

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan dunia usaha yang semakin ketat. Sekarang ini kita dituntut untuk dapat mengembangkan usaha , sehingga pelaku usaha bengkel umum harus menjaga kualitas, kepercayaan, loyalitas dan kedekatan dengan konsumen. Agar usaha kita dapat maju dan besar serta menjadi pengusaha yang sukses. (Fadilah,2012) Definisi pengembangan usaha itu sendiri adalah terdiri dari sejumlah tugas dan proses yang pada umumnya bertujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan peluang pertumbuhan.

Salah satu faktor yang harus dipertahankan oleh sebuah perusahaan dalam bidang jasa adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen menurut Kotler dalam Wahyono (2012) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan disebabkan karena adanya interaksi antara harapan dan kenyataan. Sebaliknya apa yang diterima konsumen sebaik yang diharapkan adalah factor yang menentukan kepuasan. Jadi, harapan-harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabat, serta janji dan informasi pemasar dan pesaing. Konsumen yang puas akan setia lebih lama tanpa memikirkan harga dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan.

Dari segi kelebihan yang dimiliki, bengkel motor UD.MEKAR JAYA memiliki fasilitas ruang area kerja yang luas dengan ukuran 150 dan dekat dengan keramaian, misalnya dekat dengan pasar (500m),dekat dengan pabrik/pegudangan dan tidak adanya persaingan dalam radius 2 km. Tetapi

bengkel ini masih memiliki kendala seperti SDM yang kurang, fasilitas yang kurang memadai misalnya tidak adanya televisi dan musik yang bisa membuat para customer merasa jenuh dan bosan dalam menunggu hasil service.

Saat ini jumlah customer masih berkisar antara 15 – 20 perhari pelanggan dan harapanya jumlah tersebut dapat terus bertambah. Bengkel ini masih memiliki banyak komplain dari para pelanggan terhadap kualitas jasa service mekanik. Dapat dilihat komplain pelanggan selama 6 bulan terakhir pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. jumlah komplain mulai bulan Maret – Agustus 2013

Bulan	Jenis Komplain					Jumlah
	1	2	3	4	5	
Maret	1	1	2	1	1	6
April	2	1	1	2	-	6
Mei	3	-	2	2	-	7
Juni	2	3	-	2	1	8
Juli	1	1	3	2	1	9
Agustus	-	-	4	4	1	9
Total						45

Keterangan jenis komplain:

1 = Proses service yang kurang baik

2 = Kualitas spare part yang kurang baik

3 = Fasilitas yang kurang memadai

4 = Mekanik yang kurang handal

5 = Tidak adanya komunikasi antara mekanik dengan customer

Jadi jumlah total komplain pelanggan selama 6 bulan terakhir ada 45 komplain.

Tabel 1.2. Service Time

Proses Service	Service Time
Melepas Interior	15 menit
Service	
Melepas karbulator	10 menit
Membersihkan Karbulator	20 menit
Pengecekan Karbulator	5 menit
Bongkar mesin	15 menit
Turun Mesin	Bisa sampai 1 - 2 hari
Pengecekan Busi	5 menit
Pengecekan Aki	5 menit
Pengeceka Gear dan Rantai	10 menit
Ganti Oli	5 menit
Pemasangan Interior	15 menit
Total waktu service tanpa turun mesin	105 menit (1 jam 45 menit)
Total waktu service + turun mesin	17 jam 45 menit

Sumber : UD. MEKAR JAYA Gresik

Jumlah kendaraan sepeda motor provinsi jawa timur saat ini mencapai 8,9 juta. Dibandingkan tahun lalu, tahun ini meningkat 7,11 persen menurut Aris Sunarya Dispenda jawa timur. Dalam hal pemasaran selama ini untuk menarik minat konsumen datang ke bengkel motor bisa dilakukan lewat pembagian brosur, pamphlet, dan servis gratis saat awal buka usaha. Dalam sehari bengkel bisa memperoleh 15 motor pelanggan, dengan tenaga kerja 4 mekanik dengan waktu selama 8 jam.

Salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam pengembangan bisnis untuk memberikan suatu kepuasan pada konsumen adalah peningkatan

kualitas. Kualitas menjadi factor dasar keputusan terhadap konsumen dalam banyak suku cadang (*Spare Part*) dan jasa. Untuk memperoleh kualitas yang tinggi pada umumnya diperlukan teknisi yang professional dalam bidangnya sendiri yaitu otomotif, tetapi perlu dikemukakan bahwa sekalipun kualitas dalam pelayanan itu tinggi belum tentu banyak konsumen, dikarenakan kualitas yang tinggi biasanya juga harganya juga tinggi.

Mengingat perjalanan dalam menghadapi masalah kondisi bengkel pada saat awal buka sampai saat ini maka diperlukan adanya evaluasi seperti menjaga kualitas bengkel, kepercayaan terhadap pelanggan, loyalitas, kedekatan dengan pelanggan, dan harus adanya saling komunikasi antara mekanik dengan pelanggan. Dengan evaluasi tersebut diharapkan bengkel bisa menambah pelanggan yang lebih banyak, supaya bengkel bisa berjalan lancar dan bisa bertahan lebih lama dalam waktu panjang, hal itu juga di dukung oleh kepercayaan pelanggan dan loyalitas seorang mekanik dengan pelanggan.

Berdasarkan kondisi tersebut maka aspek perencanaan pengembangan strategi dan peningkatan kualitas dalam usaha bengkel sepeda motor tersebut sangat perlu untuk mendapatkan perhatian salah satunya dengan menerapkan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahannya, “Bagaimana melakukan peningkatan kualitas layanan dalam usaha bengkel motor dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan perencanaan strategi di UD. Mekar jaya Motor “

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dibengkel.
2. Mengetahui persyaratan atau keinginan pelanggan pada bengkel motor Mekar Jaya Motor
3. Memberikan usulan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam usaha bengkel di UD.MEKAR JAYA.

1.4 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor yang terpenting dalam pelayanan
2. Mengetahui arah perbaikan kualitas pelayanan dengan lebih baik.

1.5. Batasan Masalah

1. Data keluhan diambil dari bulan Maret – Agustus 2013.
2. Tidak membahas penjualan dan pembelian sparepart.
3. Tidak membahas masalah harga service.

1.6.Asumsi-Asumsi

1. Proses pelayanan berjalan dengan lancar selama penelitian.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dapat dilihat sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan masalah, manfaat, batasan masalah, asumsi-asumsi serta sistematika yang dipergunakan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang dipergunakan untuk menyelesaikan masalah.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang urutan metodologi penelitian yang berisi tentang langkah-langkah penyelesaian masalah yang berupa *flow chart* beserta keterangannya.

BAB IV : Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini berisi tentang data-data yang dikumpulkan yaitu data kualitatif dan kuantitatif yang diambil dari hasil penyebaran kuisioner.

BAB V : Analisa Desain

Pada bab ini berisi tentang memaparkan hasil analisis beserta proses sensitivitas dari instrument yang dipilih.

BAB VI : Penutup

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang diambil berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan dan saran-saran yang dapat di kemukakan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.