

BAB I

PENDAHULUAN

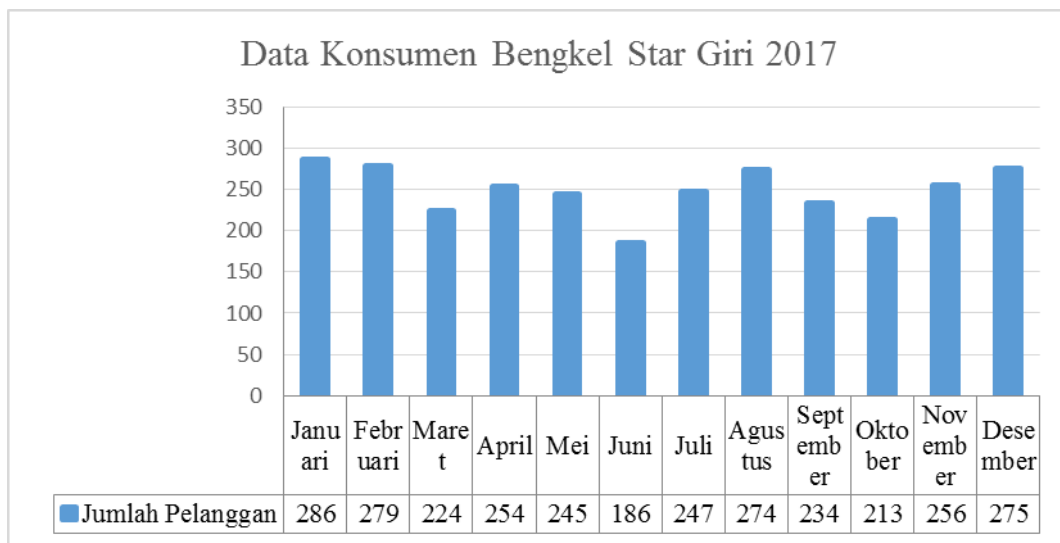
1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini persaingan usaha semakin ketat. Dengan adanya persaingan bisnis tersebut, perusahaan dapat mengevaluasi sejauh mana kualitas produk/jasa yang diciptakan mampu bersaing dengan perusahaan lain. 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.

Dalam industri jasa, kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat berperan penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Perusahaan harus mampu memenuhi keinginan konsumen dalam hal kualitas layanan yang dihasilkan untuk mendapat respon yang positif di benak konsumen. Menurut Maulia, Matondang dan Ginting (2013) berpendapat bahwa konsumen yang puas akan membuat hubungan konsumen dan perusahaan menjadi baik, konsumen menjadi loyal dan membentuk *image* perusahaan dari mulut ke mulut. Agar jasa yang dihasilkan dapat memuaskan konsumen, perusahaan jasa perlu memperhatikan kualitas dari jasanya tersebut.

Star Giri adalah bengkel servis motor dan bubut di daerah Gresik, tepatnya di Jl. Sunan Giri. Berdasarkan pengamatan langsung dan wawancara dengan pemilik bengkel, saat ini banyak bermunculan bengkel-bengkel motor baru, khususnya di sepanjang Jl. Sunan Giri. 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 motor. Fasilitas pelayanan yang baik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan akan menjadi keunggulan kompetitif bengkel dalam menghadapi persaingan yang

semakin ketat tersebut. Data tabel pelanggan Star Giri dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1. Data Pelanggan Bengkel Star Giri

(Sumber : Bengkel Star Giri)

Berdasarkan kondisi tersebut maka aspek perencanaan pengembangan strategi pemasaran dalam usaha bengkel motor tersebut sangat diperlukan. Peneliti akan menerapkan metode *Quality Function of Deployment* (QFD) dan Analisis SWOT. Menurut Prihono (2012) QFD adalah metode perencanaan yang terstruktur untuk menentukan keinginan dan kebutuhan konsumen dan melakukan evaluasi secara sistematis untuk memuaskan konsumen.

Untuk mengetahui keinginan konsumen saat melakukan servis motor di bengkel, peneliti melakukan penyebaran kuisisioner pendahuluan kepada 30 responden. Pada bulan April 2018 Berdasarkan penyebaran kuisisioner pendahuluan diperoleh data atribut yang diinginkan konsumen. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1. Data Atribut Keinginan Konsumen

No.	Atribut	Respoden
1	Pegawai yag ramah	18
2	Ketepatan Masalah	25
3	Tempat Tunggu Yang Nyaman dan Bersih	7

Tabel 1.1. Data Atribut Keinginan Konsumen (lanjutan)

No.	Atribut	Respoden
4	Tersedia Garansi Servis	8
5	Mekanik Yang Handal	20
6	Servis Cepat Dan Akurat	15
7	Spare Part Lengkap	10
8	Harga Standart/terjangkau	15
9	Tersedia Toilet	8

(Sumber : Kuisisioner Pendahuluan)

Tabel diatas juga menjelaskan tentang permasalahan dan kekurangan yang berada pada bengkel, pada atribut tabel diatas dapat menggambarkan kondisi bengkel saat ini, karena dari atribut tabel diatas diantaranya mengandung komplain dan keinginan dari pelanggan bengkel.

Berdasarkan uraian yang terdapat dilatar belakang, diperlukan suatu penelitian dengan metode yang tepat agar perusahaan berkembang dan perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan yang lain.

1.2. Perumusan masalah

Setelah melihat permasalahan yang ada, masalah yang diangkat adalah :
Bagaimana membuat usulan peningkatan kualitas pelayanan pada bengkel Star Giri ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi atribut yang diprioritaskan oleh pelanggan
2. Menentukan respon teknis yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Menentukan usulan perbaikan yang sesuai berdasarkan hasil analisis SWOT

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui atribut yang diinginkan oleh pelanggan.
2. Mengetahui respon teknis yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Tercapainya suatu usulan perbaikan yang sesuai berdasarkan hasil analisis SWOT.

1.5. Batasan Masalah

Mempertimbangkan akan keadaan dan objek penelitian serta terbatasnya waktu pengambilan 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 penelitian hanya sampai pada usulan perbaikan

1.6. Asumsi-asumsi

Ada beberapa asumsi dapat digunakan untuk membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan pengumpulan data yaitu :

Selama penelitian tidak ada pengembangan kelayakan dan peningkatan kualitas layanan

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 berhubungan seperti *Quality function Deployment (QFD)* dan Analisis SWOT 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.