

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Apabila dilihat secara global, sudah banyak masyarakat yang memiliki kendaraan sendiri yaitu khususnya mobil. Setiap orang yang memiliki kendaraan khususnya mobil; salah satu fungsi utamanya adalah sebagai sarana transportasi. Hal ini juga dipengaruhi oleh meningkatnya kebutuhan manusia akan mobil.

Oleh karena itu, setiap pemilik mobil akan membutuhkan bengkel yang memberikan pelayanan jasanya untuk mengurus mobil dari ganti oli, servis, serta cuci mobil.

Bengkel Alfa Motor adalah salah satu bengkel mobil di Bandung yang cukup dikenal oleh masyarakat luas. Bengkel ini sudah berdiri sejak tahun 1992, yang didirikan oleh Bapak Lukman Boenardi. Perusahaan ini terletak di Jalan Aruna no.31. Dengan kualitas yang cukup baik dan fasilitas yang cukup lengkap dan mendukung, bengkel ini berharap dapat bersaing dengan bengkel lainnya yang ada di kota Bandung.

Adapula fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh Bengkel Alfa Motor yaitu :

1. Memiliki dua cabang agar lebih mudah dijangkau.
2. Anti karat, peredam dan pelindung cat yang cukup terkenal “Tuff Kote Dinol”.
3. Car wash dengan menggunakan sistem Snow Wash.
4. Service, ganti oli, tune up.
5. Body repair yang bekerja sama dengan berbagai asuransi.

Dari semua fasilitas yang ada, Bengkel Alfa Motor ini masih juga mendapatkan keluhan-keluhan dari para konsumennya dalam hal pelayanan jasa cuci mobil. Oleh karena itu, diperlukan cara untuk membuat konsumen merasa lebih puas terhadap pelayanan jasa cuci mobil Bengkel Alfa Motor. Pelayanan tersebut berhubungan langsung dengan persepsi dan harapan konsumen.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel Alfa Motor untuk mengetahui apakah konsumen merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan cuci mobil yang telah diberikan oleh bengkel tersebut. Bengkel ini juga mengharapkan agar bengkel dapat memberikan pelayanan yang lebih lengkap kepada konsumennya.

1.2 Identifikasi Masalah

Suatu perusahaan perlu memperhatikan apa yang diinginkan konsumen untuk memenuhi harapannya. Untuk itu perlu diketahui apa saja yang menjadi masalah dalam kualitas pelayanan yang sudah diberikan.

Berikut identifikasi-identifikasi masalah dari bengkel ini antara lain :

1. Konsumen banyak yang mengeluh terhadap pelayanan cuci mobil karena mobil yang sudah dicuci kurang bersih bagian dalamnya.
2. Pelayanan cuci mobil yang kurang kapasitas alat pencucian sehingga konsumen mengantri.
3. Tata letak bengkel yang kurang tertata rapi sehingga di dalam bengkel mobil yang sudah selesai dicuci sulit untuk keluar atau masuk, sehingga konsumen terkadang mengeluh.

1.3 Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah dan observasi lapangan maka masalah yang diteliti lebih difokuskan kepada pelayanan jasa cuci mobil. Hal ini disebabkan karena pelayanan ini merupakan jenis pelayanan yang kegiatannya paling banyak berhubungan langsung dengan konsumen sehingga banyak masalah terjadi pada pelayanan ini.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan beberapa masalah, antara lain :

1. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Bengkel Alfa Motor ?

2. Bagaimana persepsi dan harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di Bengkel Alfa Motor (Gap 5) ?
3. Bagaimana kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, mengenai kualitas pelayanan di Bengkel Alfa Motor (Gap 1) ?
4. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan oleh Bengkel Alfa Motor (Gap 2) ?
5. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh Bengkel Alfa Motor (Gap 3) ?
6. Usulan apa saja yang perlu diberikan untuk pihak manajemen dan karyawan Bengkel Alfa Motor agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap konsumen ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Bengkel Alfa Motor.
2. Mengetahui dan menganalisis persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Bengkel Alfa Motor.
3. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, mengenai kualitas pelayanan di Bengkel Alfa Motor.
4. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh Bengkel Alfa Motor.
5. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian yang telah dilakukan oleh Bengkel Alfa Motor.
6. Membantu pihak manajemen dan karyawan Bengkel Alfa Motor untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini diuraikan teori-teori yang mendasari penelitian ini yang diambil dari kepustakaan. Teori-teori tersebut adalah teori mengenai kualitas, jasa, kualitas jasa, teknik perbaikan kualitas jasa, konsumen, dan alat (*tool*) yang digunakan sebagai acuan dalam usulan perbaikan kualitas jasa.

Bab III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini diuraikan mengenai langkah-langkah dalam studi penelitian. Dari identifikasi masalah sampai dengan pemecahan masalah. Teknik pengumpulan data, metode yang digunakan dalam pemecahan masalah hingga kesimpulan dan sarannya. Kesemuanya disajikan dalam bentuk diagram alir, dan penjelasan singkat untuk masing-masing langkah dalam diagram tersebut.

Bab IV Pengumpulan Data

Bab ini berisi tentang data-data mengenai bengkel yang diteliti, yaitu sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, pengumpulan data pendahuluan, data awal dan data lanjutan serta pengumpulan data kuesioner.

Bab V Pengolahan Data dan Analisis

Dalam bab ini diuraikan mengenai pengolahan data dari hasil kuesioner dan analisis hasil pengolahan data.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang dilakukan beserta saran-saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.