia membutuhkan sepeda motor untuk bepergian dengan jarak yang cukup jauh. Semakin sering dan semakin jauh sepeda motor itu digunakan pastinya perlu ada perawatan agar sepeda motor tersebut memiliki umur ekonomis yang lebih lama. Banyak orang yang enggan merawat sepeda motornya dengan alasan tidak mengerti hal-hal tentang mesin sepeda motor. Hal ini membuka peluang baru pada perusahaan-perusahaan penjual sepeda motor untuk memberikan pelayanan khusus untuk perbaikan dan perawatan sepeda motor.

Semakin banyak pelayanan atas perbaikan dan perawatan sepeda motor membuat perusahaan saling bersaing untuk mendapatkan konsumen. Demi kepuasan konsumen, perusahaan dengan acuan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibentuk agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

Terkadang Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menjalankan kegiatan operasionalnya tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Sehingga setiap perusahaan perlu melakukan audit operasional setiap kegiatan agar tidak mengecewakan konsumen.

Audit operasional merupakan suatu bentuk pemeriksaan atas segala kegiatan operasional perusahaan untuk mengetahui apakah kegiatan operasional tersebut sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Bagi perusahaan jasa, operasional pelayanan sangat penting untuk menjaga kepuasan konsumennya. Pentingnya pelayanan terutama perusahaan yang mengedepankan kepuasan pelanggan terhadap pelayanannya, maka dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat memberikan respon positif untuk pelanggan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan. Pelayanan yang memuaskan akan menarik konsumen untuk kembali menggunakan jasa yang diberikan.

AHASS Imam Motor merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang dikhususkan untuk pelayanan perbaikan dan perawatan sepeda motor serta menyediakan suku cadang sepeda motor yang diperlukan oleh konsumen. Dalam melakukan kegiatan operasional pelayanan tentunya masih menemukan hal-hal yang kurang sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan. Perusahaan juga perlu mengawasi kegiatan operasional yang berlangsung setiap harinya untuk mengurangi risiko yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan operasional perusahaan sangat penting untuk diperhatikan agar sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Hal ini dapat dijadikan ruang lingkup penelitian dengan judul “Audit Operasional Pelayanan Kasir pada AHASS Imam Motor”.

1.2. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir, maka akan diberi judul sebagai berikut:

1.2.1. Audit Operasional Pelayanan Kasir

Adalah suatu kegiatan pemeriksaan terhadap operasional pelayanan kasir kepada konsumen sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan.

1.2.2. AHASS Imam Motor

Adalah tempat dimana melakukan pengamatan kegiatan operasional pelayanan kasir.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang dapat diambil rumusan masalah:

1. Bagaimanakah standar operasional pelayanan kasir yang diterapkan di AHASS Imam Motor?
2. Bagaimanakah implementasi audit operasional dengan standar pelayanan kasir yang diterapkan di AHASS Imam Motor?
3. Bagaimanakah efektifitas operasional pelayanan kasir di AHASS Imam Motor?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ditinjau dari rumusan masalah tersebut:

1. Mengetahui standar operasional pelayanan kasir di AHASS Imam Motor.
2. Mengkaji implementasi audit operasional dengan standar pelayanan kasir yang diterapkan di AHASS Imam Motor.
3. Mengkaji efektifitas operasional pelayanan kasir di AHASS Imam Motor.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan pada manajemen perusahaan tentang kegiatan operasional perusahaan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan atau belum sehingga bisa mengontrol pelayanan untuk kepuasan konsumen.

1.5.2. Bagi Penulis

Sebagai studi banding antara teori yang diperoleh dari perkuliahan dengan kegiatan operasional perusahaan.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian hanya dibatasi pada operasional pelayanan kasir AHASS Imam Motor agar tidak terlalu menyimpang dari permasalahan.

1.6.2. Prosedur Pengambilan Data

Dalam pengumpulan data menggunakan observasi langsung dengan melihat bagaimana jalannya operasional pelayanan tersebut.

1. Metode Interview

Pengumpulan data untuk tugas akhir ini melalui tanya jawab pada pihak yang bersangkutan, wawancara langsung terhadap pegawai dari AHASS Imam Motor yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan mendapat persetujuan atau perijinan dari perusahaan yang bersangkutan.

2. Metode Observasi

Pengumpulan data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang sedang berlangsung pada AHASS Imam Motor.