

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis jasa merupakan jenis usaha yang menjual atau menawarkan ilmu keahlian yang dimiliki dan konsumen akan membayar sebesar dengan jasa yang diberikan. Salah satunya adalah bisnis jasa perbaikan dan perawatan mobil yang saat ini banyak dibutuhkan orang. Kebutuhan akan transportasi dalam hal ini mobil sangatlah penting bagi setiap orang dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari. Tentunya dalam menunjang kelancaran dalam transportasi, para pengguna menuntut akan kenyamanan dalam berkendara. Hal inilah yang menyebabkan tingkat kebutuhan masyarakat akan jasa *service* mobil sangat tinggi. Melihat dari faktor ini menarik para pengusaha untuk membuka usaha yang menyediakan pelayanan *service* mobil atau bengkel mobil.

Perkembangan bisnis jasa bengkel mobil yang berkembang semakin pesat baik secara kuantitas dan kualitas. Tersebar hampir disepanjang jalan raya serta ruas-ruas perkampungan banyak yang menyediakan jasa ini. Peningkatan jumlah pengguna kendaraan baik mobil pribadi maupun transportasi umum juga membuat peningkatan jumlah bengkel mobil yang ada, karena merawat mobil sudah menjadi kewajiban pemilik dan pengguna mobil. Akibat dari ketatnya persaingan usaha yang terjadi akan memberikan dampak yang besar terhadap hubungan yang terjalin antara perusahaan dan pelanggannya. Sebagai akibatnya tuntutan pelanggan kini menjadi semakin besar, sehingga pelanggan cenderung untuk memilih produk maupun jasa yang mampu memberikan nilai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang paling tinggi.

Kepuasan yang bersifat sesaat dan tidak pernah statis, namun manusia selalu menuntut lebih, sehingga tidak heran bahwa manusia selalu ingin mencoba yang baru untuk memenuhi kepuasannya. Kepuasan (*satisfaction*) akan tercipta bila harapan (*expectation*) sama dengan kenyataan (*reality*) atau pemenuhan. Bila kenyataan yang diterima lebih rendah dari harapan maka pelanggan akan merasa

tidak puas atau kecewa (*dissatisfaction*). Dan sebaliknya apabila kenyataan diatas harapan maka pelanggan akan sangat puas (*delight*).

Bengkel Mobil Codrat Motor merupakan salah satu bengkel mobil umum yang berlokasi di daerah Secang Magelang. Menawarkan beberapa layanan perbaikan mobil, seperti perbaikan mesin, ganti oli, *tune up*, *overhoule* (turun mesin), *understeel*, *transmission* penggantian *sparepart*. Bengkel Codrat Motor berdiri sejak tahun 1985, didirikan oleh Bapak Soeharto dan pada waktu itu menjadi satu-satunya bengkel terbesar di wilayah kecamatan Secang, bertempat di Jalan Raya Payaman Km 6 / Simpang 3 Kalibening. Bengkel umum yang berlokasi di jalur utama Semarang-Jogjakarta. Kelebihan dari bengkel umum diantaranya lokasi yang tersebar mulai dari kota besar hingga desa-desa, biaya perbaikan yang dikenakan cenderung lebih murah, dapat menangani segala merk mobil.

Tabel 1.1 Data Pesaing BCM Magelang

No	Nama Bengkel	Alamat	Jarak dari BCM (\pm Km)
1	Putra Lan Motor	Jalan Raya Payaman Km 5,5 Magelang	0,6
2	Semar Motor	Jalan Raya Payaman Km 7 Magelang	0,8
3	Bengkel Sagita	Jalan Raya Payaman Km 8 Magelang	2
4	Bengkel Mesin Soeharto	Ds. Sidorejo Payaman	1,5
5	Bengkel Mobil ASA 2000	Jalan Raya Secang-Magelang Km 12 Payaman	1
6	Lukiy Motor	Jalan Raya Secang-Magelang Km 6	4
7	Bengkel Nawi	Pagiren Magelang	4,5
8	Bengkel "Pak No"	Jalan Raya Secang-Magelang No 186	3,5
9	Bengkel Dwi Motor	Pagiren Magelang	4

