

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kendaraan roda 2 di Indonesia tiap tahunnya terus meningkat, secara tidak langsung juga membutuhkan sarana dan prasarana untuk merawat agar umur pakai kendaraan sesuai yang dipredisikan dan dirancang oleh pabrik pembuat. Sepeda motor dipilih karena harganya terjangkau bagi semua ekonomi rakyat Indonesia, sebagai alat transportasi sepeda motor memiliki peran yang sangat penting bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas kesehariannya. Seiring dengan selalu meningkatnya jumlah pembelian sepeda motor menyebabkan jasa bengkel semakin dibutuhkan, Bengkel-bengkel sepeda motor pun semakin diperlukan dan mengalami persaingan yang ketat, Saat ini pun keberadaan bengkel sepeda motor sudah semakin mudah kita jumpai, baik itu bengkel resmi maupun bengkel pribadi (Alfianto, 2019).

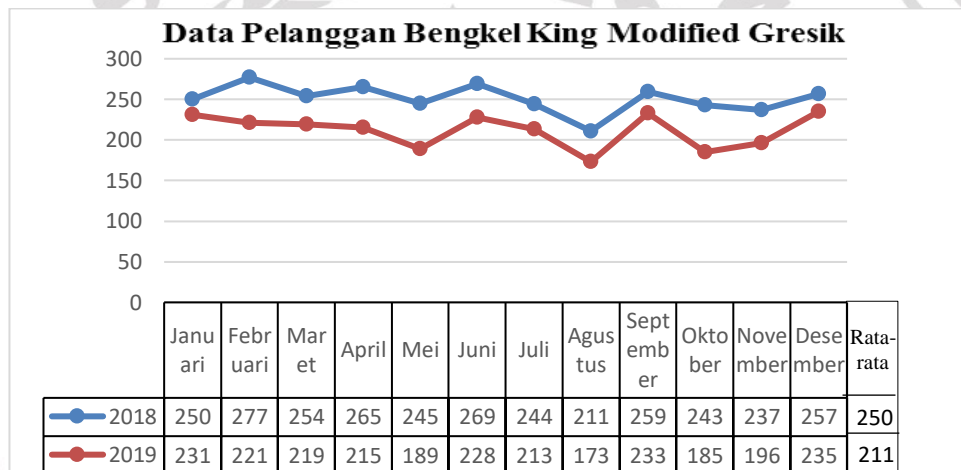
Di Indonesia ada beberapa jenis bengkel baik bengkel resmi atau bengkel pribadi. Yang membedakan yaitu bengkel resmi hanya melayani satu merk motor, sedangkan bengkel pribadi melayani semua merk motor. Mereka bersaing dalam mendapatkan pelanggan, pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan inti dalam usaha yang mereka jalankan. Maka jika pelanggan mereka merasa puas dengan jasa yang diberikan juga akan menjadi perbandingan dengan pelayanan yang diberikan di tempat lain, dan juga tidak menutup kemungkinan akan menjadi rekomendasi kepada orang lain untuk datang ke tempat yang sama.

Bengkel Motor *King Modified* berdiri sejak 08 Juli 2009 yang terletak di Jalan Proklamasi No. 18 Pekauman Gresik. Pada saat awal bengkel berdiri pelayanan bengkel ini lebih ke modifikasi kendaraan yang dipakai untuk kontes motor. Namun seiring berjalannya waktu permintaan pelanggan servis umum lebih banyak dibandingkan pelayanan modifikasi, Karena semakin banyaknya permintaan servis umum maka *owner* bengkel Motor *King Modified* merubah pelayanan di bengkelnya menjadi bengkel umum dengan melayani jasa servis seluruh tipe dan merek kendaraan bermotor yang memiliki 3 (tiga) orang mekanik

untuk bertugas memperbaiki sepeda motor yang dimiliki pelanggan. Ada beberapa jenis pelayanan servis yang diberikan oleh Bengkel Motor *King Modified*, yaitu :

1. *Service Ringan*, (*Service* rutin dan ganti oli) dengan lama waktu pengerjaan yaitu $\pm 20 - 35$ menit.
2. *Service Sedang*, (*Service* pergantian *sparepart* dan perawatan body) dengan lama waktu pengerjaan yaitu $\pm 30 - 60$ menit.
3. *Service Berat*, (*Service* mesin setelah *crash* dan *repaint full*) dengan lama waktu pengerjaan yaitu $\pm 1 - 3$ hari.

Sebagai usaha bidang jasa, bengkel motor *King Modified* Gresik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan para pelanggannya jika tidak ingin kehilangan para pelanggannya. Karena semakin ketatnya persaingan antar bengkel mengakibatkan jumlah pengunjung yang fluktuatif dan cenderung menurun. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pada data berikut :



Gambar 1.1 Data Pelanggan Bengkel Motor *King Modified* Gresik
Sumber: Bengkel Motor *King Modified* Gresik (2019)

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata jumlah pelanggan pada bengkel motor *King Modified* Gresik pada tahun 2018 sebanyak 250 pelanggan dan pada tahun 2019 sebanyak 211 pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa jumlah pelanggan bengkel *King Modified* yaitu fluktuatif bahkan cenderung menurun dari tahun sebelumnya, dan belum mencapai target yang diinginkan oleh pihak bengkel yaitu 300 pelanggan setiap bulannya. Langkah awal yang dilakukan peneliti yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner pendahuluan.

Penyebaran kuesioner pendahuluan dilakukan untuk mengetahui keinginan pelanggan saat melakukan servis sepeda motor di bengkel, yaitu sebanyak 30 kuesioner kepada pelanggan di bulan Juni 2020. Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner pendahuluan diperoleh data keluhan yang dirasakan oleh pelanggan dari beberapa pelayanan yang dirasa masih kurang oleh pelanggan. Data tersebut bisa dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1. Data Jumlah Keluhan Pelanggan Kuesioner Pendahuluan
Bulan Juni 2020

No	Keluhan Pelanggan	Responden
1	Pegawai yang kurang cekatan	18
2	Kelengkapan peralatan bengkel yang kurang memadai	10
3	Spare part kurang lengkap	17
4	Keterampilan dan pengetahuan mekanik kurang	8
5	Pelayanan tidak sesuai jadwal	10
6	Kamar mandi kurang terjaga kebersihannya	12
7	Fasilitas ruang tunggu kurang memadai	5
8	Belum tersedia wifi	20
9	Harga servis tidak sesuai pasaran	16
10	Garansi servis kurang lama	23
11	Tempat kritik dan saran kurang di perhatikan	11

(Sumber: Kuesioner Pendahuluan di Bengkel *King Modified* Gresik)

Berdasarkan permasalahan di atas, hasil dari penyebaran kuesioner pendahuluan di Bengkel Motor *King Modified* Gresik bisa diketahui masih cukup banyak keluhan dari pelanggan Bengkel *King Modified* Gresik. Maka pada penelitian ini pengukuran kualitas pelayanan bengkel King Modified yaitu dengan menggunakan model Kano digunakan untuk mengklasifikasikan atribut kebutuhan pelanggan. Dalam kategori Kano, lalu diintegrasikan ke dalam metode *Quality Function Deployment* (QFD) kemudian mengevaluasi pelayanan dengan kemampuan secara sistematis dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan tersebut (Mustofa, 2018).

Model kano sendiri menunjukkan bahwa metode ini memiliki kelemahan yaitu atribut yang dihasilkan hanya berupa klasifikasi. Model kano tidak memberikan penilaian secara kuantitatif atau kualitatif atas kinerja kualitas atribut. Oleh karena itu untuk memperbaiki kekurangan tersebut QFD melalui HOQ (*House Of Quality*) untuk menghubungkan atribut yang terintegrasi dengan model kano dengan respon teknis perusahaan (Darmawan, 2020).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kategori atribut kepuasan pelayanan tersebut berdasarkan model kano ?
2. Apa yang harus dilakukan oleh pihak bengkel dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan metode QFD ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi atribut kepuasan pelanggan berdasarkan model kano.
2. Mengidentifikasi respon teknis yang dimiliki oleh perusahaan agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD).
3. Memberikan usulan untuk peningkatan kualitas pelayanan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kategori atribut kepuasan pelanggan berdasarkan model kano.
2. Mengetahui upaya Bengkel *King Modified* dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan metode *Quality Function Deployment* (QFD).
3. Menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam peningkatan kepuasan pelanggan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti memberikan batasan sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Bengkel Motor *King Modified* Gresik dengan Frekuensi kedatangan min 2 kali.
2. Penelitian dilakukan pada Juli s/d September 2020.

1.6 Asumsi-Asumsi

Agar tidak terjadi kesimpangsiuran persepsi dalam pemecahan masalah diperlukan asumsi antara lain :

1. Penelitian dilakukan saat jam kerja dan tidak mengganggu aktivitas saat memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Responden sudah memahami cara pengisian kuesioner. Dalam penelitian ini kuesionernya terdiri dari beberapa kuesioner. Dua kuesioner pada model Kano yaitu kuesioner *Fuctional question*, *Dysfuctional question*, dan dua kuesioner pada metode *QFD* yaitu mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibuat untuk mempermudah penulis dalam menyusun laporan dan dapat mudah dipelajari oleh pembaca. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi menjelaskan latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat dilakukannya penelitian, dan disertai dengan batasan masalah, asumsi-asumsi, dan sistematika penulisan laporan dalam tugas akhir ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi tentang teori-teori dan metode yang digunakan dalam penelitian. Dalam tinjauan pustaka dimuat uraian sistematis tentang hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah sistematis, terstruktur dan terarah yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Dengan meliputi tahapan-tahapan proses

penelitian atau urutan langkah yang harus dilakukan dalam menjalankan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi tentang proses pengumpulan data yang di dapatkan dengan cara wawancara dan data selama penelitian. Data yang terkait antara lain data untuk menentukan QFD yang terdiri dari *Customer Requirement, Technical Response, Planning matrix, Relationship matrix, Correlation matrix, Technical matrix* dan Model Kano dengan mencari data *must be, one dimensional, attractive*.

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL

Bab ini membahas analisa-analisa dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Analisa QFD dan Model kano dan evaluasi atau usulan perbaikan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil yang diperoleh dari pengolahan data serta saran yang diperlukan untuk penelitian selanjutnya.