

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era saat ini, menghadapi perkembangan pasar yang semakin pesat, setiap perusahaan harus mampu bersaing secara global. Hal ini merupakan tantangan bagi perusahaan tersebut untuk mampu berkompetisi memberikan yang terbaik bagi konsumennya. Agar dapat bertahan di tengah persaingan kompetisi usaha yang semakin ketat, setiap pelaku usaha dituntut untuk mengembangkan usahanya agar bisa bersaing dengan usaha lainnya. Hal ini merupakan tantangan bagi perusahaan tersebut untuk mampu berkompetisi memberikan yang terbaik bagi konsumennya. Perumusan strategi yang baik sangat diperlukan oleh setiap perusahaan untuk mencapai tujuan sehingga membentuk perusahaan yang mampu bersaing dengan perusahaan lain dan menguasai pangsa pasar. Dalam hal ini hanya perusahaan yang mampu memberikan produk / layanan yang baik akan tetap bertahan di pasaran.

Pemenuhan kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam kelangsungan usaha. Dimana konsumen sebagai target perusahaan, memiliki banyak alasan untuk memutuskan setiap pembelian produk dan jasa. Alasan-alasan tersebut yang harus dikaji ulang oleh perusahaan, agar konsumen dapat terpenuhi keinginan dan kebutuhannya. (Menurut Suryani, 2008). Kualitas layanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan, kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Agar jasa yang dihasilkan dapat memuaskan konsumen, perusahaan jasa perlu memperhatikan kualitas dari jasanya tersebut.

Mutiara motor servis mobil di daerah Gresik, tepatnya di Pondok permata suci, Jl.mutiara No.04. Berdasarkan pengamatan langsung dan wawancara dengan pemilik bengkel, di bengkel mutiara motor permasalahan yang paling sering terjadi yaitu cara pelayanan servicenya yang masih kurang cekatan dan kelengkapan alat bengkelnya pun kurang memadai. Jika bengkel mutiara motor tidak ada peningkatan pelayanan maka pelanggan bengkel mutiara motor akan beralih ke bengkel lain. Karena masing-masing bengkel saling berlomba untuk

memberikan fasilitas layanan jasa yang lebih baik untuk menarik minat konsumen. Hal ini menimbulkan adanya persaingan pada industri bengkel-bengkel mobil di Gresik.

Fasilitas pelayanan yang baik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan akan menjadi keunggulan kompetitif bengkel dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat tersebut, dan data pelanggan pada bengkel Mutiara bisa dilihat pada tabel 1.1. berikut :



Gambar 1.1. Data Pelanggan Bengkel

Untuk mengetahui keinginan konsumen saat melakukan servis mobil di bengkel, peneliti melakukan penyebaran kuisisioner pendahuluan kepada 30 responden pada bulan Maret 2018. Berdasarkan penyebaran kuisisioner pendahuluan diperoleh data keluhan yang dirasakan konsumen. Data tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1. berikut :

Tabel 1.1. Data Jumlah Keluhan Konsumen kuisisioner pendahuluan

| No. | Keluhan bengkel mobil | Responden |
|-----|--|-----------|
| 1 | Pegawai yang kurang cekatan | 20 |
| 2 | Kelengkapan alat bengkel yang kurang memadai | 10 |
| 3 | Spare part kurang lengkap | 15 |

| | | |
|----|-----------------------------------|----|
| 4 | Mekanik yang kurang handal | 23 |
| 5 | Servis kurang cepat dan akurat | 10 |
| 6 | Tidak tersedia toilet | 5 |
| 7 | Tempat tunggu yang kurang nyaman | 8 |
| 8 | Belum tersedia wifi | 10 |
| 9 | Harga servis tidak sesuai pasaran | 17 |
| 10 | Tidak tersedia garansi servis | 18 |

(Sumber : Kuisisioner Pendahuluan)

Berdasarkan permasalahan diatas, maka pada penelitian ini pengukuran kualitas pelayanan bengkel Mutiara Motor menggunakan pendekatan *user based-approach* yaitu mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuisisioner selanjutnya di gunakan pendekatan dengan model *Kano* untuk mengkategorikan atribut keinginan konsumen. Di dalam kategori *Kano* lalu diintegrasikan kedalam metode *Quality Function Deployment (QFD)* dan kemudian mengevaluasi pelayanan dengan kemampuan secara sistematis dalam pemenuhan keinginan pelanggan tersebut.

