

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri otomotif di Indonesia belakangan ini sangatlah pesat. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah kendaraan bermotor. Sepeda motor merupakan alat transportasi primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia yang sangat dibutuhkan bagi masyarakat di Indonesia. Untuk itu, Sepeda motor tersebut memerlukan perawatan atau perbaikan. Perawatan dan perbaikan tersebut harus dilakukan agar umur pakai kendaraan lebih panjang atau paling tidak sama dengan umur pakai yang telah diprediksikan oleh pabrik si pembuat kendaraan.

Untuk merawat atau memperbaiki kendaraannya konsumen membutuhkan sarana dan prasarana perbengkelan sehingga kendaraan tersebut tetap layak pakai dan berperformansi seperti kendaraan baru. Peningkatan jumlah penyedia jasa perbengkelan atau jasa servis motor menimbulkan persaingan ketat terutama antar dealer resmi yang bekerja sama dengan merk-merk sepeda motor tertentu yang saling bersaing untuk mendapatkan konsumen. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika banyak jasa servis motor resmi bermunculan dan saling bersaing untuk mendapatkan konsumen dengan merk motor yang sama.

Salah satu jasa servis motor Ahass Sumber Sentosa Lombok. Ahass Sumber Sentosa Lombok adalah salah satu dealer dan bengkel resmi sepeda motor merek Honda. Bengkel sepeda motor Honda Ahass Sumber Sentosa dapat dikatakan bengkel yang pengunjungnya ramai setiap hari karena lokasinya yang strategis. Suasana bengkel yang nyaman dengan ciri khas yang dimilikinya. Bengkel Ahass Sumber Sentosa selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari manajemen Honda Ahass Sumber Sentosa, terjadi penurunan pelanggan pada 3 bulan terakhir mengalami fluktuasi pada bulan Juni mengalami kenaikan pelanggan tetapi pada bulan Juli mengalami

penurunan pelanggan. Berikut data pelanggan bengkel Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok:

Tabel 1. Data Pelanggan Bengkel Honda Ahass Sumber Sentosa

Bulan	Jumlah Pelanggan
Mei	1550
Juni	1720
Juli	1452

Sumber: Bengkel Honda Ahass Sumber Sentosa, 2018

Berdasarkan data pelanggan yang didapat pada bulan Mei pelanggan bengkel Honda Ahass Sumber Sentosa sebesar 1550 orang, bulan juni penjualan sebesar 1720 orang dan bulan juli penjualan sebesar 1452 orang. Dari data pelanggan diatas terjadi fluktuasi pada tiga bulan terakhir pelanggan yang datang ke bengkel Honda Ahass Sumber Sentosa.

Manajemen juga menjelaskan terdapat beberapa keluhan yang didapat dari pelanggan tentang pelayanan dari bengkel Honda Ahass Sumber Sentosa. Beberapa keluhan tersebut antara lain yaitu komponen yang diservis belum satu minggu sudah kembali bermasalah, ruang tunggu yang kotor, penyaranan penggantian spare part tanpa pemberian penjelasan penyebab yang jelas, dan lamanya proses servis. Keluhan-keluhan tersebut apabila dibiarkan maka dapat menyebabkan berkurangnya jumlah pelanggan dari bengkel ini. Oleh karena itu, untuk dapat bersaing dan meningkatkan bisnisnya, manajemen perlu melakukan peningkatan kualitas layanan bengkel. Manajemen perlu mengetahui seperti apa kualitas layanan bengkel kini untuk meningkatkan kualitas layanan bengkel dengan melihat persepsi yang diterima pelanggan dan mengetahui seperti apa kualitas layanan yang diinginkan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, proses produksinya mungkin juga dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik. Terdapat Lima dimensi pokok suatu kualitas jasa model *service quality* yaitu 1) Tampilan Elemen Fisik/Berwujud (*Tangible*). 2) Keandalan (*Reliability*). 3) Daya Tanggap

(*Responsiveness*) 4) Jaminan/Keyakinan (*Assurance*), dan 5) Empati (*Emphaty*) (Kotler, 2012).

Penelitian ini menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yaitu suatu metode yang di gunakan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Bengkel motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok dan untuk melihat harapan pelanggan terhadap pelayanan bengkel.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti penelitian yang berjudul “ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS (IPA)* (STUDI KASUS BENGKEL MOTOR HONDA AHASS SUMBER SENTOSA LOMBOK)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kinerja perusahaan sudah sesuai dengan kepentingan pelanggan?
2. Rekomendasi apa saja yang perlu diberikan untuk perbaikan kualitas pelayanan Bengkel motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah, sesuai dengan rumusan masalah maka perlu adanya batasan masalah antara lain:

1. Penelitian hanya membahas mengenai kualitas layanan perawatan berkala pada kendaraan sepeda motor.
2. Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuisioner secara acak kepada pelanggan yang melakukan servis sepeda motor di motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok.
3. Kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner tertutup. Dengan demikian untuk setiap pertanyaan disediakan alternatif jawaban

yang memungkinkan responden untuk memilih jawaban yang sesuai dengan pendapatnya.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah kinerja perusahaan sudah sesuai dengan kepentingan pelanggan.
2. Memberikan Rekomendasi apa saja yang perlu diberikan untuk perbaikan kualitas pelayanan Bengkel Ahass Sumber Sentosa Lombok.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai oleh penulis diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan

Digunakan sebagai masukan dan manjadi sumber informasi bagi perusahaan untuk mengetahui harapan konsumen pada kualitas keseluruhan dari produk dan jasa yang ditawarkan sehingga perusahaan dapat menjaga mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan servis motor terhadap kepuasan pelanggan dan dapat mempraktekkan teori yang selama ini penulis dapatkan di bangku kuliah pada keadaan yang sebenarnya pada perusahaan.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk menambah pengetahuan dan sekaligus sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang serupa, serta juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pihak yang ingin mendirikan suatu bisnis atau usaha dalam mengetahui strategi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan penulisan, pembahasan dan penilaian tugas akhir ini, maka dalam pembuatannya akan dibagi menjadi beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan pengantar dari penulisan Laporan menuju pada pembahasan yang lebih lanjut. Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, posisi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Merupakan uraian tinjauan-tinjauan kepustakaan antara lain: Penelitian-penelitian terdahulu, kepuasan pelanggan, target kepuasan pelanggan, model pengukuran kepuasan pelanggan, kuisioner, model sampling, uji validitas, uji reliabilitas, metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan uraian mengenai objek penelitian, jenis-jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, pengolahan data dan kerangka penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Merupakan uraian tentang menyajikan teknik pengumpulan data yang diperlukan dan teknik pengolahan data yang digunakan dalam pemecahan masalah, yang akan membahas mengenai pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

BAB V PEMBAHASAN

Berisikan pembahasan tentang hasil-hasil analisa dari pengolahan data-data yang diperoleh di tempat penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan uraian tentang kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan hasilpenelitian.