

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman globalisasi ini masyarakat dituntut untuk selalu *mobile* dalam setiap aktivitasnya. Hal ini menyebabkan makin meningkatnya aktifitas masyarakat. Dengan makin meningkatnya aktifitas masyarakat maka kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi juga akan meningkat. Salah satu sarana transportasi yang banyak digunakan masyarakat yaitu sepeda motor yang relatif lebih murah. Selain itu, sepeda motor juga memiliki bentuk yang kecil dan ramping sehingga mampu menghindarkan pengguna dan kemacetan lalu lintas.

Untuk memelihara kondisi prima pada sepeda motor, perlu secara berkala dilakukan perawatan. Dengan semakin bertambahnya jumlah sepeda motor maka akan semakin bertumbuh pula tempat *service* ataupun bengkel sepeda motor. Namun, tidak semua *service* atau bengkel sepeda motor memenuhi ekspektasi dari pelanggan. Bengkel sepeda motor yang ada di Bekasi salah satunya yaitu Bengkel Motor Radja Racing.

Bengkel-bengkel sejenis dalam menghadapi suatu persaingan usaha, perlu mempunyai keunggulan untuk bersaing. Kompetitifnya persaingan dalam bisnis kendaraan bermotor bisa terlihat dengan semakin tumbuhnya pemanfaatan teknologi, ataupun bisa juga inovasi, variasi, dan harga dari produk serta pelayanan perawatan motor yang semakin mudah. Dengan demikian, bengkel harus bisa mengatasi dan berbuat preventif akan datangnya persaingan dari bengkel sejenis, memaksimalkan kesempatan, sehingga bisa memberikan kepada pelanggan pelayanan yang maksimal. (Patmawan, Setyanto, & Sari, 2015).

Kualitas pelayanan menjadi penting sebagai usaha mencari konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan diiringi pelayanan berkualitas yang harapannya akan mendatangkan kepuasan konsumen sesudah memakai jasa. McDougall dan Levesque (2000), dalam penelitian Susanti (2019) menjelaskan bahwa terdapat dua variabel yang bisa memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan terkait jasa,

yakni kualitas yang disebut kualitas inti dan kualitas lain yang biasa disebut kualitas peripheral. Kualitas inti berhubungan dengan konsumen yang memberikan penilaian terkait yang dibutuhkan oleh konsumen seperti kualitas ketepatan, keramahan, kualitas, dan informasi pada layanan. Kualitas *peripheral* berhubungan dengan konsumen memberikan penilaian pada sesuatu kualitas yang membuat barang ataupun jasa layak dipilih dan dijadikan *support quality*, misalnya: lokasi/fasilitas.

Bengkel Motor Radja Racing berada di Jalan K.H. Muchtar Tabrani Rt. 04 Rw. 001. Perwira. Bekasi Utara, 17143. Merupakan salah satu penyedia layanan jasa bengkel yang berpusat di tengah kota Bekasi. Bengkel Motor Radja Racing berdiri sejak tahun 2014. Dimana bengkel ini menyediakan pelayanan jasa seperti: memperbaiki mesin pada kendaraan, pergantian *spare part*, *service* motor, transmisi, hingga pergantian oli.

Dalam beberapa bulan terakhir, Keuntungan Bengkel Motor Radja Racing berdasarkan gambar 1 mengalami penurunan. Selain itu berdasarkan hasil *prasurvei* dan pengamatan pada Bengkel Motor Radja Racing terdapat komplain, di bawah ini kumpulan keluhan yang disasarkan oleh pihak pelanggan kepada Bengkel Motor Radja Racing bisa dilihat pada tabel 1:

Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan Bengkel Motor Radja Racing