Model kano dikembangkan oleh Noriaki kano (Kano, 1984) dalam jurnal Tony Wijaya model Kano bertujuan menentukan kategori analisis kano, menghitung jumlah masing – masing kategori kano dalam setiap atribut kebutuhan pelanggan/konsumen, mengklasifikasikan preferensi fungsional dan disfungsional setiap atribut berdasarkan nilai (Wijaya, T. 2018). Sedangkan *Quality Function Deployment (QFD)* merupakan suatu metodologi yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dalam produk dan jasa yang disediakan bagi konsumen. Menurut Cohen (1995) *Quality Function Deployment QFD* (pengembangan fungsi kualitas) adalah suatu metode untuk perencanaan dan pengembangan produk yang terstruktur yang memungkinkan team pengembangan untuk menentukan keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan jelas, dan kemudian mengevaluasi produk atau melayani dengan kemampuan yang secara sistematis dalam pemenuhan keinginan pelanggan tersebut (Hakim, A, L. 2017).

1.2. Perumusan masalah

Setelah melihat permasalahan yang ada, masalah yang diangkat adalah :
Bagaimana membuat usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam usaha bengkel di mutiara motor?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah pemilihan atribut untuk:

1. Mengidentifikasi atribut-atribut yang diinginkan konsumen saat melakukan service dibengkel Mutiara Motor.
2. mengidentifikasi respon teknis yang dimiliki oleh perusahaan agar dapat memenuhi kepuasan konsumen.
3. Membuat usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di dalam usaha bengkel mutiara motor.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui atribut-atribut yang diinginkan konsumen saat melakukan servis mobil di bengkel.
2. Mengetahui respon teknis yang dimiliki oleh perusahaan agar dapat memenuhi kepuasan konsumen.
3. Tercapainya suatu usulan yang lebih baik.

1.5. Batasan Masalah

Mempertimbangkan akan keadaan dan objek penelitian serta terbatasnya waktu pengabilan sampel serta data, maka dilakukan pembatasan masalah agar tidak ada penyimpangan penelitian dan untuk lebih mengarah pada titik objek yang akan diteliti.

Adapun batasan masalah dalam penyusunan proposal penelitian ini adalah :

1. Perusahaan yang dijadikan kompetitor yaitu bengkel X.
2. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95% dan tingkat ketelitian 5%.

3. Tahap pelaksanaan QFD hanya sampai pada usulan perbaikan

1.6. Asumsi

Ada asumsi yang dapat digunakan untuk membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan pengumpulan data yaitu : selama melakukan penelitian tidak ada pengembangan kelayakan dan tidak ada program peningkatan kualitas layanan dalam penelitian tersebut.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibuat untuk mempermudah penulis dalam penyusunan laporan, supaya penulisan laporan dapat terstruktur dengan baik serta mudah dipelajari oleh pembaca. Adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi hal-hal yang mengawali penelitian, yaitu latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah yang hendak dipecahkan dalam penelitian, tujuan-tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, asumsi dan batasan penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung konsep-konsep dan metode-metode yang dipakai dalam penelitian. Teori-teori tersebut menjadi acuan dan pedoman dalam melakukan langkah-langkah dalam penelitian.

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi urutan langkah-langkah sistematis yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, mulai dari perumusan masalah hingga penarikan kesimpulan dan saran dalam pembuatan laporan. Langkah-langkah ini merupakan pedoman bagi penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang proses pengumpulan data yang didapat dari metode pengumpulan data yang telah ditetapkan, serta proses-proses pengolahan data menggunakan metode-metode pengolahan data yang telah ditetapkan dalam metodologi penelitian.

BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI DATA

Bab ini berisi tentang analisa dan interpretasi untuk hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Analisa dilakukan secara berurutan sesuai dengan langkah-langkah pengolahan yang dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil yang diperoleh dari pengolahan data serta saran yang diperlukan dalam menyempurnakan laporan ini di masa yang akan datang.