

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Oceano Pacific Motor adalah salah satu dealer resmi sepeda motor merek Kawasaki, yang bergerak dalam bidang penjualan unit sepeda motor, suku cadangnya, dan fasilitas perawatan sepeda motor Kawasaki sejak tahun 2004. Oceano Pacific Motor beralamat di Jl. Pajajaran no. 137, Bandung, Jawa Barat. Perusahaan ini memiliki moto “*Pelanggan adalah Raja*”. Oceano Pacific Motor pada saat ini berupaya untuk memegang teguh visi untuk unggul dalam pelayanan terbaik demi kepuasan pelanggannya.

Di wilayah Bandung, ada 12 bengkel resmi Kawasaki. Menurut pemiliknya, masalah yang dihadapi bengkel Kawasaki Oceano Pacific Motor ialah kalah bersaing dari bengkel Kawasaki lain. Sebagai gambaran, jumlah pengunjung di bengkel lain rata-rata bisa mencapai 10 sampai 12 motor per hari sedangkan pengunjung bengkel ini hanya mencapai 5-6 motor per hari. Untung, perusahaan ini masih dapat berjalan karena pendapatan utamanya berasal dari penjualan motor, bukan dari jasa bengkel.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan bulan Agustus 2007 pada 32 orang pemilik sepeda motor Kawasaki yang mengunjungi bengkel Oceano Pacific Motor, maka masalah kurangnya pengunjung bengkel ini disebabkan oleh:

1. Adanya ketidakpuasan atas layanan yang diberikan oleh Bengkel Oceano Pacific Motor. Dapat diidentifikasi ada 14 faktor yang diduga menjadi penyebab ketidakpuasan pengunjung terhadap bengkel Oceano Pacific Motor, yaitu:

- a) Fasilitas saat menunggu motor diservis untuk menghilangkan kebosanan kurang dipersiapkan sebagaimana di bengkel lain. Contoh: di bengkel Oceano Pacific Motor tidak disediakan tayangan film/televisi, minuman gratis, kantin, koran, majalah, atau *customer service* yang menarik.
- b) Kecepatan kerja mekanik relatif lambat dibandingkan dengan bengkel lain, karena fasilitas *backlift* yang lebih sedikit.
- c) Bengkel Oceano Pacific Motor hanya melayani servis standar Kawasaki, tidak melayani penyetelan khusus seperti *tune up racing* (setelan balap) dan uji emisi.
- d) Bengkel ini masih melayani motor merek lain. Hal ini kurang disukai pemilik motor Kawasaki karena dianggap memakan waktu dan fasilitas yang memperlambat pelayanan pada mereka.
- e) Kualifikasi mekanik Oceano Pacific Motor tidak diketahui dengan jelas oleh pengunjung.
- f) Kurangnya keramah-tamahan karyawan Oceano Pacific Motor pada pengunjung. Contohnya mekanik kurang antusias dalam menanyakan kondisi sepeda motor sebelum diservis, kurang ramah dan terkesan buru-buru, serta jarang tersenyum.
- g) Keahlian mekanik Oceano Pacific Motor untuk mengakali kerusakan komponen daripada langsung mengganti dengan yang baru masih dianggap kurang mencukupi. Pengunjung merasa Oceano Pacific Motor memanfaatkan mereka untuk membeli suku cadang karena tidak terlihat upaya mekanik untuk mengakali komponen yang belum rusak parah.
- h) Kejujuran mekanik dalam mendiagnosis sepeda motor yang diservis masih dianggap kurang. Mekanik Oceano Pacific Motor terkesan mencari-cari kerusakan yang tidak dirasakan oleh pengunjung. Selain itu, mereka kesal jika mekanik memakai bensin motor pengunjung untuk mencuci komponen.

