

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu merupakan salah satu bidang usaha yang paling penting di dalam industri otomotif di Semarang. Bidang usaha Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu menyediakan pelayanan dan perawatan yang sangat penting bagi kegiatan perbaikan kendaraan khusus mobil. Sebagai salah satu tempat perawatan dan perbaikan mobil yang paling penting bagi sebuah siklus industri otomotif di Semarang. Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada pelanggan. Pelanggan adalah seorang individu ataupun sekelompok orang yang menggunakan atau membeli produk fisik maupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai faktor seperti kualitas, harga, tempat, pelayanan berdasarkan keputusan mereka sendiri (Greenberg:2010). Menurut Nasution pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi, sehingga hanya merekalah yang dapat menentukan kualitas seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka (Nasution : 2004).

Menurut Kotler dan Keller (2009) dalam meningkatkan persaingan perusahaan harus dapat memenangkan persaingan dengan menampilkan produk yang terbaik. Kebutuhan pelanggan merupakan jawaban dari pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pelanggan akan dapat tercapai. Pelayanan adalah suatu *service* perusahaan jasa untuk mencapai kepuasan pelanggan, sehingga merupakan prioritas yang paling utama. Kepuasan pelanggan jasa sangat dipengaruhi atas ekspektasi atau persepsi atas kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga, serta faktor pribadi dan faktor situasional. Menurut Suprihatin (2009), kepuasan pelanggan merupakan bagian yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis. Sedangkan menurut Suryaningtyas, *et. al.* (2013), kualitas pelayanan merupakan salah satu syarat kelangsungan hidup dari suatu perusahaan atau instansi. Tingginya

kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan pengguna jasa.

Kondisi yang terjadi pada pelanggan Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu ketika pemberian *service* gratis telah berakhir, pelanggan enggan untuk menggunakan jasa *service* Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu, pada hari libur kepadatan antrian *service* sangat tinggi dan ruang *service* terbatas, jumlah tenaga montir banyak, data tentang kepuasan pelanggan sangat minim, dan ketersediaan suku cadang untuk *service* stoknya sangat minim. Kondisi tersebut diatas sangat urgen untuk kepentingan pelayanan atau *service* bagi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama yang harus diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk memelihara loyalitas pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut maka diperlukan metode analisis kualitas jasa pelayanan. Kualitas pelayanan dipandang sebagai komponen yang harus diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi pelanggan lama untuk pindah ke perusahaan lain (Reza dan Farah, 2014). Pada penelitian ini digunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*, untuk mengetahui kualitas pelayanan dari Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu Jalan Sudirman Semarang. Menurut Wijaya (2011), metode *Service Quality* merupakan metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan (*gap research*). Kesenjangan (*gap research*) adalah bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelanggan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik mengambil judul penelitian “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL”, dengan objek penelitiannya adalah pelanggan Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu Jalan Sudirman Semarang. Penelitian ini adalah menganalisa kualitas pelayanan bengkel terhadap pengguna jasa Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu, hal ini penting untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Bagaimana eskpektasi dan persepsi

mereka terhadap pelayanan pada Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu Jalan Sudirman Semarang.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan permasalahan yang ada pada pihak Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu Jalan Sudirman Semarang, hal ini ditegaskan dan dibuktikan dengan belum pernah melakukan survei tentang kepuasan pelanggan oleh pihak Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu. Rumusan masalah meliputi beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu-Sudirman Semarang ?
2. Dimensi Pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan oleh Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu-Sudirman Semarang ?

1.3 Batasan Masalah

Mengingat jangkauan permasalahan yang akan dibahas sangat luas dan kompleks, maka dalam penelitian ini akan diberikan batasan masalah supaya arah penyelesaiannya dapat terfokus pada inti permasalahan yang dimaksudkan. Adapun batasan-batasan masalah tersebut adalah :

- a. Penelitian ini hanya sampai rekomendasi perbaikan pelayanan pada bengkel mobil.
- b. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pelanggan (pengguna jasa perbaikan dan perawatan mobil) pada Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu Jalan Sudirman Semarang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu Jalan Sudirman Semarang.
2. Untuk meningkatkan dimensi-dimensi pelayanan pada Bengkel PT. Karya Zirang Utama Daihatsu – Sudirman Semarang.

Manfaat penelitian ini :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan sebagai implementasi dan penerapan teori-teori yang telah dipelajari selama kegiatan perkuliahan. Selain itu juga dapat meningkatkan semangat serta motivasi penulis untuk selalu belajar dan bekerja dengan hati, karena banyak pelajaran berharga bagi penulis sendiri.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat membantu memberikan masukan-masukan yang didapatkan dari hasil penelitian ini. Masukan-masukan tersebut merupakan usulan perbaikan pelayanan, dengan adanya perbaikan pelayanan, maka kualitas akan meningkat dan diharapkan dapat memberikan dan meningkatkan kepuasan tersendiri pada pelanggan dan pemilik perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini berisi telaah pustaka, membahas tentang pelanggan, jasa dan kualitas jasa, perhitungan kualitas jasa (SERVQUAL).

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan deskripsi alur dalam penyelesaian masalah, dimana langkah-langkahnya adalah melakukan pengambilan data, jenis dan sumber data, uji validitas dan reliabilitas, serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi pengumpulan dan pengolahan data, dimana setelah itu akan ditemukan hasil pengolahan.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis dan pembahasan terhadap dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran terhadap hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan serta hasil penelitian yang dapat dicapai.