

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

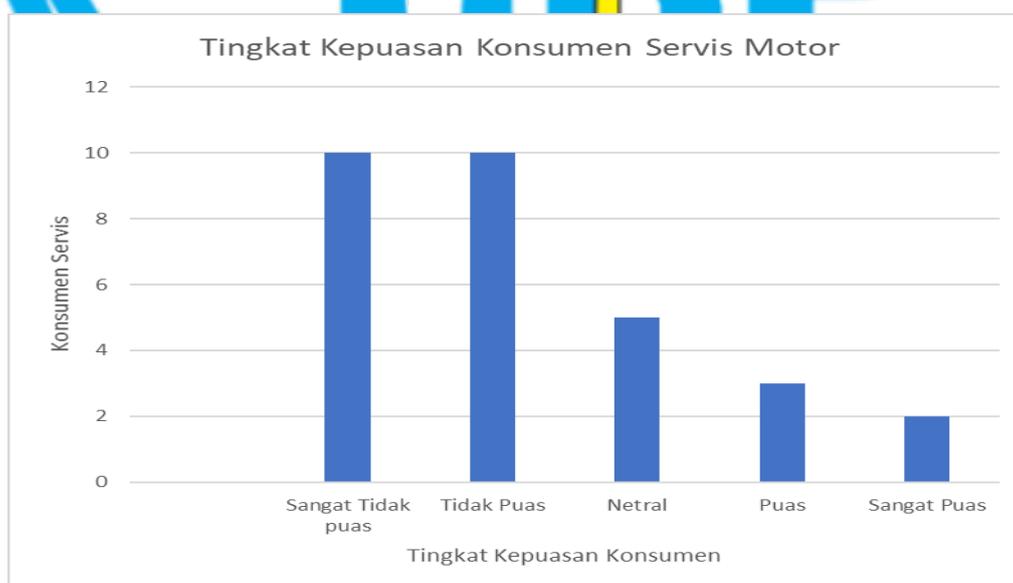
Seiring dengan meningkatnya jumlah populasi penggunaan sepeda motor mengalami peningkatan yang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan aktivitas-aktivitas yang dilakukan dikalangan masyarakat. Seperti, penggunaan sepeda motor bagi pekerja, pelajar atau mahasiswa, maupun penggunaan untuk sehari-hari. Secara tidak langsung hal tersebut menuntut pengguna untuk bisa menjaga atau merawat kendaraannya agar tetap dikondisi yang baik dan layak pakai. Dengan hal tersebut dapat memunculkan persaingan yang ketat dalam penyediaan jasa dan saling berlomba-lomba untuk merebut pangsa pasar dan mempertahankan konsumennya agar tidak berpaling ke penyedia jasa yang sama. Jasa merupakan tindakan *intangibile* atau tidak berwujud fisik yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang bersifat tidak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan. Menurut Stanton (2013) yang dikutip dari jurnal Fitri,dkk (2022).

Dengan meningkatnya penggunaan sepeda motor berbanding lurus dengan persaingan penyediaan jasa servis motor. Untuk memenangkan persaingan dalam penyediaan jasa maka bengkel harus mampu memberikan pelayanan jasa yang baik agar mendapatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah gambaran dari perbedaan antara harapan dan kinerja (yang nyata diterima) jika harapan tinggi, jika kinerja yang diberikan biasa-biasa saja maka kepuasan tidak akan dapat terwujud atau bahkan dapat menimbulkan kekecewaan bagi konsumen sebaliknya, apabila kinerja melebihi dari apa yang diharapkan kepuasan akan meningkat (Priansa, 2017).