Seiring dengan persaingan usaha bengkel yang semakin ketat, maka diperlukan berbagai usaha demi mempertahankan pelanggan yang lama untuk mengantisipasi adanya kemungkinan pelanggan berpindah ke bengkel lain serta usaha untuk terus berkembang demi mendapatkan pelanggan yang baru. Pihak bengkel harus mampu mengenal dengan baik konsumennya serta dapat memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui harapan konsumen. Untuk mencapai kepuasan itu perusahaan harus mampu

memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan, salah satu diantaranya adalah metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*. Metode *Servqual* sendiri bertujuan untuk mengukur kesenjangan kualitas pelayanan antara kinerja dan juga harapan konsumen. Sedangkan metode *Importance Performance Analysis* bertujuan dalam penentuan prioritas perbaikan yang harus dilakukan terlebih dahulu oleh pihak bengkel dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Dengan mengetahui besarnya dari kesenjangan tersebut maka penyedia jasa dapat melakukan antisipasi terhadap kinerja yang dilakukan untuk melakukan perbaikan melalui perumusan strategi yang tepat terhadap faktor-faktor yang mengalami kesenjangan cukup besar melalui analisis SWOT dan matriks IFAS dan EFAS yang dilanjutkan dengan pemilihan strategi yang terbaik menggunakan Matriks QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*).

Disinilah yang menjadi dasar dari perumusan masalah dalam penelitian ini, dimana Bengkel mobil Codrat Motor harus mampu memenuhi harapan pelanggan serta merumuskan strategi untuk memperbaiki gap yang terjadi. Dan kedepannya pilihan strategi ini dapat diimplementasikan guna peningkatan kualitas layanan BCM Magelang dimasa mendatang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Bengkel Mobil Codrat Motor pada konsumen?
2. Apakah ada atribut yang memiliki gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan?
3. Atribut apa saja yang berada pada kategori kritis di dalam Matriks IPA?
4. Prioritas strategi apa yang dipilih untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bengkel Mobil Codrat Motor?

1.3 Pembatasan Masalah

Banyaknya atribut yang mempengaruhi keinginan pelanggan, dan untuk menghindari meluasnya masalah keterbatasan yang dihadapi peneliti, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Responden yang digunakan adalah pengunjung Bengkel minimal sekali pernah menerima jasa pelayanan Bengkel Mobil Codrat Motor.
2. Pembentukan dimensi dalam penelitian ini berdasarkan lima dimensi kualitas yang dikembangkan oleh Parasuraman.
3. Menggunakan *Servqual* Gap 5.
4. Perumusan strategi fokus pada *gap* kritis di kuadran I matriks IPA
5. Pengambilan Data dilakukan mulai dari bulan Mei 2017 - Juli 2017.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan di bengkel mobil codrat Motor.
2. Mengetahui Gap antara persepsi dan harapan pelanggan BCM.
3. Menentukan atribut-atribut layanan yang kritis.
4. Pemilihan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bengkel Mobil Codrat Motor.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat utama dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pengetahuan kepada mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu Teknik Industri pada perusahaan.
2. Untuk mengetahui apakah pelayananyang diberikan BCM sesuai dengan harapan pelanggan melalui *metodeservqual* dan Analisis SWOT.
3. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada BCM sekaligus menjadi bahan pertimbangan BCM dalam mengambil langkah yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan Tugas Akhir ini terbagi dalam beberapa bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang melakukan penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan diuraikan teori-teori yang diperlukan untuk memecahkan masalah serta berbagai referensi yang dijadikan landasan penelitian ini dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang urutan langkah dan metode-metode yang digunakan dalam menyelesaikan masalah, metode pengumpulan data, uji keabsahan data, dan pengolahan data yang dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi lokasi penelitian, hasil penelitian beserta pengolahan data penelitian tugas akhir berupa data mentah dari hasil penyebaran kuesioner lalu dilakukan uji validitas dan reliabilitas, menghitung gap pada setiap atribut layanan, plotting data pada diagram IPA dan selanjutnya merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Serta analisis dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran dari penulis berdasarkan penelitian yang dilakukan di bengkel mobil Codrat Motor dengan hasil analisa metode *Servqual* dan SWOT.