

# BAB I

## PENDAHULUAN

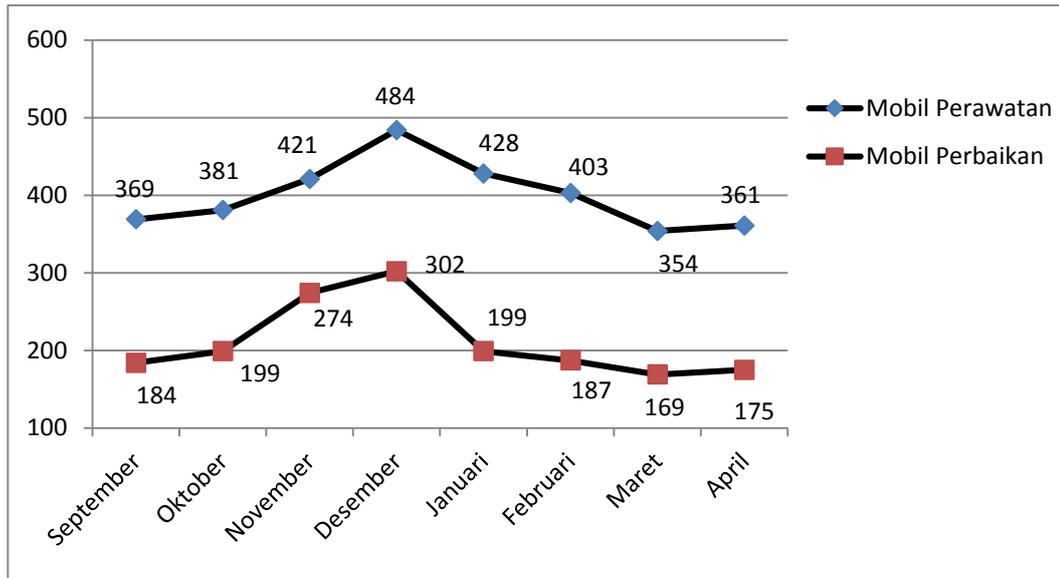
### 1.1.Latar Belakang

Dalam era globalisasi, pasar bisnis menuntut setiap perusahaan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas produknya, hal ini juga berlaku untuk perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa terutama untuk hasil kualitas pelayanannya kepada konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting bagi perusahaan yang bersangkutan agar perusahaannya dapat terus berjalan dan berkembang. Cara-cara yang dapat ditempuh dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan konsumen. Dengan adanya umpan balik dari konsumen maka pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas pelayanan jasanya.

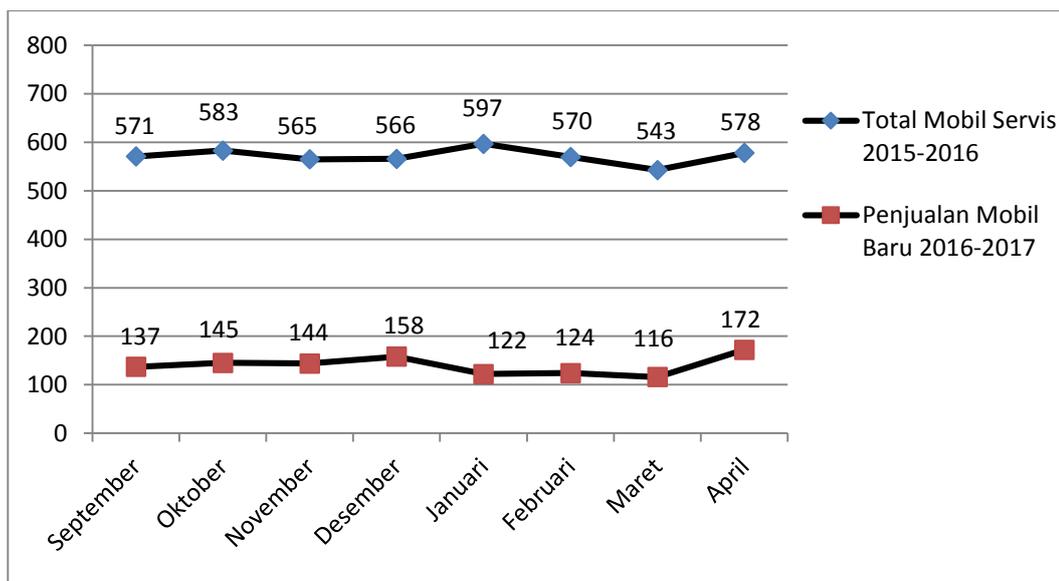
PT. Arina Parama Jaya adalah perusahaan jasa yang bergerak dibidang otomotif kendaraan roda empat dengan merek Toyota dan merupakan salah satu dealer resmi Toyota yang ada di Gresik, yang mana seluruh prosesnya dalam pengawasan Toyota Astra Motor (TAM) Jakarta. Kepuasan pelanggan adalah hal yang paling diutamakan di Toyota khususnya di PT. Arina Parama Jaya dan lebih utamanya bagi pelanggan yang melakukan perbaikan dan perawatan mobil di bengkel PT. Arina Parama Jaya.

