

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada industri otomotif ini membawa dampak yang sangat besar bagi perkembangan dunia usaha saat ini. Kondisi seperti ini menyebabkan pasar yang semakin luas dan dunia usahanya semakin lebar, di sisi lain persaingan semakin ketat. Perusahaan dituntut keras agar dapat konsisten dalam mempertahankan keunggulan produk atau jasa itu dari para pesaing pada usaha yang sama, dengan semakin banyaknya yang menyadari bahwa pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang merupakan aspek paling penting dalam mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan untuk saat ini. Perlu adanya untuk mengetahui itu semua agar dapat berjalan dengan sesuai apa yang diharapkan dan inginkan khususnya para pelanggan, dan pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat menjadi senjata utama dalam persaingan itu sendiri agar tampil lebih baik dibandingkan pesaing yang lain tetapi bisa juga sebaliknya dan juga akan menjadi bumerang yang dapat menghancurkan dalam dunia bisnis yang semakin berat persaingan saat ini. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja hasil produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. (Riyanto, 2018).

Dalam usaha yang bergerak pada bidang jasa perbaikan sepeda Motor ini dapat berjalan dengan baik dan dapat menyakinkan harapan pelanggan dengan hasil memuaskan dan sesuai apa yang diinginkan oleh para pelanggan. Maka perlu adanya layanan yang baik kepada pelanggan. Pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. (Riyanto, 2018). Kepuasan pelanggan yaitu dapat dikatakan perasaan kecewa dan juga senang oleh para pelanggan dalam merumpamaan antara kesan yang diberikan konsumen tentang tingkatan kinerja produk dan jasa juga yang nyata dengan kinerja sesuai harapan. Dari pendapat yang ada bisa dikatakan kepuasan pelanggan itu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa produk yang diterima dan

yang diharapkan. Karena setiap harinya pelanggan pasti berbeda-beda baik keinginan dan kerusakan pada Motor, oleh karena itu harus bisa dan dapat menyesuaikan agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan keinginan para pelanggan dan dapat terciptanya kepuasan pada pelanggan itu sendiri. Untuk menunjang kualitas pelayanan bengkel yang baik maka perlu adanya standar kualitas pelayanan. Berikut merupakan beberapa standar kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan :

Tabel 1.1 Standar Kualitas Pelayanan

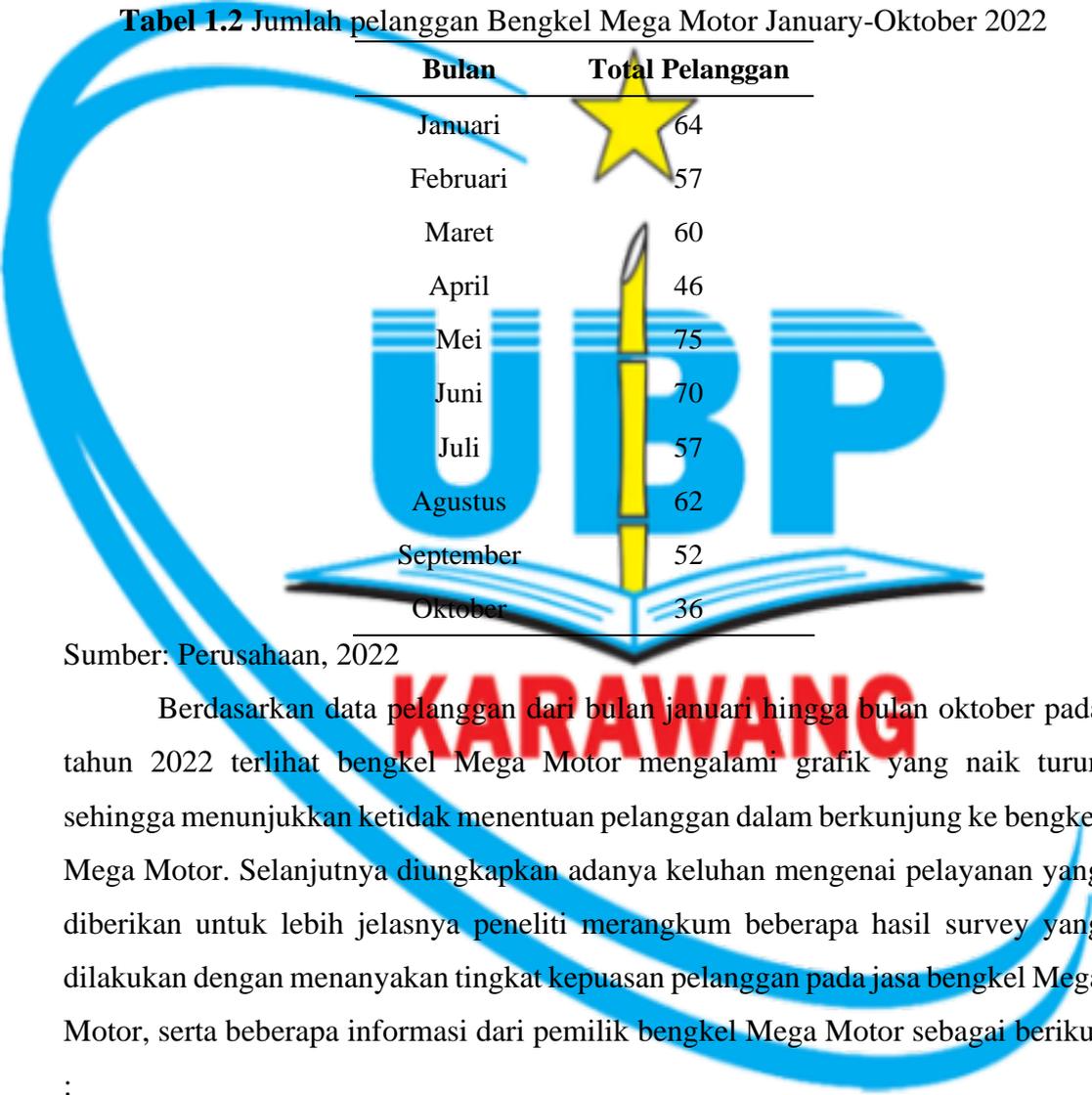
No.	Atribut	Parameter
1	Pegawai dapat memberikan perhatian kepada pelanggan	Empati
2	Pemahaman akan kebutuhan pelanggan	
3	Pegawai mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dengan pelanggan	
4	Memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang orang	
5	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan peraturan	Kehandalan
6	Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan	
7	Pegawai dapat menyelesaikan serta mampu memperbaiki kerusakan	
8	Pegawai memiliki pengetahuan atau pengalaman yang baik dalam bidangnya	
9	Kejelasan informasi waktu penyampaian kepada pelanggan	Daya tanggap
10	Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan administrasi	
11	Pegawai tanggap dan selalu sigap dalam membantu pelanggan	
12	Memenuhi permintaan dari pelanggan	
13	Memberikan keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel	Jaminan
14	Waktu jam kerja yang nyaman	
15	Mengutamakan kepentingan dari pelanggan	
16	Fasilitas yang diberikan oleh bengkel bersih dan rapih	Bukti fisik
17	Stock spare part yang berada di bengkel lengkap, asli, terjamin dan tersedia untuk perbaikan kendaraan	
18	Memberikan kenyamanan kepada pelanggan di ruang tunggu	

