

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Saat ini sebagian besar masyarakat apabila dilihat secara umum, telah banyak menggunakan mobil pribadi sebagai sarana transportasi. Oleh karena hal tersebut, bengkel adalah salah satu jasa yang dibutuhkan oleh sebagian besar pemilik kendaraan-kendaraan mobil tersebut. Pada umumnya, bengkel-bengkel yang dibutuhkan adalah bengkel cuci mobil, ganti oli dan *service* mobil dikarenakan kendaraan mobil memerlukan perawatan baik untuk kebersihan mobil maupun perawatan mesin.

Pelayanan bengkel yang baik kepada konsumen akan membuat konsumen merasa puas dan apabila konsumen telah merasa puas maka konsumen pun akan kembali ke bengkel tersebut dan menjadi pelanggan setia bengkel tersebut, sedangkan pelayanan yang buruk akan membuat konsumen merasa kecewa. Ketidakpuasaan konsumen dapat berakibat buruk bagi bengkel tersebut, karena konsumen yang merasa kecewa akan hilang rasa kepercayaannya sehingga sangat memungkinkan konsumen akan beralih ke tempat lain. Pelayanan bengkel yang baik harus dapat memahami dan memenuhi harapan yang diinginkan oleh konsumen. Dengan terpenuhinya harapan dari konsumen maka jasa pelayanan bengkel dapat meningkatkan kepuasan dari konsumen.

Melihat adanya peluang usaha, maka bengkel Yehuda Motor pun membuka usaha bengkel pelayanan cuci mobil. Sampai saat ini masih ada saja keluhan - keluhan dari konsumen yang telah merasakan jasa pelayanan cuci mobil yang diterima oleh bengkel ini yang berhubungan kualitas pelayanan cuci mobil. Dengan adanya keluhan – keluhan konsumen tersebut, maka pemilik bengkel Yehuda Motor ingin memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan cuci mobilnya.

Dilihat dari masalah tersebut penulis tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan cuci mobil yang diberikan oleh bengkel Yehuda Motor untuk mengetahui apakah ada ketidakpuasan yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan cuci mobil yang telah diberikan oleh bengkel tersebut.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Masalah yang dihadapi oleh bengkel saat ini adalah adanya ketidakpuasan konsumen yang berupa keluhan-keluhan dari konsumen terhadap pelayanan cuci mobil yang telah diberikan. Keluhan-keluhan yang diterima antara lain adalah hasilnya kurang memuaskan karena mobil yang sudah dicuci kurang bersih, seperti karpet bagian bawah kurang bersih, masih terdapat debu dan kotor di celah-celah jok kursi mobil, kaca yang kurang bersih setelah dilap dan juga adanya keluhan mengenai pegawai-pegawai bengkel yang kurang ramah terhadap konsumen, serta keluhan mengenai fasilitas yang tersedia di bengkel kurang nyaman bagi konsumen. Berdasarkan masalah tersebut, penulis ingin mengevaluasi dan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel, sehingga dapat diketahuinya kesenjangan antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan konsumen. Dari kesenjangan tersebut kemudian akan ditelusuri penyebabnya, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan harapan konsumen, kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas jasa, dan kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa. Berdasarkan hal tersebut diharapkan penelitian ini dapat mengeliminasi kesenjangan yang terjadi, sehingga bengkel dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan menanamkan *image* pelayanan yang baik dan memuaskan bagi konsumen agar menjadi konsumen setia di bengkel tersebut.

### **1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Agar pengamatan ini lebih spesifik, maka diberikan batasan-batasan agar pembahasan masalah menjadi lebih baik dan terarah. Adapun pembatasan masalah pengamatan ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di bengkel Yehuda Motor bagian pelayanan cuci mobil.
2. Responden yang dipilih berasal dari populasi masyarakat yang telah berkunjung ke bengkel dan merasakan pelayanan cuci mobil minimal 2 kali.
3. Responden bukan sopir tetapi pemilik mobil pribadi yang datang ke bengkel. Dalam hal ini penulis melihat keadaan dimana sopir tidak dapat mengambil keputusan.
4. Model penelitian penyebab Gap 1, Gap 2, dan Gap 3 diadaptasi dari buku “*Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations*”.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dirumuskan beberapa masalah yang akan diteliti dan dibahas, antara lain:

1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap konsumen penting dalam memilih bengkel cuci mobil?
2. Bagaimana persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan bengkel saat ini (Gap 5)?
3. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan harapan konsumen, terhadap kualitas layanan bengkel (Gap 1)?
4. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh bengkel (Gap 2)?
5. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh bengkel (Gap 3)?
6. Usulan usaha apa yang harus dilakukan bengkel Yehuda Motor untuk mengeliminasi kesenjangan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan?

### 1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih bengkel cuci mobil.
2. Mengetahui dan menganalisis seberapa baik persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan bengkel saat ini.
3. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan harapan konsumen, terhadap kualitas layanan bengkel.
4. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh bengkel.
5. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh bengkel.
6. Membantu memberikan usulan kepada bengkel Yehuda Motor untuk mengeliminasi kesenjangan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

### 1.6. Sistematika Penulisan

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan pengamatan, dan sistematika penulisan.

#### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai teori-teori dari buku-buku yang berkaitan dengan masalah kualitas jasa.

#### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dari awal sampai akhir penelitian yang dilengkapi dengan *flow chart* dan keterangan sehubungan dengan *flow chart* tersebut.

**BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Pada bab ini berisi data umum perusahaan yang diteliti, struktur organisasi, dan data-data yang diperoleh dalam penelitian.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Pada bab ini berisi pengolahan terhadap data yang diperoleh dalam penelitian. Selain itu, pada bab ini juga berisi analisis terhadap hasil pengolahan data.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari rangkuman analisis yang menjawab perumusan masalah, dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan bengkel.