- i) Hasil kerja yang kurang rapi dan bersih. Pengunjung merasa motor yang diservis menjadi kotor karena kebersihan tangan mekanik tidak dijaga. Mekanik tidak memakai sarung tangan saat bekerja. Tangan mekanik yang belepotan oli atau stempet memegang *body* motor hingga sebagian *body* motor menjadi kotor.
  - j) Kurangnya ketelitian mekanik, contoh: kualitas penyetelan yang masih ceroboh, prosedur penyetelan yang terlihat asal-asalan, pernah pula dijumpai komponen tidak lengkap setelah dibongkar pasang, baut tertukar atau tidak lengkap saat dipasang kembali, serta motor tidak terasa lebih enak setelah diservis sebagaimana yang dirasakan oleh pengunjung.
  - k) Pelayanan paska servis dianggap kurang. Pengunjung ingin perusahaan paling tidak menanyakan kondisi motor beberapa hari setelah servis, dan memberikan garansi atas servis yang diberikan.
  - l) Kejelasan biaya sebelum diservis tidak tersedia di Oceano Pacific Motor. Seringkali rincian biaya baru diketahui setelah perbaikan selesai hingga pengunjung harus mengambil uang di atm yang lokasinya berjauhan untuk menutupi kekurangan pembayaran.
  - m) Fasilitas antar jemput motor untuk servis di Oceano Pacific Motor belum tersedia, terutama untuk pengunjung yang harus masuk kantor atau pengunjung yang motornya menginap di Bengkel.
  - n) Mekanik pihak Oceano Pacific Motor kurang memberikan penjelasan mengenai cara merawat dan menggunakan motor pada pengunjung.
2. Bengkel Oceano Pacific Motor dirasakan berlokasi jauh bagi sebagian pengunjung hingga kurang dapat dijangkau oleh mereka. Pengunjung banyak yang membeli motor Kawasaki di pameran-pameran yang diadakan di *mall-mall* seluruh Bandung, sementara mereka berdomisili jauh dari Jl. Pajajaran 137.

3. Kurang lengkapnya suku cadang dan aksesoris motor yang tersedia. Terkadang saat perbaikan, mekanik harus membeli suku cadang dulu di luar hingga memakan waktu.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Mengingat keterbatasan waktu, literatur, dan kemampuan penulis, maka penelitian ini akan difokuskan kepada masalah kualitas pelayanan bengkel Oceano Pacific Motor saja, tanpa melibatkan divisi penjualannya, dan pada upaya untuk menekan ketidakpuasan pengunjung atas bengkel Oceano Pacific Motor, dengan asumsi bahwa kelengkapan suku cadang, aksesoris, harga perbaikan, serta lokasi saat ini merupakan variabel-variabel yang tidak dapat dikendalikan oleh Oceano Pacific Motor tanpa harus berkonsultasi terlebih dahulu dengan pihak *main dealer* Kawasaki Jawa Barat,

### **1.4 Perumusan Masalah**

Secara rinci, masalah-masalah dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan di Oceano Pacific Motor (OPM) ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa saja harapan pemilik motor merek Kawasaki atas suatu bengkel resmi?
2. Bagaimana kinerja bengkel resmi Kawasaki Oceano Pacific Motor menurut penilaian pengunjung?
3. Usulan apa yang dapat dikemukakan untuk menekan/meminimasi ketidakpuasan pengunjung di bengkel Oceano Pacific Motor?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan perumusan masalah sebagaimana subbab 1.4 di atas, maka sasaran penelitian ini ialah:

1. Mengetahui harapan pemilik motor merek Kawasaki atas sebuah bengkel resmi.

2. Mengetahui penilaian pengunjung atas kinerja bengkel resmi Kawasaki Oceano Pacific Motor.
3. Mengemukakan usulan untuk menekan/meminimasi ketidakpuasan pengunjung di bengkel Oceano Pacific Motor.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Setelah Bab ini, yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan, tujuan dan manfaat penelitian, perumusan masalah, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini; penulisan bab-bab selanjutnya akan dibagi ke dalam sistematika sebagai berikut:

### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi dasar-dasar teori dan konsep akurat yang berasal dari buku maupun jurnal ilmiah, yang memiliki relevansi dengan masalah yang dihadapi penulis dalam penelitian ini.

### **BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi langkah-langkah penelitian dari awal hingga akhir yang dilengkapi dengan diagram alir serta keterangan mengenai sasaran dan cara tiap tahap penelitian tersebut.

### **BAB 4: PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi data umum beserta struktur organisasi perusahaan yang diteliti, dan data yang telah disebarkan dan dikumpulkan penulis, yang relevan untuk tahap pengolahan data serta analisis.

### **BAB 5: PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi seluruh hasil pengolahan data dan analisis pemecahan masalah yang dihadapi oleh Bengkel Oceano Pacific Motor, serta pengembangan usulan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

### **BAB 6: PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan analisis yang telah dilakukan, saran bagi perusahaan, serta saran untuk penelitian lebih lanjut.