Sumber: Utomo (2019)

Dari tabel diatas menjadikan standarisasi akan setiap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan adanya standarisasi ini menjadikan sebagai acuan untuk mengaplikasikan apa saja yang perlu diperhatikan tentang kualitas pelayanan pada bengkel Mega Motor.

Adapun dibawah ini merupakan jumlah pelanggan servis dalam 10 bulan terakhir pada bengkel Mega Motor yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jumlah pelanggan Bengkel Mega Motor January-Oktober 2022



Bulan	Total Pelanggan
Januari	64
Februari	57
Maret	60
April	46
Mei	75
Juni	70
Juli	57
Agustus	62
September	52
Oktober	36

Sumber: Perusahaan, 2022

Berdasarkan data pelanggan dari bulan Januari hingga bulan Oktober pada tahun 2022 terlihat bengkel Mega Motor mengalami grafik yang naik turun sehingga menunjukkan ketidakmenentuan pelanggan dalam berkunjung ke bengkel Mega Motor. Selanjutnya diungkapkan adanya keluhan mengenai pelayanan yang diberikan untuk lebih jelasnya peneliti merangkum beberapa hasil survey yang dilakukan dengan menanyakan tingkat kepuasan pelanggan pada jasa bengkel Mega Motor, serta beberapa informasi dari pemilik bengkel Mega Motor sebagai berikut :

Tabel 1.3 Daftar Keluhan Pelanggan

No	Ketidakpuasan Pelanggan
1	Fasilitas ruang tunggu kurang banyak
2	Suku cadang atau sparepart kurang lengkap
3	Kinerja mekanik dan karyawan kurang maksimal
4	Kebersihan lingkungan sekitar bengkel kurang di perhatikan
5	Penyimpanan part berantakan saat melakukan pembongkaran
6	Terkadang mekanik langsung menyarankan ganti part baru padahal masih bisa dipakai
7	Tidak ada nomor antrian sehingga menjadi lama menunggu

Sumber: Perusahaan, 2022

Guna menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dan dapat bersaing, dalam bengkel Mega Motor ini harus dapat menawarkan dan memberikan layanan dengan sebaik mungkin supaya dapat diterima dengan baik oleh para pelanggan bahkan melebihi harapan para pelanggan itu sendiri. Termasuk dalam hal ini pada usaha jasa bengkel Mega Motor yang ada di desa cikampek utara ini menawarkan jasa perbaikan sepeda Motor baik itu servis ringan maupun servis berat.

Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan bengkel Mega Motor ini dapat melakukan perhitungan dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan dapat mengetahui dan mengidentifikasi keinginan kebutuhan pelanggan sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan pelanggan. Serta mendapatkan atribut pelayanan yang perlu diperbaiki dan yang dipertahankan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dapat di hasilkan, pelanggan akan banyak dan terus bertambah karena puas dengan apa yang di hasilkan. Kepuasan yang diciptakan akan dapat menghasilkan hal positif dan dapat mendorong loyalitas pelanggan dan mendapatkan nilai lebih dari masyarakat khususnya para pelanggan itu sendiri. Maka dari itu penulis akan melakukan penelitian dengan judul” Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bengkel Mega Motor Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan oleh penulis, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Bengkel Mega Motor ?
2. Atribut apa yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel Mega Motor ?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengenai rumusan masalah yang penulis uraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan bengkel Mega Motor.
2. Menganalisis atribut-atribut yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel Mega Motor.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca dan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk dikembangkan lebih lanjut.
2. Manfaat Bagi Penulis, dapat menambah ilmu pengetahuan serta dapat menerapkan materi perkuliahan yang sudah didapat selama kuliah.
3. Manfaat Bagi Perusahaan, Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk menentukan strategi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan

1.5 Batasan Masalah

Berikut batasan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini :

1. Penelitian ini dilakukan pada bengkel Mega Motor
2. Proses pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner