

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada kemajuan era globalisasi, banyak perusahaan yang bermunculan pada industry yang sama di Indonesia baik itu dalam industry manufaktur maupun industry jasa. Dalam suatu aktivitas perekonomian Indonesia, industry manufaktur dan industry jasa memegang peran penting. Salah satu industry jasa yaitu dalam pencucian kendaraan bermotor. Bertambahnya jumlah kendaraan bermotor di Indonesia tentunya dibutuhkan jasa yang menunjang kebutuhan kebersihan kendaraan bermotor yaitu dalam jasa pencucian dan perawatan. Saat pemilik tidak mempunyai waktu luang untuk mencuci sendiri, disini peran penyedia jasa pencucian kendaraan bermotor untuk membantu pemilik kendaraan dalam menjaga kebersihan dan merawat kendaraan bermotor tersebut.

Perusahaan yang dipilih penulis adalah bengkel CheckPoint yang terletak di jalan terusan Sutami kav.22, Bandung. CheckPoint bergerak di industry jasa pencucian kendaraan bermotor. CheckPoint juga menyediakan kegiatan lainnya yaitu body waxing, interior protection, nitrogen tire, auto detailing. Pencucian dengan menggunakan snow wash. Dengan semakin banyak munculnya perusahaan sejenis, tentunya CheckPoint harus menemukan strategi-strategi

untuk mengalahkan para pesaingnya. Strategi untuk meningkatkan pangsa pasar, salah satunya dengan kualitas. Menurut Goetsch & Davis (1994), dalam Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra,2011:164, Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu. Perusahaan yang bersaing ketat dan berusaha untuk menjadi yang terbaik untuk menarik konsumen. Semakin ketatnya persaingan, perusahaan harus mampu mengatasi dan mengantisipasi datangnya ancaman dari para pesaing, memanfaatkan suatu peluang, dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Perusahaan saling berkompetisi meningkatkan kualitas produk atau jasa dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan pelanggan sasaran. Schnaars (1991) menyatakan bahwa, pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan pelanggan (dalam Tony Wijaya,2011:3). Pelanggan yang kurang puas terhadap suatu pelayanan yang didapat akan menjadi tidak loyal, hubungan perusahaan dan pelanggan menjadi kurang harmonis, pelanggan berpaling kepada para pesaing dan menyebarkan word of mouth yang sangat merugikan pihak bengkel. Bagi bengkel kehilangan pelanggan akan mengalami penurunan pendapatan, jika tidak melakukan perbaikan. Beragamnya harapan dan kebutuhan konsumen membuat perusahaan

sulit menetapkan spesifikasi jasanya. Untuk itu manager harus mampu menyesuaikan dengan harapan baru konsumen atas produk dan jasa mereka.

Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, diharapkan, dan dibutuhkan oleh konsumen maka dilakukan penelitian konsumen. Hal itu dilakukan agar tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang diberikan perusahaan kepada konsumen dengan apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan konsumen. Perusahaan harus menciptakan jasa atau pelayanan yang baru untuk memperbaiki pelayanan yang ada karena kebutuhan dan harapan pelanggan berubah dengan cepat dan kebutuhan baru selalu muncul. Oleh karena itu, perusahaan harus tanggap terhadap suatu perubahan, baik dari sisi pesaing maupun pelanggan. Agar dapat memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan konsumen dapat menggunakan Quality Function Deployment (QFD). Menurut Heizer and Render, 2008:162, Quality Function Deployment (QFD) adalah suatu proses menetapkan keinginan pelanggan (apa yang “diinginkan”) pelanggan dan menterjemahkannya menjadi atribut (“bagaimana”) agar tiap area fungsional dapat memahami dan melaksanakannya. Dengan QFD diterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi atau perusahaan.

Tujuan QFD adalah menjamin bahwa produk yang dihasilkan dapat memenuhi tingkat kualitas yang diperlukan sehingga benar-benar dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. alat yang sering digunakan untuk

menggambar struktur QFD adalah Suatu matriks berbentuk rumah atau House Of Quality.

Dalam upaya mengukur serta memperbaiki pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan, maka di lakukan suatu penelitian dengan judul :

“Penerapan House of Quality memperbaiki pelayanan sesuai keinginan pelanggan pada jasa pencucian kendaraan bermotor CheckPoint”.

