

BAB V PEMBAHASAN

5.1. Analisis Pembahasan

Pada bagian ini akan pembahasan ini dijelaskan mengenai analisis dan pembahasan serta saran perbaikan dari data yang telah diperoleh dari metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Penentuan kriteria penilaian yang akan dianalisis di bawah, akan ditentukan berdasarkan dari kuadran di IPA yaitu kuadran I (*concentrate here*).

Analisis Berdasarkan Kuadran I IPA

Kuadran I IPA merupakan kuadran yang memiliki tingkatan performansi yang rendah, namun disisi lain memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, sehingga kriteria- kriteria penilaian yang ada dalam kuadran ini merupakan prioritas paling utama dalam perbaikan yang dilakukan oleh pihak bengkel. Dari kriteria-kriteria yang terdapat pada kuadran I IPA tersebut kemudian diurutkan sesuai dengan skala prioritas dalam nilai PGCV. Terdapat 7 kriteria penilaian yang masuk ke dalam kuadran I IPA, yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.1. Analisis Pembahasan Kuadran I

Nama Atribut Kualitas Pelayanan	Rata-rata Yi	Rata-rata Xi	Tki	Prioritas
P 6. Karyawan Bengkel motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memiliki kemampuan dalam memperbaiki motor	4,53	4,15	91,61	1
P 9. Anda merasa aman dan nyaman pada saat berada di Bengkel motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok	4,54	4,19	92,29	3
P 2. Sparepart lengkap	4,55	4,21	92,53	4
P 7. Bengkel motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memiliki jam buka yang sesuai dan pasti	4,56	4,22	92,54	5
P 14. Kecepatan karyawan dalam merespon pelanggan yang datang ke bengkel	4,56	4,22	92,54	6
P 15. Karyawan tanggap dalam merespon keluhan pelanggan	4,54	4,23	93,17	8
P 21. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memberikan perhatian serius terhadap Anda	4,55	4,24	93,19	9

1. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memiliki kemampuan dalam memperbaiki motor

Menurut responden yang juga pelanggan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok mempunyai karyawan yang belum memiliki kemampuan dalam memperbaiki motor, karena setiap melakukan servis pelanggan kadang masih harus balik ke bengkel lagi dikarenakan motor pelanggan dirasa masih kurang nyaman.

2. Anda merasa aman dan nyaman pada saat berada di Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok

Menurut responden yang juga pelanggan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok belum merasa aman dan nyaman pada saat berada di bengkel, dikarenakan tempat duduk yang tersedia banyak digunakan pelanggan untuk menaruh makanan dan minuman yang disediakan oleh bengkel secara gratis, karena hanya sedikit ada meja untuk menaruh, area tempat duduk di area bengkel masih kurang sehingga pelanggan terkadang menunggu sampai di area *dealer* yang jauh dari *service advisor*. Begitu pula dengan tempat duduk di *smoking room* yang hanya memiliki 4 buah kursi sehingga pelanggan yang ingin merokok kerap kali menunggu karena ruangan sudah tidak mencukupi lagi atau harus merokok diluar bengkel. Responden merasa belum aman karena tempatnya yang ditutupi tribun hanya sebagian, sedangkan saat hujan pelanggan yang servis motor sering basah terkena hujan.

3. Sperlengkapan

Menurut responden yang juga pelanggan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok perlengkapan yang ada di bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok kurang lengkap, karena pada waktu pelanggan sedang memperbaiki motor di bengkel, perlengkapan yang ada di bengkel kosong, jadi pelanggan harus pergi keluar untuk mencari sendiri perlengkapan motornya.

4. Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memiliki jam buka yang sesuai dan pasti

Menurut responden yang juga pelanggan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memiliki jam buka yang tidak sesuai dan tidak pasti, karena saat responden datang untuk servis, tertera jam buka dari jam 8 pagi sampai jam 5 sore, pelanggan yang sudah datang jam 8 bengkel belum buka, dan harus menunggu sekitar 10 menit masih dilakukan persiapan bengkel juga, sehingga pelanggan jadi menunggu lama.

5. Kecepatan karyawan dalam merespon pelanggan yang datang ke bengkel.

Menurut responden yang juga pelanggan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok karyawan bengkel belum cepat merespon pelanggan yang datang ke bengkel, setelah nomer antrian pelanggan dipanggil, pelanggan harus menunggu karyawan datang untuk mengambil motor pelanggan, yang membuat tidak efektif karena sudah menunggu lama, karyawan kurang tanggap merespon pelanggan yang sudah dipanggil untuk memperbaiki motor pelanggan.

6. Karyawan tanggap dalam merespon keluhan pelanggan

Menurut responden yang juga pelanggan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok karyawan belum tanggap merespon keluhan pelanggan, karena tiap memberikan keluhan terhadap motor yang sudah diservis, pelanggan tetap harus menunggu karyawan selesai mengerjakan servis pelanggan yang ada, menurut responden karena adanya jaminan setelah servis yang belum lebih dari satu hari seharusnya karyawan cepat dalam memberikan respon keluhan pelanggan tidak harus mengantri lagi.

7. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memberikan perhatian serius terhadap Anda

Menurut responden yang juga pelanggan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok karyawan bengkel belum memberikan perhatian serius terhadap pelanggan, dikarenakan setiap pelanggan bilang tentang kerusakan motornya, karyawan mengulang pertanyaan, pada waktu dilakukan perbaikanpun karyawan sering mendatangi pelanggan dan menanyakan kerusakan apa yang ada dimotor, membuat responden harus menjelaskan beberapa kali.

5.2.Saran Perbaikan Kualitas Layanan

Saran perbaikan skala prioritas sesuai dengan kuadran IPA. Kriteria penilaian yang terdapat dalam kuadran I IPA merupakan prioritas utama mengenai kriteria pelayanan yang harus ditingkatkan.

Saran Perbaikan Prioritas I (Kuadran I IPA)

1. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 1)

Pada kriteria penilaian nomor 1 pelanggan menilai Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok belum memiliki kemampuan dalam memperbaiki motor. Beberapa pertimbangan yang dapat dilakukan antara lain:

- a. Memberikan pelatihan kerja terlebih dahulu terhadap karyawan bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok , sebelum langsung menempatkan kerja. Terkadang praktek kerja dengan teori berbeda hasil.
- b. Bagi karyawan baru sebaiknya didampingi oleh karyawan yang sudah senior agar tercipta hasil yang diharapkan pelanggan.

2. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 2)

Pada kriteria penilaian nomor 2 pelanggan menilai belum merasa aman dan nyaman pada saat berada di Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok . Untuk aspek nomor 3 diharapkan bagi pihak bengkel dapat menambah luas dan kapasitas dari *smoking room* menjadi 7 buah kursi yang pada mulanya hanya terdapat 4 buah kursi agar pelanggan lebih nyaman saat berada di bengkel, dan diharapkan memperluas tribun tunggu agar pelanggan lebih aman saat hujan turun.

3. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 3)

Pada kriteria penilaian nomor 3 pelanggan menilai Speredpart belum lengkap. Pertimbangannya yaitu diharapkan bengkel mengecek sparepart yang sudah habis dan melakukan pemesanan sehingga tidak terjadi sparepart kosong di bengkel, dan pelanggan tidak harus menunggu lama untuk membeli barang diluar bengkel.

4. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 4)

Pada kriteria penilaian nomor 4 pelanggan menilai Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok tidak memiliki jam buka yang sesuai dan pasti. Diharapkan manajemen bengkel selalu mengecek jam buka bengkelnya, dan ada absensi seperti melalui fingerprint, sehingga lebih disiplin lagi untuk bekerja tepat waktu.

5. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 5)

Pada kriteria penilaian nomor 5 pelanggan menilai Karyawan Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok belum memberikan perhatian serius terhadap pelanggan. Diharapkan karyawan agar lebih memberikan perhatian serius terhadap pelanggan, dalam memperbaiki motor ataupun menservis motornya. Dengan memberikan *reward* pada teknisi terbaik sesuai dengan kelasnya, diharapkan ada motivasi dari setiap teknisi untuk melakukan penanganan perbaikan secara tepat sesuai dengan diagnosis dan dilakukan secara cepat. Sehingga dapat mempersingkat waktu *service* kendaraan

6. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 6)

Pada kriteria penilaian nomor 6 pelanggan menilai karyawan belum cepat dalam merespon pelanggan yang datang ke bengkel. Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu dengan melakukan pelatihan terhadap seluruh karyawan bengkel yang bertugas dalam melayani pelanggan secara langsung, misalnya adalah pelatihan mengenai pelayanan secara prima baik secara verbal maupun non verbal agar karyawan dapat merespon pelanggan dengan cepat.

7. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 7)

Pada kriteria penilaian nomor 7 pelanggan menilai karyawan belum tanggap dalam merespon keluhan pelanggan. Pertimbangan yang dilakukan adalah memberikan pelatihan untuk karyawan untuk meminimalisir keluhan pelanggan, dan memberikan kecepatan dalam keluhan pelanggan karena adanya jaminan servis atau perbaikan motor pelanggan yang tidak harus menunggu lama lagi untuk keluhannya.

Follow up yang dilakukan pihak bengkel mengenai ada tidaknya keluhan telah dilakukan oleh pihak bengkel sudah dilakukan, namun dilakukan secara random. Akan lebih baik jika *follow up* dilakukan ke semua pelanggan yang melakukan *service* di Bengkel motor. Dengan begitu pihak bengkel akan mengetahui apabila ada keluhan-keluhan terkait *service* yang telah dilakukan dan dapat menjadi bahan evaluasi kedepannya agar *service* yang dilakukan bisa lebih baik lagi.

Customer service sebaiknya menangani keluhan pelanggan harus dapat menyampaikan pemecahan masalah dari keluhan pelanggan tersebut atau mentransfernya kepada pihak yang terkait dengan keluhan tersebut yang kemudian akan dilakukan respon penanganan keluhan tersebut secara cepat.