

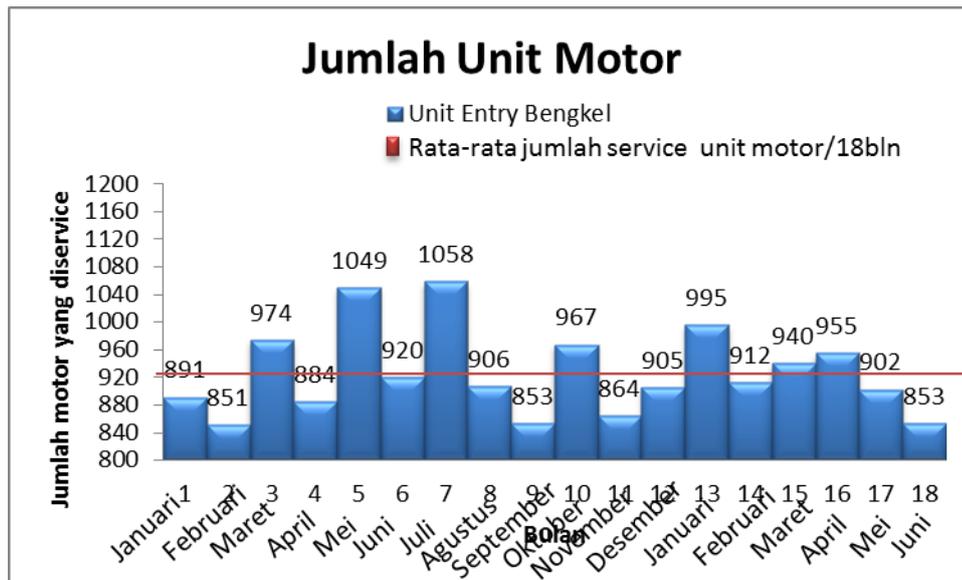
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini sudah banyak tersebar *dealer* sepeda motor dari berbagai merek motor yang dilengkapi dengan pelayanan bengkelnya. Ketersediaan bengkel ini bertujuan untuk mempermudah konsumennya bila membutuhkan layanan tersebut. Pada umumnya bengkel tersebut memberikan pelayanan berupa perbaikan kerusakan sepeda motor, penggantian oli atau pelumas sepeda motor, konsultasi masalah-masalah mengenai sepeda motor, dan pelayanan lainnya. Setiap bengkel tentunya ingin agar bisa memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya. Oleh karena itu aspek-aspek layanan di bengkel perlu dioptimalkan dan diperhatikan karena di bengkel inilah konsumen bisa melihat dan merasakan secara langsung kualitas pelayanan dari bengkel tersebut, serta secara tidak langsung juga mempengaruhi penjualan sepeda motor tersebut. Pihak manajemen perlu mengetahui keinginan dan harapan dari konsumennya agar bisa tetap memberikan pelayanan yang maksimal.

Saat ini penelitian dilakukan di bengkel resmi sepeda motor yang merupakan salah satu bengkel besar di kota Bandung. Jumlah konsumen yang datang ke bengkel tersebut tidak stabil bahkan beberapa bulan terakhir ini terjadi penurunan jumlah konsumen yang datang ke bengkel tersebut. Selain itu ada beberapa keluhan dari konsumen mengenai beberapa layanan yang disediakan di bengkel tersebut. Berikut grafik jumlah konsumen yang hadir setiap bulannya, dimulai dari tahun 2012.



Gambar 1.1 Unit entry (18 bulan terakhir)

Dari hasil perhitungan rata-rata jumlah motor yang diservice selama 18 bulan maka diperoleh rata-rata sebesar 926,6. Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat ada 11 bulan yang menunjukkan jumlah motor yang masuk untuk diservice berada dibawah rata-rata, yakni bulan Januari, Februari, April, Juni, Agustus, September, November, Desember, Februari 2013, Mei 2013 dan Juni 2013. Berdasarkan data tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi penurunan jumlah konsumen yang kemudian dianalisis dan di cari solusi untuk meningkatkan pelayanan yang sudah ada. Pengidentifikasi faktor-faktor tersebut dilakukan dengan melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan konsumen mengenai layanan bengkel dengan menerapkan model servqual. Pengukuran ini sangat penting untuk melihat tanggapan dari konsumen terhadap layanan yang disediakan oleh pihak manajemen, seperti; tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan karyawan, dan ketersediaan fasilitas yang disediakan oleh pihak manajemen, serta melihat kekurangan ataupun kelebihan yang dimiliki oleh bengkel tersebut yang bisa dijadikan pedoman untuk memperbaiki dan mengembangkan kualitas layanan bengkel yang ada.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas dan hasil penyebaran kuesioner serta wawancara dengan beberapa konsmen yang datang ke bengkel tersebut untuk melakukan *service* sepeda motor maka pengidentifikasian permasalahannya sebagai berikut:

1. Fasilitas pelayanan yang telah disediakan tidak dimaksimalkan dengan baik seperti; kebersihan toilet kurang terjaga, AC tidak berfungsi, *cafe* dengan pilihan terbatas hanya menyediakan beberapa minuman dan makanan ringan, Rak penjualan acc tidak terkelola dengan baik, dan Proses *service* motor yang ditampilkan dilayar TV masih kurang jelas.
2. Kapasitas bengkel terbatas dan kemampuan karyawan belum dimaksimalkan sehingga menyebabkan beberapa hal seperti; proses *service* lama yang mengakibatkan konsumen menunggu lama, kualitas kerja mekaniknya berbeda-beda/ tidak terstandarisasi
3. Bengkel belum dilengkapi dengan beberapa fasilitas yang dapat mempermudah konsumen seperti; layanan *online* atau sms untuk bertanya sehingga konsumen harus ke bengkelnya, kasir belum dilengkapi dengan alat bayar debit / kartu kredit sehingga pembayaran hanya dapat dilakukan secara *cash*.
4. *Spare part* tidak selalu tersedia saat itu juga dan harus melakukan pemesanan terkadang sampai beberapa hari.
5. Penginformasian mengenai perubahan harga dan promosi kurang jelas sehingga terkadang konsumen tidak mengetahui harga pastinya dan promosi tidak sesuai misalkan cuci gratis tetapi dikenakan pembayaran.

## 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

### 1.3.1 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dilakukan pembatasan permasalahan yang akan diteliti agar lebih fokus sebagai berikut :

1. Pengambilan sampel dilakukan pada salah satu bengkel resmi sepeda motor “x” yang ada di kota Bandung, karena bengkel tersebut memiliki banyak konsumen dan tersebar di kota Bandung.
2. Responden yang dipilih adalah konsumen pengguna sepeda motor merek “x” yang telah datang melakukan *service* lebih dari dua kali di bengkel tersebut.

### 1.3.2 Asumsi

1. Penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan taraf nyata sebesar 5%.
2. Penelitian ini menggunakan tingkat ketelitian 10%

### 1.4 Perumusan Masalah

1. Bagaimana kesenjangan antara persepsi konsumen dan harapan konsumen terhadap pelayanan bengkel sepeda motor “x”? (Gap 5)
2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan bengkel sepeda motor “x” ? (Gap 1)
3. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa di bengkel sepeda motor “x”? (Gap 2)
4. Bagaimana kesenjangan antara pengembangan standar layanan konsumen dengan performansi aktual dari karyawan bengkel sepeda motor “x”? (Gap 3)
5. Bagaimana kesenjangan antara apa yang dijanjikan pihak manajemen kepada konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung dengan kenyataan yang diperoleh konsumen? (Gap 4)
6. Bagaimana pendapat konsumen mengenai variabel-variabel apa saja yang penting dalam sebuah pelayanan?
7. Bagaimana analisis mengenai penyebab permasalahan yang dihadapi?
8. Bagaimana hasil perhitungan rangking untuk prioritas perbaikan?
9. Bagaimana usulan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di bengkel tersebut.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Mengidentifikasi dan menganalisis kesenjangan antara persepsi konsumen dan harapan konsumen terhadap pelayanan bengkel sepeda motor “x”
2. Mengidentifikasi dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan bengkel sepeda motor “x”
3. Mengidentifikasi dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa di bengkel sepeda motor “x”
4. Mengidentifikasi dan menganalisis kesenjangan antara pengembangan standar layanan konsumen dengan performansi aktual dari karyawan bengkel sepeda motor “x”
5. Mengidentifikasi dan menganalisis kesenjangan antara apa yang dijanjikan pihak manajemen kepada konsumen baik secara eksplisit maupun implisit dengan kenyataan yang diperoleh konsumen
6. Memberikan usulan kepada pihak perusahaan guna meningkatkan kualitas di bengkel tersebut.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam laporan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah dan asumsi serta sistematika penulisan.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian sehingga mempermudah dalam pengolahan, pemecahan masalah yang dihadapi dan analisis data.

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi rancangan penelitian, prosedur pelaksanaan dari awal sampai akhir penelitian, variabel penelitian, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

#### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data-data umum dari perusahaan seperti sejarah perusahaan, dan data-data yang diperlukan dalam proses penelitian seperti pengumpulan data, variabel penelitian dan juga profil dari responden.

#### BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi pengolahan data yang diperoleh dalam penelitian dalam hal ini pengolahan kuesioner dengan menggunakan metode yang telah ditentukan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi sehingga diperoleh hasil yang akan dianalisis sesuai dengan perumusan masalah.

#### BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pengolahan data dan hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah, serta saran untuk perusahaan demi mengembangkan kualitas pelayanan pada perusahaan yang bersangkutan.



---

BAB 1 .....	1-2
PENDAHULUAN .....	1-2
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1-2
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-3
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	1-4
1.3.1 Pembatasan Masalah .....	1-4
1.3.2 Asumsi .....	1-5
1.4 Perumusan Masalah.....	1-5
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-5
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-6