

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan usaha di bidang otomotif sampai saat ini bahkan cepat dan juga diwarnai dengan banyaknya persaingan dari berbagai daerah, pertentangan ini membuat para pebisnis dituntut untuk lebih baik dalam pengerjaan maupun kualitas barang yang tinggi. Perbaikan mekanis juga menyebabkan pelaku bisnis perlu berpikir lebih kreatif, kreatif dan siap berkembang agar tidak terbengkalai dan tidak kalah dalam persaingan.

Dalam mencari peluang kebutuhan pebisnis haruslah pintar, kreatif dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen, harus mengelola kualitas pelayanan dengan baik. Perkembangan industri dalam bidang otomotif di Indonesia cenderung meningkat di setiap tahunnya. Ini di karenakan menuntut menuntut supaya insan lebih cepat pada berkecimpung untuk menca pai tujuan, salah satu usaha dalam bidang industri otomotif adalah bidang jasa atau pelayanan bengkel kendaraan sepeda motor. Karena seiring waktu berjalan selal u meningkatnya jumlah produksi kendaraan sepeda motor hal ini menyebabkan jasa bengkel sangatlah dibutuhkan para konsumen pengguna kendaraan sepeda motor. Karena di setiap tahunnya jumlah sepeda motor teruslah meningkat maka saat ini bengkel-bengkel kendaraan sepeda motor sangat ramai dikunjungi meskipun persaingan yang sangat ketat. Banyaknya pengguna sepeda motor menyebabkan pengguna sepeda motor mencari bengkel terdekat dengan lokasi yang di tempuh, ini juga menyebabkan banyak bengkel saling bersaing untuk mendapatkan lokasi yang starategis, serta memberikan pelayan yang sangat ramah kepada konsumen seperti kelengkapan fasilitas, harga dan kualitas pelayanan yang terbaik agar konsumen

Ada begitu banyak studio yang bekerja, khususnya di Bekasi, studio vendor yang disetujui atau populasi keseluruhan. Studio yang disetujui vendor hanya secara eksplisit untuk melayani sebuah merek, khususnya Suzuki. Studio Suzuki indomotor ini harus bisa mengikuti dan menawarkan bantuan yang luar biasa untuk membangun keteguhan klien.

Suzuki Indomotor merupakan bidang dalam servis kendaraan sepeda motor khususnya Suzuki. Pelayanan yang di berikan antara lain service besar, memperbaiki kerusakan motor dan selanjutnya menjual suku cadang atau suku cadang tambahan. Administrasi yang diberikan oleh pihak studio Suzuki group harus terlihat dari ketanggapan para pekerja dalam melayani kliennya, dan mendengarkan keluhan klien dalam menangani sepeda motornya dan memahami keinginan pelanggan. Kantor untuk pembeli sendiri adalah tempat duduk seperti kursi, kantor hiburan sehingga klien terpenuhi sambil percaya bahwa kendaraan mereka akan dirombak oleh ahli perbaikan kelompok Suzuki dan kerapian jamban dan menawarkan berbagai jenis bantuan sehingga klien terisi sebaik mungkin. diharapkan.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang menyoroti upaya untuk mengatasi masalah yang diinginkan oleh pembeli yang tidak diatur dengan cara penyampaian kepada pelanggan agar dapat memberikan kewajaran yang wajar sesuai dengan apa yang dibutuhkan pembeli.

Berdasarkan uraian dari permasalahan di atas, maka akan saya lakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Service Quality (Servqual)” di Suzuki Indo Motor**

Data Antrian Pelanggan Per 01 Februari 2021 - 26 Februari 2021 Bengkel Suzuki Indomotor

Tabel 1.1 Data Antrian Konsumen Bengkel Suzuki Indomotor

Tanggal	Hari	Jumlah Pelanggan
01 Februari 2021	Senin	32
02 Februari 2021	Selasa	25
03 Februari 2021	Rabu	35
04 Februari 2021	Kamis	29
05 Februari 2021	Jumat	27
08 Februari 2021	Senin	33
09 Februari 2021	Selasa	29
10 Februari 2021	Rabu	33
11 Februari 2021	Kamis	32
12 Februari 2021	Jumat	28
15 Februari 2021	Senin	33
16 Februari 2021	Selasa	35
17 Februari 2021	Rabu	36
18 Februari 2021	Kamis	23
19 Februari 2021	Jumat	19
22 Februari 2021	Senin	32
23 Februari 2021	Selasa	32
24 Februari 2021	Rabu	30
25 Februari 2021	Kamis	24
26 Februari 2021	Jumat	30

Sumber: Bengkel Suzuki Indomotor

Berdasarkan data pelanggan yang datang dari hari Senin hingga hari Jumat selama 1 bulan di atas, dapat diketahui bahwa jika dilakukan rata-rata pelanggan yang datang,

maka pelanggan paling banyak datang ketika hari Senin. Menggunakan jam pelayanan yang sama dari jam 8 Pagi sampai jam 4 sore terdapat perbedaan jumlah pelanggan yang datang untuk melakukan service.

