

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini ada banyak perusahaan layanan jasa yang bergerak dalam beberapa bidang yang sama, sehingga menimbulkan persaingan dan kompetensi yang cukup ketat. Untuk itu diperlukan usaha dan strategi yang kuat agar sebuah perusahaan layanan jasa tetap bisa menampilkan keunggulan yang kompetitif diantara perusahaan layanan jasa lain yang bergerak dalam bidang yang sama, dimana keunggulan itu didapatkan dari berbagai macam faktor. Salah satu faktor itu didapat dari keunggulan dalam *service*.

Salah satu dari perusahaan layanan jasa yang menjadi objek penelitian adalah perusahaan layanan jasa yang bergerak dalam usaha *service* kendaraan bermotor atau usaha perbengkelan yang bernama Cahaya Motor yang bertempat usaha di Jalan Raya Suka Miskin, Bandung. Bengkel ini baru dibuka bulan Juli tahun 2004 ini dan masih mempunyai sedikit pengalaman dalam bidang usahanya. Bengkel ini membutuhkan suatu usaha dan strategi untuk meningkatkan pelayanan demi menjaga kepuasan dan loyalitas konsumen. Dimana belakangan ini ada beberapa *complaint* dari konsumen, dan dirasakan bengkel yang semula ramai mengalami penurunan jumlah konsumen.

Berhubungan dengan semakin banyaknya usaha bengkel sepeda motor yang berdiri, hal ini menimbulkan semakin banyaknya pilihan yang ada dimana konsumen dituntut untuk berpikir semakin selektif menanggapi pilihan-pilihan yang ada. Sudah menjadi kebiasaan konsumen untuk cenderung menggunakan kembali layanan jasa yang sudah pernah dirasakan apabila layanan jasa tersebut memenuhi persepsi yang diharapkan.

Strategi yang diambil oleh pihak bengkel biasanya dilakukan dengan cara meningkatkan pelayanan sehingga konsumen merasa puas dan dihormati. Dimana kepuasan konsumen itu timbul karena pelayanan yang ada berada diatas atau

sesuai dengan persepsi yang diharapkan. Untuk itu penulis membantu pihak bengkel mengadakan survey untuk mengukur dan mengetahui harapan serta tingkat kepuasan dari seorang konsumen. Maka penulis mengambil topik Tugas Akhir ini “*Analisis Kualitas Service Bengkel Sepeda motor Dengan Metode Serqual (Studi kasus di bengkel Cahaya Motor)*”

1.2. Identifikasi Masalah

Setelah membahas dari latar belakang masalah yang ada, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa masalah yang dihadapi adalah mempelajari faktor-faktor yang masih lemah apabila dibandingkan dengan persepsi yang diharapkan oleh konsumen dalam pelayanan bengkel Cahaya Motor, seperti kenapa adanya beberapa keluhan pada konsumen yang melakukan *service* motor. Adapun keluhan itu antara lain sebagai berikut:

- Kurang adanya fasilitas fisik tambahan seperti bahan bacaan, televisi, dan lain-lain.
- Kotornya tempat tunggu.
- Lamanya waktu menunggu.
- Montir terlalu sibuk dan menanggapi lebih dari satu motor dalam waktu yang bersamaan.
- Setelan rpm motor yang mudah berubah.
- Sayap motor sering bergetar setelah *service* karena pemasangan sekrup kendur.

Mengingat bengkel ini baru saja merintis usahanya sekitar 6 bulan sehingga mungkin dirasakan pengalaman yang masih sedikit didalam bidang usahanya, Sehingga pihak bengkel merasakan perlunya membangun citra baik dalam usahanya untuk melakukan promosi.

1.3. Pembatasan Masalah

Untuk mempermudah penganalisaan masalah penulis membatasi ruang lingkup penelitian. Adapun pembatasan masalah tersebut antara lain:

1. Konsumen yang menjadi objek penelitian hanya konsumen yang datang untuk melakukan *service* pada kendaraan bermotornya.
2. Tingkat kepercayaan yang di gunakan adalah 95%, tingkat kesalahan 10%.

1.4. Perumusan Masalah

Berikut adalah perumusan masalah yang disusun oleh penulis:

1. Bagaimana kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan konsumen bengkel Cahaya Motor?
2. Bagaimana kesenjangan harapan konsumen dan persepsi manajemen bengkel Cahaya Motor?
3. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang ada di bengkel Cahaya Motor?
4. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa di bengkel Cahaya Motor?
5. Usaha perbaikan apa saja yang dapat dilakukan bengkel Cahaya Motor untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasanya?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan konsumen bengkel Cahaya Motor.
2. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan harapan konsumen dan persepsi manajemen bengkel Cahaya Motor.
3. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang ada di bengkel Cahaya Motor .
4. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa di bengkel Cahaya Motor .

5. Mampu memberikan masukan pada bengkel Cahaya Motor mengenai kelemahan dalam pelayanan jasanya, dan mengenai hal-hal apa yang perlu dipertahankan dan diperbaiki.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN,

berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA,

berisikan uraian kumpulan teori berbagai hasil studi pustaka tentang hal-hal yang berkaitan dengan tool atau instrument penelitian, seperti teori-teori statistic, pengukuran kesenjangan persepsi dan harapan konsumen dengan metode Servqual, karakteristik kualitas dan pelayanan jasa, kepuasan konsumen, dll.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN,

berisikan langkah-langkah sistematis untuk dapat memecahkan masalah dan memperoleh kesimpulan dilengkapi dengan flow chart atau bagan alir penelitian dengan keterangan-keterangan urutan jalannya penelitian dari awal sampai akhir.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA,

berisikan data umum usaha bengkel, dan penyusunan kuesioner

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS,

berisikan uji validasi, uji reliabel, pengolahan data dengan menggunakan metode Servqual, uji hipotesis, dan analisis data dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN,

berisikan kesimpulan penelitian yang didapat dari hasil analisa, dan saran-saran yang bisa diberikan kepada pihak bengkel Cahaya Motor berkaitan dengan pelayanan jasa service mereka.