1.2 Identifikasi Masalah

CheckPoint merupakan salah satu bengkel yang bergerak di bidang otomotif dalam jasa pencucian dan salon ataupun perawatan kendaraan bermotor. Dengan semakin banyaknya para pesaing yang bermunculan dengan usaha yang sejenis, CheckPoint ingin selalu menjadi yang terbaik bagi pelanggannya. CheckPoint menyadari bahwa konsumen memiliki peran penting bagi masa depan usahanya. Untuk itu checkpoint perlu mengetahui bahwa setiap konsumen memiliki persepsi yang berbeda-beda mengenai suatu jasa atau service. CheckPoint harus dapat meningkatkan kualitas serta fasilitas dalam pelayanan agar pelanggan menjadi lebih loyal kepada perusahaan. Checkpoint menyadari bahwa mutu pelayanan yang luar biasa dapat memberikan keunggulan bersaing yang kuat. Untuk itu Checkpoint ingin mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh pelanggan. Kebutuhan yang diinginkan dan diharapkan pelanggan selalu berubah-ubah, Maka Checkpoint harus terus melakukan perbaikan-perbaikan agar dapat mengalahkan para pesaing-pesaingnya.

Tabel 1.1
Data pendapatan dan pengunjung perusahaan checkpoint
Periode januari 2011- september 2012

BULAN	2011		2012	
	Pendapatan	Pengunjung	Pendapatan	pengunjung
1	74496500	940	61583845	700
2	66112000	772	64158725	676
3	72927000	921	66740350	877
4	64482400	772	86303700	844
5	66375050	859	71189200	947
6	63189000	758	80662600	1044
7	82862300	790	85091500	1086
8	61134300	672	67371150	979
9	54923000	671	83811850	1223
10	59542500	743	-	-
11	53581500	657	--	-
12	66542500	730	-	-

(Sumber : Data CheckPoint)

Dari data diatas, dapat dilihat tidak terjadi peningkatan signifikan terhadap pendapatan. Berdasarkan jumlah pengunjung, pada tahun 2011 dengan jumlah konsumen yang lebih sedikit menghasilkan pendapatan yang cukup tinggi, karena banyak yang mengambil jasa paket cuci body+bawah+wax. Untuk meningkatkan pendapatan, perusahaan ingin melakukan suatu perbaikan akan kualitas. Untuk itu perusahaan harus mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan.

Berdasarkan masalah-masalah terhadap kebutuhan yang diharapkan pelanggan tersebut. Maka identifikasi masalah yang ingin diteliti adalah :

1. Karakteristik kebutuhan apa saja yang dinilai penting bagi para pengguna jasa cuci kendaraan bermotor ?
2. Hal apa saja yang perlu diperbaiki dalam rangka memperbaiki pelayanan pada pelanggan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk memperoleh jawaban atas masalah-masalah diatas yaitu

1. Mengidentifikasi kebutuhan apa saja yang dinilai penting bagi pengguna jasa pencucian kendaraan bermotor.
2. Menentukan hal apa yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan pelayanan pada pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan suatu manfaat diantaranya :

1. Bagi Bengkel CheckPoint

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi input atau masukan dan tambahan suatu informasi yang dapat membantu perusahaan agar dapat menjadi lebih baik lagi dari yang sebelumnya dalam kegiatan yang telah dilakukan oleh perusahaan.

2. Bagi Universitas Kristen Maranatha

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi wawasan bagi para bapak/ ibu dosen, mahasiswa/mahasiswi Universitas Kristen Maranatha, terutama bagi yang mengambil konsentrasi manajemen operasi.

3. Bagi peneliti

Hasil penelitian diharapkan untuk mengembangkan lebih dalam mengenai teori-teori yang dipelajari dengan penerapan sesungguhnya, dan diharapkan menambah wawasan peneliti.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab 1 : Pendahuluan

Sebagai pengantar penulisan skripsi mengenai gejala, isu-isu, masalah-masalah serta kegunaan hasil penelitian dan untuk mengemukakan tentang pentingnya Quality Function Deployment (QFD) guna meningkatkan kualitas pelayanan pada bengkel CheckPoint.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Menguraikan kerangka berfikir dan mengemukakan berbagai teori-teori yang relevan yang digunakan untuk mendukung dalam pemecahan dan menganalisa masalah dan metode yang dipakai.

Bab 3 : Objek dan Metode Penelitian

Menjelaskan gambaran umum mengenai bengkel checkpoint sebagai objek penelitian dan menjelaskan teknik dan metode pengumpulan data-data.

Bab 4 : Pembahasan

Mengemukakan data yang didapatkan dari perusahaan, dan mengolah, menganalisa dan membahas data tersebut menggunakan metode-metode yang ada, sehingga diperoleh suatu hasil penelitian

Bab 5 : Kesimpulan dan Saran

Memberikan suatu kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian dan memberikan masukan atau saran bagi perusahaan untuk melakukan suatu perbaikan.