

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini persaingan dalam industri jasa semakin ketat. Hal ini dikarenakan banyaknya perusahaan yang menawarkan penjualan jasa dalam berbagai bidang, dan dilakukan dengan cara yang berbeda-beda untuk menarik minat konsumen. Oleh karena itu, untuk memenangkan persaingan ini perusahaan-perusahaan jasa tersebut diharap dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan harapan konsumen.

Bengkel merupakan salah satu perusahaan jasa yang diperlukan masyarakat. Banyaknya perusahaan sejenis menyebabkan setiap perusahaan harus mengetahui bagaimana pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di bidang jasa, setiap perusahaan jasa harus dapat memahami dan memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa (konsumen) secara konsisten. Dengan dipahami dan dipenuhinya harapan konsumen serta kebutuhan mereka, maka setiap perusahaan jasa akan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

PD. Sinar Karya merupakan dealer sekaligus bengkel resmi motor Honda di Bandung. Sebagai salah satu perusahaan jasa yang sangat dibutuhkan oleh konsumennya, bengkel PD. Sinar Karya seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik. Pada kenyataannya bengkel PD. Sinar Karya mengalami permasalahan berupa adanya konsumen yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menyebabkan konsumen tidak mau kembali lagi untuk menservis kendaraannya.

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan bengkel PD. Sinar Karya telah sesuai dengan harapan konsumen atau belum, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian pendapat pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PD. Sinar Karya dengan mengambil topik “Pengukuran

Tingkat Kualitas Pelayanan di Bengkel Service Motor Honda (Studi Kasus di Bengkel PD. Sinar Karya)”).

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, permasalahan yang dihadapi adalah konsumen yang tidak mau lagi menservis kendaraannya yang menyebabkan jumlah konsumen yang menggunakan pelayanan bengkel PD. Sinar Karya mengalami penurunan pada 2 bulan terakhir. Hal ini dapat dilihat dari data yang diperoleh dari pihak manajemen bengkel PD. Sinar Karya.

Tabel 1.1

Data Jumlah Konsumen

Bulan	Jumlah Konsumen
Januari	886
Februari	873
Maret	1169
April	1089
Mei	970
Juni	980
Juli	893
Agustus	880

Sumber: Data Jumlah Konsumen PD. Sinar Karya

Timbulnya masalah tersebut dikarenakan adanya ketidakpuasan konsumen yang berupa keluhan-keluhan dari konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan, dan adanya konsumen yang tidak menggunakan lagi setelah merasakan pelayanan yang diberikan oleh bengkel PD. Sinar Karya.

Keluhan-keluhan yang terjadi berupa:

1. Tidak sesuainya iklan atau promosi yang diedarkan kepada masyarakat dengan kenyataan, seperti: pada promosi dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan berupa 20 cara perawatan motor, akan tetapi tidak semua dilakukan saat service, seperti tidak dilakukan penambahan air aki, dan lain-lain.
2. Tidak lengkapnya suku cadang asli Honda, sehingga pelanggan harus membeli dari bengkel Honda lain.
3. Kurang ramahnya petugas dalam menghadapi pelanggan.

4. Kurang telitinya montir dalam menyelesaikan tugasnya, seperti pemasangan baut yang kurang kencang.
5. Tidak disediakan media hiburan agar pelanggan tidak cepat bosan saat menunggu motornya, seperti surat kabar atau majalah.
6. Ruang tunggu yang terlihat kotor.
7. Karyawan yang tidak berpakaian rapi.

Untuk membantu mengatasi hal tersebut, maka penulis membantu PD. Sinar Karya untuk mengetahui persepsi dan harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan oleh PD. Sinar Karya. Dengan demikian PD. Sinar Karya dapat meningkatkan pelayanannya sesuai dengan harapan pelanggan berdasarkan dimensi-dimensi dan faktor-faktor yang perlu untuk ditingkatkan.

1.3. Pembatasan Masalah

Untuk mempermudah penyelesaian masalah dengan baik dan tidak terlalu menyimpang dari pokok permasalahan yang akan dibahas, maka dalam penelitian ini dilakukan pembatasan sebagai berikut:

1. Pelanggan yang dijadikan responden penelitian adalah pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa pelayanan bengkel PD. Sinar Karya minimal 2 kali.
2. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan Metode Servqual model A. Parasuraman.

1.4. Perumusan Masalah

Untuk dapat menjawab permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini, maka permasalahan yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap konsumen penting dalam memilih bengkel service motor Honda?
2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel PD. Sinar Karya (Gap 5)?

3. Bagaimana kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen tentang harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel (Gap 1)?
4. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah ditetapkan oleh bengkel PD. Sinar Karya (Gap 2)?
5. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pelayanan yang telah dilakukan oleh bengkel PD. Sinar Karya (Gap 3)?
6. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal yang telah dilakukan (Gap 4)?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih bengkel service motor Honda.
2. Mengetahui persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel PD. Sinar Karya.
3. Mengetahui kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen tentang harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel.
4. Mengetahui kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah ditetapkan oleh bengkel PD. Sinar Karya.
5. Mengetahui kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pelayanan yang telah dilakukan oleh bengkel PD. Sinar Karya.
6. Mengetahui kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal yang telah dilakukan.

1.5.2. Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak manajemen PD. Sinar Karya, dapat memberikan informasi untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dan sekaligus memberikan masukan perbaikan dalam kualitas pelayanannya.
2. Bagi penulis dapat memperjelas pemahaman dan mengaplikasikan ilmu mengenai Servqual yang diperoleh selama kuliah dalam dunia nyata dan sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Bagi pembaca, dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan perusahaan jasa.

1.6. Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan, tugas akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini akan menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi-asumsi penelitian yang dilakukan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

- **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat semua teori-teori pendukung yang berhubungan dengan pengukuran dan analisis, dimana teori-teori ini akan digunakan sebagai dasar dalam pemecahan masalah.

- **BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan kerangka pikir dan langkah-langkah sistematis yang akan digunakan untuk pemecahan masalah. Tujuannya adalah agar pembatasan masalah dalam penelitian ini terlaksana secara terstruktur dan terarah.

- **BAB 4: PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi tentang data umum perusahaan dan data-data yang berhubungan dengan persepsi dan harapan pelanggan akan pelayanan bengkel PD. Sinar Karya.

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

Bab ini berisi pengolahan data untuk memecahkan masalah yang ada dan pembahasan serta analisis permasalahan berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengolahan data sehingga tujuan penelitian tercapai.

- **BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan juga berisikan saran yang diharapkan dapat berguna.