

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang tentang penelitian ini beserta pengidentifikasian masalah, penyusunan rumusan masalah, batasan dalam penelitian dan tujuan dalam penelitian ini.

1.1 LATAR BELAKANG

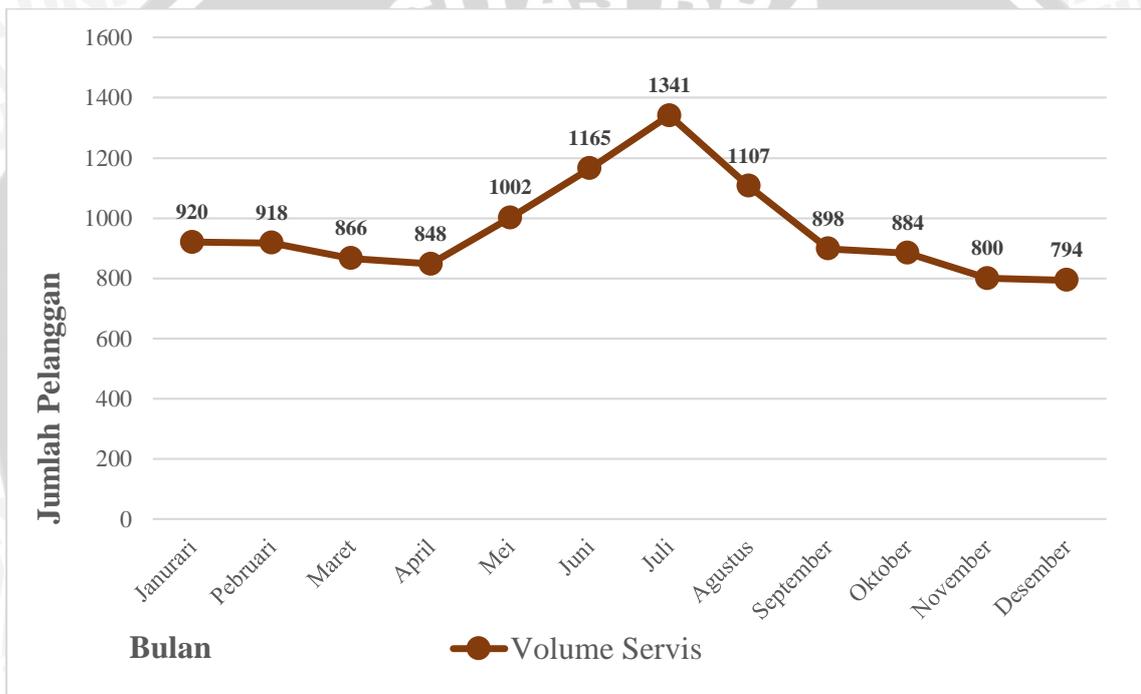
Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, sepeda motor merupakan salah satu alat transportasi yang banyak dijumpai dan menjadi alternatif konsumen yang diminati di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari tingginya jumlah penjualan kendaraan sepeda motor di Indonesia selama tahun 2013 sebesar 7.743.879 unit berdasarkan data Asosiasi Industri Sepedamotor Indonesia (AISI). Berbagai model diperkenalkan, konsumen terus membelinya dikarenakan harganya yang relatif lebih murah bila dibandingkan dengan mobil. Selain itu, bentuk kendaraan yang kecil dan ramping dianggap mampu menghindarkan penggunaannya dari kemacetan lalu lintas.

Untuk menghadapi persaingan, sesama perusahaan yang sejenis harus memiliki keunggulan bersaing. Semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis kendaraan roda dua ditandai dengan persaingan teknologi yang digunakan, inovasi produk, variasi produk, harga produk, serta kemudahan dalam melakukan perawatan membuat perusahaan harus semakin mampu mengatasi dan mengantisipasi datangnya ancaman pesaing, memanfaatkan peluang yang ada, sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Tujuan utama didirikannya perusahaan adalah untuk meraih keuntungan secara maksimal. Salah satu cara untuk mencapai itu adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan baik. Kepuasan pelanggan berlaku untuk semua industri baik manufaktur maupun bidang jasa.