Tabel 1.2 Data Keluhan Konsumen

Bulan	Jenis Keluhan	Tuntutan
Desember 2020	1. Sparepart motor yang inden, atau lama di datangkan	4 Kali Tuntutan
	2. Antrian konsumen yang menumpuk	3 Kali Tuntutan
Januari 2021	1. Waktu Perbaikan melebihi estimasi yang sudah di jadwalkan	3 Kali Tuntutan
Februari 2021	1. stock oli yang di inginkan konsumen terkadang tidak tersedia	3 Kali Tuntutan
	2. Fasilitas ruang tunggu terkadang ACnya mengalami kerusakan	3 Kali Tuntutan

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan pada latar belakang, sehingga terdapat identifikasi masalah yaitu :

1. Terjadinya tumpukan antrian pelanggan pada sistem pelayanan bengkel Suzuki indomotor kaliabang, yang menyebabkan kurang efektifnya pelayanan.
2. Adanya jumlah kenaikan pelanggan di bengkel Suzuki indomotor.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang dapat dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor apa saja yang harus diperhatikan oleh bengkel Suzuki indomotor untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

2. Bagaimana kualitas pelayanan bengkel Suzuki indomotr terhadap kepuasan pelanggan ?

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat terfokus pada pemecahan masalah yang telah di rumuskan sebelumnya, maka penelitian dapat dilakukan dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Tempat penelitian ini dilakukan di bengkel Suzuki indomotor kaliabang tengah, Bekasi utara.
2. Responden merupakan pelanggan atau konsumen bengkel Suzuki indomotor.
3. Penentuan tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen menggunakan metode SERVQUAL.
4. Pengambilan data ini menggunakan kuesioner.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah telah di tuliskan sebelumnya, Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor pelayanan apa saja yang harus di perhatikan oleh bengkel Suzuki indomotor untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan bengkel Suzuki indomotor terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

- A. Menambah ilmu dan wawasan tentang proses produksi di suatu perusahaan mengaplikasikan pengetahuan yang di dapat di bangku kuliah ke perusahaan yang akan di jadikan tempat kerja praktik.

- B. Menambah kepercayaan diri serta keberanian dan tanggung jawab mahasiswa dalam melaksanakan tugas yang di percayakan oleh instansi kepada mahasiswa yang bersangkutan.
- C. Dapat menyandingkan ilmu pengetahuan sekaligus mengaplikasikan teori-teori yang di peroleh di bangku kuliah dengan ilmudari magang kerja serta menambah pengalaman kerja dalam bidang industri.

2. Bagi Bengkel team suzuki

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat teratasinya permasalahan – permasalahan yang ada di perusahaan dan sebagai sarana mencari sumber daya manusia yang mempunyai potensi yang unggul.

1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di daerah Kaliabang Tengah Kota Bekasi dengan objek yang diteliti adalah kualitas pelayanan yang di berikan oleh bengkel team Suzuki.

1.8 Metodologi Penelitian

Untuk mencapai kegiatan yang telah ditunjukkan di atas, maka akan dilakukan beberapa metode dan teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Metode Wawancara

Penulis melakukan konsultasi secara langsung terhadap pembimbing lapangan sehingga segala sesuatu yang belum jelas dapat langsung ditanyakan.

2. Metode Observasi

Penulis melakukan wawancara secara langsung dan online dengan didampingi pembimbingan lapangan Bengkel Team Suzuki untuk mendapatkan data – data yang dibutuhkan.

3. Metode Studi Literatur

Penulis mengumpulkan data melalui beberapa buku referensi, handbook perusahaan dan manual book.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disajikan guna memberi deskripsi struktur secara menyeluruh dari penelitian ini. Penelitian ini terbagi atas 5 bab yang tertulis antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terbagi atas latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan berbagai macam pemikiran serta landasan teori yang dipakai yang terkait dalam penelitian ini

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai bagaimana informasi riset didapat dan bagaimana menganalisis informasi. Maka dari itu pada bab ini menyajikan metode pengumpulan informasi, diagram alir, serta analisa

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini termasuk bab yang menguraikan pengolahan data hasil riset serta pengolahan serta perhitungan informasi serta analisa terhadap hasil – hasil yang sudah diperoleh pada bab – bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bab yang menyajikan kesimpulan dari hasil pembahasan, analisis informasi dan saran – saran yang dapat dibagikan bersumber pada riset yang telah dilaksanakan

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini berisi daftar – daftar referensi penulis yang digunakan dalam penulisan laporan proposal skripsi yang dibuat sebagai acuan pada laporan proposal skripsi penuli.