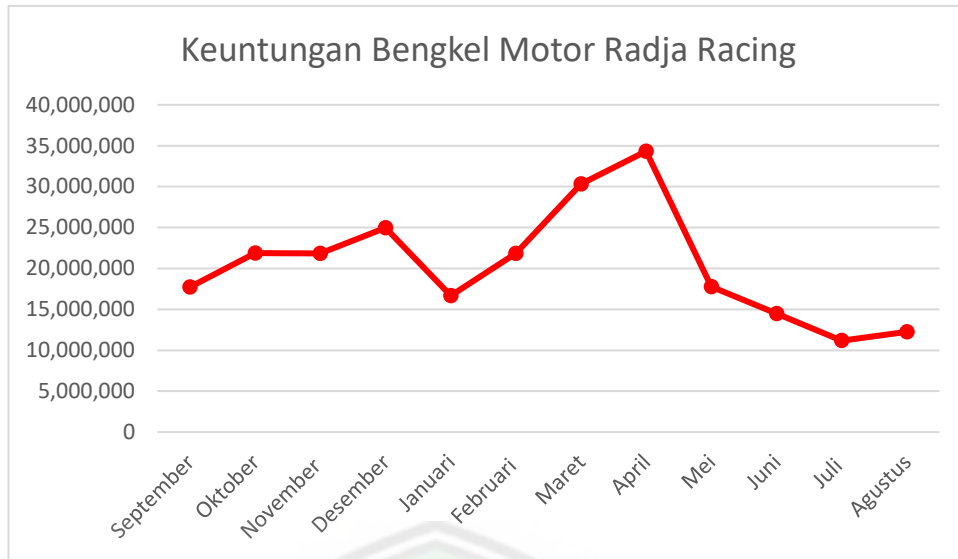
No	Keluhan Pelanggan
1	Antrian <i>service</i> yang memakan waktu dan belum jelas.
2	Ketelitian mekanik masih rendah.
3	Banyaknya pelanggan tidak sebanding dengan ketersediaan mekanik.
4	Tempat Parkir Bengkel Motor Radja Racing sempit.
5	Durasi <i>service</i> memakan waktu lama
6	Kenyamanan ruang tunggu.

Sumber : Bengkel Motor Radja Racing Bekasi (2020)

Tabel 1. 2 Data Keuntungan Bengkel Motor Radja Racing

Bulan	Tahun	Keuntungan
September	2019	17,742,000
Oktober	2019	21,878,000
November	2019	21,840,000
Desember	2020	24,980,000
Januari	2020	16,680,000
Februari	2020	21,854,000
Maret	2020	30,320,000
April	2020	34,320,000
Mei	2020	17,776,000
Juni	2020	14,465,000
Juli	2020	11,175,000
Agustus	2020	12,238,000
JUMLAH		245,268,000
Rata-Rata		20,439,000

Sumber : Bengkel Motor Radja Racing (2020)



Gambar 1. 1 Menunjukkan Penurunan Keuntungan Bengkel Motor Radja Racing selama tahun (2020)

Sumber : Bengkel Motor Radja Racing (2020)

Bedasarkan tabel 1.2 dapat diambil simpulan bahwa keuntungan Bengkel Motor Radja Racing menempati ketidakstabilan posisi sehingga keuntungan yang diperoleh Bengkel Motor Radja Racing kurang maksimal yang malah lebih mengarah adanya penurunan pada tahun 2020 dan penurunan tersebut terjadi secara terus-menerus pada bulan Mei hingga bulan Agustus 2020. Pihak bengkel yang mengelola memberikan prediksi penurunannya dikarenakan belum baiknya pelayanan, lamanya antrean service, belum memadainya fasilitas, dan ketelitian mekanik yang masih kurang. Jadi, belum adanya kualitas pelayanan yang membuat pelanggan datang kembali ke Bengkel Motor Radja Racing. Dengan demikian peneliti bisa melakukan analisis di Bengkel Motor Radja Racing. Selama ini Bengkel Motor Radja Racing sudah memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pelanggan dalam hal *service* atau fasilitas penunjang di Bengkel Motor Radja Racing, akan tetapi hanya saja belum diberikan secara maksimal. Oleh karena itu, peneliti menganggap perlu melakukan analisis yang bertujuan memberi bantuan dalam memaksimalkan kualitas pelayanan di Bengkel Motor Radja Racing.