Dalam usaha melayani kebutuhan konsumen, PT. Arina Parama Jaya selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggannya. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap *postpurchase intention* dengan *customer salisfaction* sebagai variabel perantaranya (Deng, dkk 2009 dalam A'ang Zusai fi 2012). Lebih jelasnya berarti kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Dalam pelayanannya, PT. Arina Parama Jaya selalu berusaha semaksimal mungkin demi tercapainya kepuasan pelanggan. Namun dalam beberapa bulan terakhir terjadi penurunan jumlah unit mobil yang melakukan perawatan dan perbaikan, dimana tidak seperti pada bulan-bulan sebelumnya. Data jumlah unit tersebut ditunjukkan oleh grafik pada gambar 1.1.



Gambar 1.1. Grafik Unit Mobil Servis (September 2016 s/d April 2017)  
(Sumber : Data Base Bengkel PT. Arina Parama Jaya)



Gambar 1.2. Grafik Unit Mobil Servis 2015 s/d 2016 dan Penjualan Mobil Baru 2016 s/d 2017

(Sumber : Data Base Bengkel PT. Arina Parama Jaya)

Dari gambar 1.1 dapat diketahui bahwa pada bulan Januari 2017 sampai dengan April 2017 terjadi penurunan jumlah unit mobil baik yang melakukan perbaikan maupun perawatan. Mobil perbaikan adalah mobil yang pekerjaannya berupa penggantian pada bagian yang rusak, misalnya penggantian lampu, ban, radiator dan lain-lain sehingga masuk ke bengkel hanya pada waktu mengalami

kerusakan saja. Mobil perawatan adalah mobil yang pekerjaannya berupa perawatan berkala sehingga rutin setiap kilometer tertentu akan masuk ke bengkel, misalnya servis berkala 10.000 KM, 20.000 KM dan seterusnya. Sebagai perbandingan dapat dilihat pada gambar 1.2 dimana grafik unit mobil yang melakukan perawatan maupun perbaikan pada periode September 2015 sampai dengan April 2016 secara keseluruhan dinilai cukup stabil. Dari gambar 1.2 juga bisa dinilai bahwa grafik penjualan mobil baru pada periode September 2016 sampai dengan April 2017 cukup stabil.

Berdasarkan data dari petugas follow up selama periode dari bulan September 2016 sampai dengan April 2017 terdapat banyak data keluhan pelanggan yang memungkinkan menjadi penyebab menurunnya jumlah unit mobil yang melakukan servis di bengkel PT. Arina Parama Jaya. Data keluhan pelanggan selama periode bulan September 2016 sampai dengan bulan April 2017 dapat dilihat pada tabel 1.1 (Sumber : Data Base Bengkel PT. Arina Parama Jaya). Jumlah keluhan ini tidak berpengaruh pada jumlah pelanggan, karena bisa saja seorang pelanggan mengeluhkan lebih dari satu keluhan dan ada juga pelanggan yang tidak mengeluh sama sekali.

Tabel 1.1. Data Jumlah Keluhan Pelanggan (September 2016 s/d April 2017)

No.	Keluhan Pelanggan	Jumlah
1	Ketepatan hasil pekerjaan setelah selesai servis	25
2	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas konsumen (ruang tunggu, toilet dan lain-lain)	8
3	Ketepatan waktu penyerahan kendaraan setelah selesai servis	13
4	Kebersihan kendaraan setelah servis	32
5	Kesedian suku cadang yang dimiliki	10
6	Sopan santun dan keramahan petugas bengkel	15
7	Kewajaran harga jasa dan suku cadang	9
<b>Total</b>		<b>112</b>

(Sumber : Data Base Bengkel PT. Arina Parama Jaya)

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa data keluhan konsumen terbanyak adalah pada kebersihan kendaraan setelah servis, diikuti keluhan mengenai ketepatan hasil pekerjaan dan seterusnya sampai pada keluhan mengenai harga

jasa dan suku cadang. Keluhan-keluhan tersebut dapat diminimalkan dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan sehingga konsumen akan merasa puas dengan pelayanan dan dukungan yang diberikan pihak bengkel PT. Arina Parama Jaya.

Untuk menganalisa kualitas pelayanan yang ada yaitu dengan cara mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan dan menilai kualitas pelayanan berdasarkan keinginan konsumen yang kemudian dikenal dengan metode *Servqual*. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang dikutip Fandy Tjiptono (2002) merumuskan model kualitas jasa, model ini mengidentifikasi 5 gap yang menyebabkan kegagalan delivery jasa. Dari gap tersebut khususnya pada gap yang kelima yang akan diteliti sebagai bahan acuan dalam upaya peningkatan kualitas layanan di PT. Arina Parama Jaya.