Sebuah perusahaan yang mengedepankan kualitas pelayanan akan memperoleh profit jangka panjang dan dapat bersaing di era persaingan bebas. Dengan kualitas pelayanan jasa yang baik maka dapat menciptakan sebuah kepuasan dan akhirnya konsumen akan menunjukkan loyalitasnya sehingga dapat meningkatkan laba perusahaan (Rust, et al 1993:146).

Cemara Agung Motor Magetan merupakan salah satu dealer sepeda motor Honda 3 in 1 yang mempunyai tempat cukup besar ini melayani penjualan (H1), pemeliharaan

(H2), serta penjualan suku cadang asli (H3). Dengan semakin bertambahnya jumlah motor merek Honda di Indonesia maka pihak Honda pun harus mempertimbangkan perawatan motor yang baik untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Servis awal, servis berkala, keluhan pelanggan terhadap kendaraannya akan ditampung pada bidang pemeliharaan yang biasa disebut *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)*. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan servis sepeda motor, maka pihak dealer perlu mengetahui bagaimana pelayanan servis kepada pelanggannya, karena selama ini dari pihak dealer belum melakukan penelitian pelayanan servis kepada pelanggannya. Dan dalam beberapa bulan terakhir, volume servis AHASS 7130 Cemara Agung Motor mengalami penurunan. Data volume servis tersaji pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Pertumbuhan Volume Servis di AHASS 7130 Cemara Agung Motor Periode Januari-Desember 2013

Sumber: AHASS 7130 Cemara Agung Motor, 2013

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa volume servis AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan mengalami penurunan dari bulan ke bulan selama tahun 2013. Ada peningkatan di bulan Mei 2013 dari angka 848 menjadi 1002. Tetapi tetap mengacu kepada target perusahaan sendiri, AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan mempunyai target sebesar 1100 unit motor untuk diservis setiap bulannya, dan di bulan Mei perusahaan belum mampu mencapai targetnya. Perusahaan hanya mencapai targetnya ketika memasuki bulan bulan sebelum puasa, sebelum lebaran dan setelah lebaran.

Berdasarkan data yang diambil pagi dan siang selama kurun waktu tujuh hari pada Tabel 1.1 (didapat dari 40 kuesioner terbuka) dapat dilihat adanya komplain tentang antrian servis yang lama dan kurang jelas menjadi keluhan paling banyak dengan 19 keluhan, kemudian kenyamanan ruang tunggu menjadi keluhan kedua terbanyak dengan 18 keluhan. Dari beberapa data keluhan pelanggan yang tersaji dibawah memperlihatkan bahwa kualitas dari pelayanan dari AHASS 7130 Cemara Agung Motor masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Apabila keluhan pelanggan ini tidak ditanggapi dengan baik, maka akan mempengaruhi pandangan pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh AHASS 7130 Cemara Agung Motor.

Tabel 1.1 Tabel Keluhan Pelanggan AHASS Cemara Agung Motor

No	Keluhan	Jumlah
1	Antrian servis yang lama dan kurang jelas	19
2	Kenyamanan ruang tunggu	18
3	Tempat parkir AHASS sempit	10
4	Keluhan pelanggan tidak terpenuhi	9
5	Tidak adanya <i>booking servis</i> dan <i>delivery order</i>	9
6	Pegawai kurang komunikatif dan responsif	8
7	Kelengkapan kendaraan (<i>tools</i> , mur baut) hilang, bensin habis setelah servis	6
8	Mekanik kurang teliti	6
9	Jumlah mekanik tidak sebanding dengan pelanggan	5
10	Pengerjaan servis yang lama	5
11	Mekanik dan petugas tidak ramah	4
12	Tidak ada program <i>free</i> cuci motor	4
13	Tidak bisa pilih sparepart dan lihat kendaraan yang diservis	4
14	Harga jasa dan sparepart mahal	3
15	Mekanik kebut-kebutan waktu uji motor	3
16	Informasi yang ada (poster, jargon bengkel, sertifikat mekanik) kurang bisa dimengerti	3
17	Kelengkapan fasilitas (TV, Toilet, Minum, Wifi, dll)	2
18	Garansi servis tidak jelas	1
19	Promosi-promosi bengkel yang kurang	1
20	Stasiun kerja sedikit	1

Sebuah perusahaan senantiasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkesan, dekat dengan konsumen, penanganan keluhan pelanggan yang cepat dan tepat, informasi yang jelas dan tidak mudah dilupakan sehingga konsumen akan datang lagi dan

yang lebih menguntungkan, konsumen akan memberikan rekomendasi ke orang lain atau terciptanya *word of mouth* yang dapat membantu meningkatkan pencapaian target. *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan metodologi untuk menstrukturisasi sistematisa proses perencanaan dan pengembangan produk sehingga keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat ditentukan dengan jelas, kemudian untuk mengevaluasi secara sistematis kemampuan produk / jasa yang telah ada dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut (Cohen, 1995:42). Dengan menggunakan metode QFD perusahaan dapat mengetahui persepsi dan harapan dari konsumen, sehingga perusahaan dapat memaksimalkan segalanya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan menerapkan QFD maka sebuah perusahaan dapat mengimplementasikan suara konsumen dalam bentuk akhirnya, sebab pada dasarnya QFD adalah sekumpulan matriks - matriks yang digunakan sebagai dasar untuk keputusan - keputusan yang mempengaruhi setiap fase pengembangan produk. Sedangkan hasil dari QFD diukur berdasarkan jumlah rancangan, engineering, waktu terhadap pasar, biaya dan kualitas. Didalam QFD dimungkinkan fase perancangan terfokus pada kebutuhan konsumen, sehingga mengurangi waktu untuk redesain dan modifikasi sehingga penghematan sekaligus menambah pendapatan.

Jika suatu perusahaan memutuskan untuk menerapkan QFD maka harus benar-benar menyediakan waktu untuk pelaksanaan proyek ini, terutama pada tahapan awal. Untuk mempermudah mendefinisikan variabel atau atribut pertanyaan maka digunakan kelima dimensi *Service Quality*. Dimana metode ini mengelompokkan beberapa atribut yang mewakili kebutuhan pelanggan AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan dan menjadikan AHASS Pelangi Motor sebagai kompetitor yang digunakan sebagai objek pembandingan karena dianggap tepat dan merupakan bengkel resmi Honda selain AHASS 7130 CAM. Kelebihan metode ini yaitu dapat diketahui nilai kualitas pelayanan dan harapan konsumen, variabel-variabel mana saja yang harus diperbaiki dan mengetahui gambaran persepsi pelanggan. Dari permasalahan tentang layanan jasa AHASS 7130 CAM Magetan dapat diselesaikan melalui atribut yang disusun secara sistematis sampai munculnya solusi dari permasalahan tersebut dengan menggunakan *Service Quality* (SERVQUAL) yang diintegrasikan dengan *Quality Function Deployment* (QFD).

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Dari latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan belum bisa memenuhi target volume

servis yang telah ditetapkan.

2. Masih adanya keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan. Contoh: antrian servis yang lama dan kurang jelas
3. Belum pernah dilakukan usaha untuk peningkatan kualitas pelayanan jasa untuk memenuhi kepuasan pelanggan di AHASS 7130 Cemara Agung Motor.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan yang dikemukakan diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Atribut-atribut apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan dalam pelayanan jasa bengkel di AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas bagi pihak manajemen untuk melakukan perbaikan berdasarkan penilaian pelanggan AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan?
3. Langkah perbaikan apa saja yang tepat dilakukan bagi pihak manajemen untuk menjawab keinginan pelanggan AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut-atribut pelayanan bengkel di AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan.
2. Mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas bagi pihak manajemen untuk melakukan perbaikan berdasarkan penilaian pelanggan AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan.
3. Memberikan usulan langkah perbaikan pelayanan bengkel di AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kemampuan perusahaan serta mengacu kepada standar AHASS yang telah ditetapkan secara nasional oleh AHM.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Dari penulisan skripsi ini diharapkan mendapat manfaat sebagai berikut :

1. Perusahaan akan dapat mengetahui atribut-atribut yang diprioritaskan dan dipentingkan oleh konsumen yang akan diwujudkan guna meningkatkan kualitas jasa layanan AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan.
2. Serta adanya solusi-solusi dari hasil penelitian yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan bengkel di AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan.
3. Secara teoritis dapat menambah Pengetahuan dan bahan Pembelajaran tentang pelayanan di AHASS.

1.6 BATASAN MASALAH

Batasan-batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis gap menggunakan gap 5 dengan tingkat kepercayaan sebesar 90%.
2. Penggunaan metode *Quality Function Deployment* (QFD) hanya sampai pada tahap perencanaan kualitas layanan *House of Quality* (HOQ).

