

BAB I

PENDAHULUAN

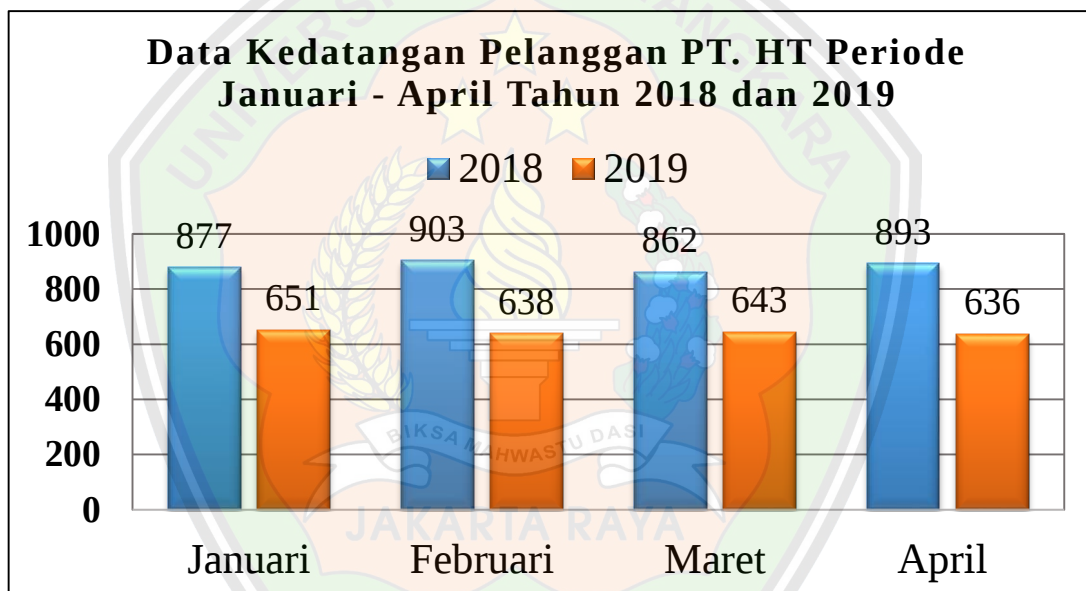
1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia industri saat ini terutama dunia industri dalam negeri mengalami banyak kemajuan. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari banyaknya dunia industri yang terus meningkat, seiring dengan meningkatnya jumlah industri semakin meningkat persaingan yang terjadi. Salah satu perusahaan yang semakin meningkat saat ini adalah perusahaan dalam bidang jasa. Persaingan yang dapat terlihat dengan jelas dalam suatu perusahaan jasa ialah persaingan dalam menawarkan serta memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu industri maka akan berdampak positif bagi suatu industri tersebut.

Kepuasan suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan mampu memberikan dorongan terhadap rasa loyalitas pelanggan untuk selalu bertahan dengan industri tersebut, bahkan mampu memberikan kesetiaan yang tinggi terhadap perusahaan/industri tersebut, serta mampu merekomendasikan perusahaan/industri kepada masyarakat umum untuk memilih perusahaan tersebut sebagai perusahaan yang mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan. Selain memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, perusahaan jasa juga perlu memperhatikan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Salah satu perusahaan jasa yang berkembang saat ini terutama di wilayah Bekasi adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa otomotif seperti penjualan serta pelayanan perbaikan mobil yang terdapat di dalamnya. Salah satu perusahaan jasa yang ikut bersaing dalam persaingan ketat kualitas jasa penjualan serta perbaikan mobil saat ini adalah PT. HT.

PT. HT merupakan perusahaan penjualan serta perbaikan mobil yang belum lama didirikan di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi. Oleh karena itu, guna meningkatkan pelanggan serta penjualan, diperlukan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh perusahaan. Dengan

ditingkatkannya kualitas pelayanan, perusahaan berharap para pelanggan merasa puas serta mampu menjadikan PT. HT sebagai perusahaan yang terpercaya dalam melakukan penjualan serta perbaikan mobil, sehingga pelanggan tanpa disadari merekomendasikan PT. HT kepada masyarakat sebagai perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam penjualan serta perbaikan mobil para pelanggannya. Salah satu pelayanan yang ingin ditingkatkan oleh PT. HT adalah pelayanan bengkel mobil. Alasan ditingkatkannya pelayanan bengkel mobil di PT. HT dikarenakan adanya beberapa pelanggan yang melakukan protes – protes kecil terhadap pelayanan bengkel serta tingkat kedatangan pelanggan yang mengalami penurunan yang cukup signifikan pada akhir – akhir ini. Data kedatangan pelanggan dijelaskan pada Gambar 1.1 berikut ini.



Gambar 1.1. Diagram Data Kedatangan Pelanggan PT. HT Periode Januari – April Tahun 2018 dan 2019

Sumber : PT. HT

Berdasarkan perbandingan data kedatangan pelanggan PT. HT selama periode Januari – April 2019 dibandingkan tahun sebelumnya dibulan yang sama, terlihat adanya penurunan yang cukup signifikan. Oleh karena itu perusahaan berinisiatif untuk meningkatkan pelayanan bengkel mobil agar tingkat kedatangan pelanggan dapat meningkat.

Dalam meningkatkan pelayanan bengkel mobil sebelumnya perlu diketahui tingkat kepuasan pelanggan PT. HT terhadap pelayanan bengkel mobil tersebut. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada bengkel mobil digunakan metode *importance performance analysis* (IPA). Metode ini merupakan salah satu metode yang sering digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan, adapun cara yang dilakukan dalam metode ini ialah dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan juga tingkat pelaksanaannya. Seberapa penting atribut pelayanan bagi pelanggan merupakan tingkat kepentingan dari metode *importance performance analysis*, dan kinerja yang telah dilakukan oleh suatu perusahaan disebut sebagai tingkat pelaksanaan dalam metode ini. Untuk mengetahui tingkat prioritas dari atribut pelayanan bengkel PT. HT ialah dengan cara memasukkan hasil dari metode *importance performance analysis* ke dalam diagram kartesius. Setelah memasukkan hasil metode tersebut maka akan dapat diketahui atribut pelayanan mana saja yang perlu diperbaiki oleh perusahaan dan atribut mana saja yang perlu dipertahankan performanya.

Salah satu keunggulan yang dimiliki pada metode *importance performance analysis* dibanding metode yang lain adalah pihak manajer bengkel mampu dengan cepat mengambil tindakan yang tepat dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sehingga perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, serta dapat meningkatkan kedatangan pelanggan dan target perusahaan yang ingin dicapai. Selain itu keunggulan yang lain dari metode ini adalah sangat sederhana serta mudah digunakan dan juga tepat dalam mengetahui atribut kualitas pelayanan mana saja yang belum maksimal. Alasan lain peneliti memilih PT. HT sebagai tempat penelitian adalah belum adanya penelitian yang membahas tentang kepuasan pelanggan terhadap bengkel mobil PT. HT. Sehingga berdasarkan masalah tersebut, peneliti melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap bengkel PT. HT. Penelitian ini dilakukan di bengkel PT. HT yang berada di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi. Dengan judul penelitian yaitu **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bengkel Mobil PT. HT Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, identifikasi masalah yang dapat diambil adalah tingkat kedatangan pelanggan terhadap bengkel mobil PT. HT di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi periode Januari – April tahun 2019 mengalami penurunan dibandingkan periode Januari – April tahun 2018.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diungkapkan oleh penulis, yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel mobil PT. HT di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi dengan menggunakan metode *customer satisfaction index*?
2. Pelayanan manakah yang dianggap penting dalam meningkatkan kedatangan dan kepuasan pelanggan pada bengkel mobil PT. HT di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi ?
3. Saran perbaikan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan bengkel mobil PT. HT Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi?

1.4. Batasan Masalah

Untuk membatasi masalah yang akan dibatasi pada penelitian ini, maka penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian hanya membahas pelayanan pada bengkel mobil dan dilakukan di PT. HT di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi.
2. Penelitian hanya dilakukan pada tanggal 10 Juni sampai 15 Juni 2019.
3. Data yang didapat merupakan hasil dari kuesioner yang diisi oleh pelanggan yang datang.
4. Tidak membahas tentang kerugian dari berkurangnya pelanggan yang melakukan servis di bengkel mobil PT. HT di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi.

5. Hanya membahas tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan pada bengkel mobil PT. HT di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi periode Januari – April 2019.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel mobil PT. HT di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi dengan menggunakan metode *customer satisfaction index*.
2. Mampu menentukan pelayanan manakah yang paling dominan dalam meningkatkan kedatangan serta kepuasan pelanggan bengkel mobil PT. HT di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi.
3. Mampu memberikan saran peningkatan pelayanan bengkel mobil PT. HT Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi.

1.6. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti
Mampu memberikan serta menambah pengetahuan peneliti tentang pentingnya kepuasan pelanggan terhadap suatu bidang usaha.
2. Bagi Perusahaan
Sebagai bahan evaluasi tingkat kepuasan pelanggan serta informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT. HT di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi guna memenuhi kepuasan pelanggan.
3. Bagi Akademis
Menambah pembendaharaan perpustakaan serta sebagai bahan referensi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. HT yang berada di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi. Sedangkan untuk waktu penelitian dilakukan dari tanggal 10 Juni sampai 15 Juni 2019.

1.7.2. Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini, diantaranya :

1. Wawancara
Pada metode ini dilakukan pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab pada calon pelanggan.
2. Observasi
Pada metode ini dilakukan pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan penelitian langsung di PT. HT di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi.
3. Kuesioner
Pada metode ini pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada calon pelanggan yang telah disiapkan pada lembaran kertas.
4. Studi Pustaka
Pada metode ini pengumpulan data didapat dari beberapa sumber acuan diantaranya buku-buku, literatur, jurnal yang saling berkaitan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, serta teori ataupun metode pengolahan data dengan menggunakan metode yang berguna sebagai bahan acuan untuk penyusunan penelitian ini.

1.8. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran tentang isi laporan skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini menyajikan pengantar terhadap penelitian yang akan dibahas, seperti latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi definisi layanan/jasa, karakteristik jasa, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan, uji validitas, uji reliabilitas, *importance performance analysis* (IPA), dan *customer satisfaction index* (CSI).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, teknik pengumpulan dan pengolahan data, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik analisis data, *importance performance analysis* (IPA), *customer satisfaction index* (CSI) dan kerangka berfikir penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis melakukan analisis tentang pembuatan kuesioner, karakteristik responden, atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan, uji validitas dan reliabilitas tingkat kepentingan, atribut pelayanan berdasarkan tingkat kinerja, uji validitas dan reliabilitas tingkat kinerja, dan *importance performance analysis* (IPA), *customer satisfaction index* (CSI), dan saran peningkatan pelayanan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis menyajikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang berhubungan dengan pembahasan yang diambil dalam penelitian ini serta saran – saran yang bisa diberikan dan diharapkan dapat menjadi pembelajaran, agar menerapkan ilmu yang telah didapat dalam dunia industri.

DAFTAR PUSTAKA