Bengkel Danu Motor merupakan salah satu bengkel umum yang menangani setiap permasalahan yang terdapat pada kendaraan roda dua atau motor. Bengkel Danu Motor berdiri pada tahun 2017. Bengkel Danu Motor Buka setiap hari dengan jam kerja dari jam 08:00 sampai dengan jam 17:00. Letak dari bengkel ini berada di Desa Cimider. Sebagai bengkel umum harus mempertimbangkan aspek pada pelayanan untuk memenuhi ekspektasi konsumen agar tidak pindah ke bengkel yang lain. Dalam servis kualitas yang ada di Bengkel Danu Motor ini belum memenuhi standarisasi. Dapat dilihat dalam poin-poin dari lima dimensi *Servqual* atau *Service Quality* masih belum terpenuhi. Seperti:

1. Dari segi *Reliabilitas* atau Keandalan dari bengkel ini yaitu kemampuan teknisi dalam penanganan masalah kurang menguasai.
2. Dari segi *Resvonsiveness* atau Daya tanggap yaitu dalam memenuhi permintaan khusus dari pelanggan bengkel ini belum mampu.
3. Dari segi *Assurance* atau Jaminan bengkel ini yaitu dari ketepatan waktu servis dalam memberikan pelayanan selalu tidak sesuai.
4. Dari segi *Empathy* atau Empati yaitu kurangnya perhatian karyawan dalam memperlakukan para pelanggan secara personal.
5. Dan yang terakhir dari segi *Tangible* atau Bukti fisik yaitu dari fasilitas pendukung kenyamanan pelanggan masih kurang.

Dari lima pertanyaan diatas mengenai servis kualitas dari Bengkel Danu Motor terlihat jelas bahwa dari servis kualitasnya kurang dan dapat menyebabkan jumlah pelanggan atau konsumen servis berkurang karena hal tersebut. Adapun dibawah ini merupakan observasi awal terhadap tingkat kepuasan konsumen servis pada Bengkel Danu Motor yaitu sebagai berikut:



Gambar 1.1 Diagram Tingkat Kepuasan Konsumen Servis Motor

Sumber: Data Bengkel Diolah Oleh Penulis, 2022

Dari jumlah tingkat kepuasan konsumen pada Bengkel Danu Motor diatas menunjukkan penurunan konsumen dikarenakan kurangnya kepuasan konsumen terhadap servis kualitas yang ada di bengkel tersebut. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Servis Pada Bengkel Danu Motor Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diuraikan oleh penulis, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perbandingan kesenjangan (*gap*) antara tingkat persepsi dan harapan pada konsumen servis di Bengkel Danu Motor?
2. Apakah dalam kualitas pelayanan terdapat pelayanan servis yang memuaskan disetiap dimensinya?
3. Atribut apa saja yang menjadi prioritas utama terhadap perbaikan kualitas pelayanan servis?
4. Apa usulan perbaikan kualitas pelayanan servis yang perlu dilakukan di Bengkel Danu Motor?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini oleh penulis yaitu untuk menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan yang terdapat di Bengkel Danu Motor adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui perbandingan kesenjangan (*gap*) antara tingkat persepsi dan harapan pada konsumen servis di Bengkel Danu Motor.
2. Mengetahui dalam kualitas pelayanan terdapat pelayanan servis yang memuaskan disetiap dimensinya.
3. Menentukan atribut apa saja yang menjadi prioritas utama terhadap perbaikan kualitas pelayanan servis.
4. Memberikan usulan perbaikan servis pada Bengkel Danu Motor.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dilakukannya penelitian tugas akhir bagi seluruh pihak yang terlibat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, memberikan informasi dan referensi untuk perbaikan servis kualitas pelayanan kepada konsumen.
2. Bagi pembaca, memberikan pemahaman mengenai penerapan *service quality* untuk menyelesaikan permasalahan terkait kepuasan konsumen.

1.5 Batasan Masalah

Agar mencegah penyelesaian masalah yang menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan, maka adapun batasan-batasan masalah yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan.
3. Lokasi di Bengkel Danu Motor dengan menggunakan data standar kualitas pelayanan diambil dari salah satu bengkel AHASS Grias Motor Jatibarang.