Penilaian terhadap tingkat pelayanan bengkel Arina Motor diperoleh dengan menggunakan kuisioner yang akan diberikan kepada konsumen. Permasalahan yang timbul adalah kesubjektifan responden dalam memberikan penilaian, misalnya ada responden yang menganggap suatu pelayanan tertentu cukup baik tetapi adapula responden yang menilai dengan tidak baik pada suatu pelayanan yang sama. Penilaian “baik” dalam hal ini mempunyai tingkat nilai yang berbeda, hal ini menyebabkan penilaian yang diperoleh juga masih ambigu. Keambiguan ini dapat diatasi dengan menggunakan metode *fuzzy*. Menurut Sri Kusumadewi dan Hari Purnomo (2004), Aplikasi logika fuzzy sudah mulai dirasakan pada beberapa bidang, salah satu aplikasi terpentingnya adalah untuk membantu manusia dalam pengambilan keputusan, aplikasi logika fuzzy untuk pendukung keputusan ini semakin diperlukan tatkala semakin banyak kondisi yang menuntut adanya keputusan yang tidak hanya bisa dijawab dengan ‘Ya’ atau ‘Tidak’.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka perumusan masalah yang dihadapi oleh PT. Arina Parama Jaya adalah bagaimana upaya peningkatan kualitas layanan di bengkel PT. Arina Parama Jaya dengan penerapan metode *Fuzzy Servqual* ?.

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian tugas akhir dengan metode *Servqual* dan *Fuzzy* di PT. Arina Parama Jaya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui atribut apa saja yang diprioritaskan sebagai acuan peningkatan kualitas.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa besarnya gap pada atribut-atribut pelayanan.
3. Untuk menentukan usulan perbaikan yang harus dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan berdasarkan perhitungan gap *Servqual* dan *Fuzzy* pada setiap atribut pelayanan.

### **1.4.Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh setelah tujuan penelitian tercapai dengan Metode *Servqual* dan *Fuzzy* ini bagi pihak manajemen PT. Arina Parama Jaya adalah sebagai berikut :

1. Memberikan informasi kepada pihak manajemen tentang atribut-atribut pelayanan yang diberikan kepada konsumen selama ini.
2. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggannya.
3. Memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan di bengkel PT. Arina Parama Jaya berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan.

### **1.5.Batasan Masalah**

Untuk lebih mengarahkan permasalahan yang akan dibahas sehingga tercapai tujuan yang diinginkan, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada :

1. Penilaian terhadap kualitas pelayanan di PT. Arina Parama Jaya menggunakan kuisioner yang diberikan kepada responden.
2. Responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa perawatan dan perbaikan mobil di PT. Arina Parama Jaya selain perbaikan bodi mobil (pengecatan, pengelasan dan pemolesan).

3. Penelitian ini hanya dilakukan sampai dengan memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan pada PT. Arina Parama Jaya dan tidak melakukan implementasi atau pengukuran setelah usulan perbaikan dilakukan.

### **1.6.Asumsi-asumsi**

Asumsi-asumsi yang mendasari terhadap permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Responden mengetahui secara pasti tentang kinerja pelayanan di bengkel PT. Arina Parama Jaya.
2. Sistem pelayanan di PT. Arina Parama Jaya berjalan normal selama penelitian berlangsung.
3. Tingkat kepercayaan untuk data yang diperoleh sebesar 0,95 dan untuk tingkat kesalahan sebesar 0,05.

### **1.7.Sistematika Penulisan**

Penulisan tugas akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang akan diperoleh dari hasil penelitian serta batasan masalah dan asumsi yang digunakan.

#### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat tentang tinjauan teoritis maupun literature lain seperti jurnal atau penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Tinjauan pustaka ini ditujukan agar supaya penelitian yang dilakukan mengikuti prosedur, metode dan model yang sudah baku yang sudah dibuktikan lewat penelitian sebelumnya atau karya tulis dan pendapat para pakar yang telah mendapatkan pengakuan dalam keilmuannya. Dengan demikian diharapkan hasil penelitian yang didapatkan secara ilmiah dapat dipertanggungjawabkan.

### 3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi rincian atau urutan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk memecahkan permasalahan. Urutan langkah yang telah ditetapkan tersebut merupakan suatu kerangka yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan penelitian.

### 4. BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi kumpulan data-data primer yang diperlukan untuk menganalisa permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan pembuatan dan penyebaran kuisisioner. Pengolahan data dilakukan sesuai dengan metodologi penelitian yang telah ditetapkan.

### 5. BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI

Bab ini berisi pembahasan dengan metode yang sudah ditetapkan, dan dilakukan analisa terhadap hasilnya. Interpretasi dilakukan untuk mendapatkan hasil dari analisa yang sudah dilakukan.

### 6. BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisa dan interpretasi data sehingga dapat memberikan beberapa rekomendasi atau saran yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan pelanggan.

### 7. DAFTAR PUSTAKA

### 8. LAMPIRAN