Metode-metode yang bisa dipakai untuk memberikan analisis pada atribut-atribut yang Bengkel Motor Radja Racing ialah metode *SERVQUAL* yang dalam penelitian ini bisa dipakai untuk mengetahui penilaian dari masyarakat terkait

kualitas (Mustaniroh, Lestari, & Sari, 2010). Terdapat lima dimensi yang berwujud *Tangibles, Reability, Responsive, Assurance, dan Emphaty*. Nilai *SERVQUAL* bisa didapatkan melalui kuisisioner yang diberikan kepada pelanggan dengan dilihat dari perolehan nilai dari tiap variabel pertanyaan baik variabel persepsi maupun variabel harapan. Nilai *SERVQUAL* dari pelayanan penyedia jasa bisa diketahui dengan cara mengolah hasil nilai tiap atribut. Setelah metode *SERVQUAL* kemudian melakukan perbaikan dengan metode *Quality Function Deployment (QFD* yang memiliki tujuan membuat perbandingan dengan kompetitor lain melalui pengembangan dan perbaikan dari segala kebutuhan pelanggan (Gharakhani, 2012).

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada pemaparan latar belakang, maka identifikasi permasalahan penelitiannya ialah:

1. Keluhan dari pelanggan kerap kali bermunculan
2. Penurunan keuntungan dalam beberapa bulan terakhir
3. Pihak bengkel memprediksi bahwa pelanggan mengalami kejenuhan dengan fasilitas pelayanan dan pelayanan yang kurang baik di Bengkel Motor Radja Racing. Selain itu, belum ada penelitian terdahulu yang memberikan analisis pada kepuasan terhadap pelayanan di Bengkel Motor Radja Racing.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan kedatangan total pelanggan serta latar permasalahan yang sudah diidentifikasi permasalahannya, maka rumusan masalahnya yaitu:

1. Pelayanan yang telah diberikan oleh Bengkel Motor Radja Racing terhadap konsumennya apakah sudah mampu memberikan kepuasan dan memenuhi harapan?
2. Atribut apa saja yang seharusnya di prioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan dalam upaya memperkecil kesenjangan (gap) yang terjadi selama ini?

3. Respon teknis atau langkah apa saja yang dianggap paling berpengaruh dan harus dijadikan prioritas dalam upaya memperbaiki setiap atribut pelayanan yang ada saat ini di Bengkel Motor Radja Racing?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengukur dan mengetahui kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh Bengkel Motor Radja Racing.
2. Untuk mengetahui beberapa atribut pelayanan yang harus diutamakan juga priotaskan untuk melakukan perbaikan dan tingkatkan sebagai memberikan yang terbaik pada pelayanan di Bengkel Motor Radja Racing merujuk kesenjangan yang ada sebelumnya ini.
3. Untuk mengetahui respon teknis atau langkah apa saja yang dianggap paling berpengaruh dan harus dijadikan prioritas dalam upaya memperbaiki setiap atribut pelayanan yang ada saat ini di bengkel motor radja racing.

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan konsumen yang sampai saat ini aktif melakukan *service* di Bengkel Motor Radja Racing.
2. Pengambilan data dengan menggunakan kuesioner (wawancara) oleh pengguna jasa *servic* kendaraan motor dan pemilik di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi.
3. Dimensi kualitas yang dipakai ialah *Emphaty, Assurance, Reliability, Responsivness, Tangibles*.
4. Pengukuran kualitas pelayanan akan memakai metode *Service Quality (SERVQUAL)* Dan *Quality Function Deployment (QFD)* model *House of Quality (HOQ)*.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini bisa membantu pihak Bengkel Motor Radja Racing dalam segi masukan untuk pertimbangan sebagai upaya pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan *service* sepeda motor di Bengkel Motor Radja Racing.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk bisa menyajikan pembahasan yang elaborasi dan jelas serta bisa dilakukan analisa yang baik, oleh karena itu sistematika penulisan digunakan ialah:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian termasuk sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab yang didalamnya terkandung literatur teori-teori dan pemikiran sebagai landasan dalam memecahkan permasalahan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini didalamnya terdapat pemaparan perihal jenis penelitian yang dipilih, teknik pengumpulan data, dan kerangka penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisikan mengenai analisis data pada penelitian dengan memakai teori yang sudah dijelaskan.

BAB V PENUTUP

Meliputi simpulan dan saran. Simpulan mengharuskan menjawab tiap masalah yang diangkat dalam permasalahan penelitian dan saran untuk menindaklanjuti rekomendasi pengembangan pada tema penelitian serupa selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN