

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini perusahaan-perusahaan jasa sering kali menemukan atau mengalami masalah-masalah yang berhubungan dengan kepuasan konsumen sehingga persaingan antara perusahaan jasa semakin ketat dimana hal utama yang dilihat adalah bagaimana pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggannya. Maka untuk memenangkan persaingan tersebut, setiap perusahaan jasa dituntut untuk lebih cermat lagi dalam menanggapi keinginan-keinginan pelanggannya dengan mencari cara bagaimana strategi yang cepat agar dapat memuaskan konsumennya, terutama dari segi pelayanan yang diberikan. Adapun strategi yang ingin ditingkatkan adalah dengan cara berusaha memenuhi permintaan pelanggan dari segi kualitas, meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas, khususnya jasa yang diberikan dapat laku untuk dinikmati oleh konsumen, peningkatan pelayanan dalam melayani konsumen, dan alasan-alasan lain yang menjadi tujuan masing-masing perusahaan.

JG YAMAHA CIBEUREUM yang terletak di Jalan Raya Cibeureum no 70 Bandung merupakan suatu badan usaha yang bergerak dalam usaha dealer motor YAMAHA dan juga bengkel. Dari hasil wawancara awal, diperoleh hasil bahwa terdapat beberapa keluhan mengenai pelayanan bengkel yang diberikan saat ini khususnya mengenai fasilitas bengkel. Maka untuk dapat mempertahankan sebanyak mungkin pelanggan agar tidak berpindah ke bengkel lain menyebabkan pihak perusahaan JG YAMAHA sangat perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya serta berusaha keras memenuhi keinginan pelanggan.

Untuk dapat mencapai hal tersebut, maka diperlukan suatu metode yang dapat digunakan untuk dapat mengukur tingkat kepuasan. Salah satu alat bantu yang cocok untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah *Servqual* (*Service*

*Quality*). Melalui penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan JG YAMAHA Cibeureum dalam meningkatkan kualitas pelayanan bengkelnya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dalam perjalanan usaha bisnisnya selama ini, JG YAMAHA CIBEUREUM yang bergerak dalam bidang usaha bengkel ini selalu berorientasi pada kepuasan pelanggannya. Sehingga untuk dapat mempertahankan sebanyak mungkin pelanggannya agar tidak berpindah ke bengkel lain menyebabkan pihak perusahaan JG YAMAHA perlu memperhatikan kualitas pelayanannya dan berusaha keras memenuhi keinginan pelanggannya.

Dari wawancara awal, terdapat gejala keluhan/ketidakpuasan dari pelanggan. Berikut ini adalah hasil wawancara tersebut :

1. Ruang tempat tunggu yang berada diluar sehingga ruangan menjadi kotor dan berdebu
2. Area parkir motor yang kurang memadai untuk pelanggan bengkel karena tidak area parkir digunakan semua orang yang terlibat di JG YAMAHA Cibeureum
3. Jumlah kursi tunggu yang kurang memadai, sehingga pelanggan yang datang dan menunggu seringkali harus berdiri selama melakukan *service*.
4. Kebersihan kurang baik, misal oli terlalu berceceran sehingga terinjak oleh pelanggan.
5. Toilet yang disediakan dapat digunakan baik untuk karyawan maupun pelanggan, sehingga pelanggan merasa kurang nyaman dengan kebersihannya.
6. Karyawan yang kurang ramah dan terburu-buru dalam melayani pelanggan.
7. Karyawan sering kali tidak mendengarkan dengan jelas keluhan dari pelanggan, sehingga ketika melakukan *service* ada bagian yang lupa untuk *diservice*.
8. Pelanggan jarang yang mendapatkan hadiah dari janji yang diberikan oleh perusahaan untuk *service* berkali-kali di bengkel JG YAMAHA.

9. *Customer Service* yang lama dalam melayani pelanggan, sehingga harus berlama-lama mengantri ditempat.

Adanya gejala ketidakpuasan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dari bengkel YAMAHA ini belum dapat memenuhi harapan dari pelanggannya. Melihat permasalahan yang telah disebutkan diatas, maka perlu dilakukan pengukuran serta analisis kualitas pelayanan bengkel saat ini. Dan untuk mengetahui hal-hal yang perlu untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menanggapi persepsi dan harapan dari pelanggan .

### 1.3 Perumusan Masalah

Agar dapat memenangkan persaingan, suatu perusahaan harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Hal yang sama juga berlaku untuk bengkel JG YAMAHA. Untuk itu, perusahaan JG YAMAHA CIBEUREUM perlu mengetahui terlebih dahulu hal-hal apa yang dituntut para pelanggan. Dengan adanya informasi-informasi tersebut maka pihak perusahaan dapat mengambil langkah yang terbaik dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas pada Tugas Akhir ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bagi layanan bengkel JG YAMAHA saat ini (GAP 5)?
2. Bagaimana kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen di bengkel JG YAMAHA ini (GAP 1)?
3. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa di bengkel JG YAMAHA(GAP 2)?
4. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyimpangan jasa di bengkel JG YAMAHA ini (GAP 3) ?
5. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi internal di bengkel JG YAMAHA ini (GAP 4)?
6. Upaya-upaya apakah yang perlu dilakukan oleh pihak bengkel JG YAMAHA untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya?

#### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bagi layanan bengkel YAMAHA saat ini
2. Mengetahui bagaimana kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen di bengkel JG YAMAHA saat ini
3. Mengetahui bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa di bengkel JG YAMAHA
4. Mengetahui bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyimpangan jasa di bengkel JG YAMAHA
5. Mengetahui bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi internal di bengkel JG YAMAHA
6. Mengetahui upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh pihak bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain perusahaan (dalam hal ini JG YAMAHA CIBEUREUM), penulis, pelanggan dan pihak lainnya. Manfaat penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Perusahaan
  - Mengetahui kriteria-kriteria apa saja yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.
  - Memberikan gambaran tentang kondisi persaingan yang ada saat ini.
  - Memberikan masukan tentang usaha-usaha yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Penulis
  - Memperdalam pengetahuan peneliti tentang *Service Quality*.
  - Mempelajari penerapan *SERVQUAL* pada dunia nyata sehingga dapat melihat dengan jelas manfaatnya.

### 3. Pihak-pihak Lain

Berguna untuk menambah wawasan ataupun sebagai bahan penelitian, sehingga dapat dipraktikkan pada perusahaan lain untuk dapat meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan.

## 1.5 Pembatasan dan Asumsi Masalah

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki penulis, untuk itu perlu dilakukan pembatasan masalah agar penelitian tidak terlalu luas dan hasil penelitian menjadi akurat.

Adapun pembatasan masalah yang dilakukan atau fokus masalah pada Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam kuesioner untuk penelitian kuesioner ini adalah mereka yang melakukan *service* lebih dari 2x di JG YAMAHA CIBEUREUM
2. Gap yang diamati adalah GAP 1 – GAP 5
3. Analisis yang akan dilakukan didasarkan pada informasi yang didapat melalui hasil penelitian, penyebaran kuesioner, dan studi literatur.
4. Tingkat ketelitian yang digunakan adalah 10%

## 1.6 Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

### Bab 1 Pendahuluan

Penjelasan tentang latar belakang masalah yang mendasari permasalahan yang dipilih, perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

### Bab 2 Tinjauan Pustaka

Berisi tentang uraian singkat mengenai teori-teori dan prinsip-prinsip yang dipakai dalam pengolahan data yang dilakukan penulis untuk memecahkan masalah.

**Bab 3 Metodologi Penelitian**

Penjelasan tentang metodologi penelitian, teknik pengambilan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan langkah-langkah pemecahan masalah.

**Bab 4 Pengumpulan Data**

Membahas usaha-usaha yang dilakukan dalam pengumpulan dan pengolahan data, yang digunakan sebagai bahan analisis.

**Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis**

Bab ini berisi uraian-uraian interpretasi pengolahan data yaitu analisis pengujian kecukupan data, validitas, dan reliabilitas serta analisis penentuan usaha-usaha yang perlu dilakukan dan pembahasannya.

**Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Dalam bab ini dikemukakan beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil pengolahan data dan analisisnya. Selain itu juga berisi saran-saran yang perlu dan mungkin bermanfaat baik bagi pihak perusahaan ataupun pihak-pihak lain yang terkait.