

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Dengan seiring meningkatnya pengguna motor, maka permintaan akan jasa bengkel pun bertambah dan jasa bengkel motor merupakan bisnis yang tengah berkembang dengan pesat. Jasa perbengkelan dan perbaikan motor bermanfaat untuk menjaga dan merawat motor yang digunakan pengendara agar tetap berada dalam kondisi baik serta memiliki umur pakai yang panjang. Pandawa Motor merupakan dealer dan bengkel resmi sepeda motor Honda yang berlokasi di jalan Ion Kartasmita no. 62 Pamanukan yang melayani penjualan sepeda motor, servis serta perawatan, dan penjualan suku cadang Honda. Bengkel resmi Pandawa Motor karenanya merupakan bengkel yang secara langsung berada dibawah naungan dan pengawasan PT Daya Adira Mustika sebagai *main* dealer Honda di Jawa Barat.

Peningkatan jumlah pengendara motor berkibat pertumbuhan permintaan akan jasa bengkel di Pamanukan. Oleh karena itu, kondisi persaingan tak mungkin terelakkan oleh Pandawa Motor. Pada saat ini, Pandawa Motor memang belum mengalami masalah dalam penjualan jasa servis sepeda motor Honda karena jasa servis tersebut masih memberikan keuntungan walau tidak sebesar keuntungan penjualan motor dan Pandawa Motor masih merupakan satu-satunya dealer resmi sepeda motor Honda di Pamanukan. Meskipun demikian, pemilik Pandawa Motor telah mendapatkan informasi bahwa beberapa pemilik bengkel telah mengajukan permohonan untuk mendirikan bengkel AHASS yang hanya melayani perbaikan dan penjualan suku cadang di wilayah Pamanukan.

Kondisi ini dikhawatirkan menurunkan pemasukan Pandawa Motor, dan menambah persaingan yang selama ini terjadi hanya dengan bengkel tidak resmi. Karena bengkel tidak resmi tidak berada dalam naungan perusahaan motor tertentu dan bisa melayani berbagai jenis merek motor untuk diservis maka investasi yang dibutuhkan pun relatif rendah hingga bisa mengenakan tarif yang lebih murah dibanding bengkel resmi. Walau bengkel resmi biasanya memiliki fasilitas

peralatan dan perlengkapan yang lebih baik dan lengkap serta mempekerjakan teknisi yang lebih terlatih dan berpengalaman, tetap saja biaya servis yang lebih murah merupakan daya tarik bengkel tidak resmi yang sangat besar. Tetapi jika para pesaing mulai mendirikan bengkel AHASS di wilayah Pamanukan, maka persaingan juga akan terjadi pada kualitas pelayanan karena bengkel-bengkel AHASS juga pasti akan menawarkan standar kualitas dan keandalan Honda.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Hasil wawancara dengan 30 orang pengunjung yang tengah menunggu motornya selesai diservis di Pandawa Motor menunjukkan bahwa mereka pada umumnya beralih ke bengkel lain karena alasan:

- Ketiadaan aksesoris variasi sepeda motor, sehingga pelanggan terpaksa membuang waktu untuk pergi ke bengkel lain untuk memasang aksesoris variasi yang mereka inginkan.
- Lokasi bengkel Pandawa Motor yang terlalu jauh di pusat kota Pamanukan, padahal pembeli motor tersebar di wilayah-wilayah pedesaan yang cukup jauh dari pusat kota.
- Antrian yang terlalu panjang. Pada saat ini bengkel motor Pandawa Motor hanya memiliki 8 *workstation*. Jumlah ini terasa kurang memadai karena pengunjung bengkel biasanya ramai pada hari Sabtu padahal hari Sabtu bengkel hanya buka setengah hari. Bengkel juga tidak buka pada hari Minggu atau hari libur nasional.
- Biaya servis dan harga suku cadang yang diberikan oleh bengkel Pandawa Motor dirasakan terlalu mahal. Jika harga yang ditawarkan Pandawa Motor dirasakan terlalu mahal oleh mereka, maka mereka akan beralih ke bengkel tak resmi yang menyediakan suku cadang yang tidak orisinal buatan RRC yang lebih murah walau harus mengorbankan kualitas dan daya tahan suku cadang dibandingkan suku cadang orisinal.
- Kualitas pelayanan bengkel lain yang lebih baik. Sering terjadi pengunjung lebih memilih untuk mengunjungi bengkel resmi Honda di kota Subang dengan

waktu berkendara kurang lebih satu jam dari Pamanukan karena mereka dilayani dengan lebih baik di bengkel resmi Honda di kota Subang.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar pembahasan masalah yang terjadi menjadi lebih baik dan terarah, maka masalah yang diteliti dibatasi pada kualitas pelayanan bengkel sepeda motor resmi Honda Pandawa Motor yang berlokasi di jalan Ion Kartasmita no. 62 Pamanukan guna menyiapkan diri terhadap persaingan yang makin ketat.

1.4 Perumusan Masalah

Untuk menarik kajian atas kualitas pelayanan dari bengkel Honda Pandawa Motor Pamanukan, maka permasalahan yang dihadapi dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Faktor apa saja yang menjadi harapan pengunjung bengkel resmi Honda Pandawa Motor?
- Bagaimana tingkat ketidakpuasan pengunjung atas berbagai faktor yang mereka harapkan dari bengkel resmi Honda Pandawa Motor?
- Faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan pengunjung bengkel resmi Honda Pandawa Motor?
- Kondisi internal apa yang menyebabkan ketidakpuasan pengunjung bengkel resmi Honda Pandawa Motor?
- Tindakan apa yang harus dilakukan oleh Pandawa Motor untuk mempertahankan tingkat kepuasan pengunjung?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai untuk penelitian ini adalah :

- Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi harapan pengunjung.
- Mengetahui tingkat ketidakpuasan pengunjung bengkel resmi Honda Pandawa Motor.

- Mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan pengunjung bengkel resmi Honda Pandawa Motor.
- Mengetahui kondisi internal apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan pengunjung bengkel resmi Honda Pandawa Motor.
- Mengetahui tindakan yang harus dilakukan oleh Pandawa Motor untuk mempertahankan tingkat kepuasan pengunjung.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini yang menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori dan studi literatur yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, sehingga mendukung dalam pemecahan masalah.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tahap-tahap penelitian yang dilakukan, termasuk pola pikir serta langkah-langkah sistematis yang dilakukan sebagai bagian dari proses penelitian untuk dapat memecahkan masalah dan memperoleh kesimpulan.

BAB 4 : PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisikan data umum perusahaan serta pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian agar dapat melakukan pengolahan data dari hasil penyebaran kuisioner.

BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisikan suatu kajian mengenai data yang diperoleh, serta melakukan analisis terhadap hasil yang diperoleh dari pengolahan data agar didapatkan pemecahan masalahnya, serta usulan.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil analisis yang akan menjawab secara jelas dan ringkas atas seluruh masalah yang dirumuskan di Bab 1, serta saran yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.