

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan didirikan dengan tujuan mencapai tingkat penjualan tertentu, meraih laba, meningkatkan pangsa pasar, mempertahankan eksistensi, mencapai tingkat pertumbuhan tertentu, memberikan pelayanan yang optimal dan seterusnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan berupaya menghasilkan dan menawarkan suatu produk maupun jasa kepada pasar yang membutuhkannya. (Deny Irawan, 2008)

Gelombang globalisasi ekonomi telah menciptakan tantangan bisnis yang semakin besar, yaitu kompetisi (*competition*) yang semakin ketat dan pelanggan (*customer*) yang semakin selektif dan berpengetahuan. Tantangan seperti ini menghadapkan para pelaku bisnis baik pihak pemerintah maupun swasta pada dua pilihan, yaitu masuk dalam arena kompetisi dengan melakukan perubahan dan perbaikan atau keluar arena kompetisi tanpa dibebani perubahan dan perbaikan. Oleh karena itu diperlukan alternatif strategi bersaing (*strategy in competition*) yang tepat agar perusahaan mampu bersaing dengan kompetitor lainnya. (Deny Irawan, 2008)

Strategi bersaing yang dapat ditempuh oleh pelaku bisnis diantaranya adalah meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer statisfaction*) dan mengembangkan pelayanan yang ditawarkan. Setiap pelanggan selalu mengharapkan agar mendapatkan *service* yang optimal serta memperoleh

pelayanan jasa seperti yang mereka inginkan. Hal semacam ini bila tidak direspons dengan cepat dan baik oleh pihak pengelola/ penyedia jasa akan mengakibatkan turunnya minat dari pelanggan untuk datang dan menggunakan jasa yang ditawarkan.

Seperti halnya Bengkel kendaraan bermotor dan penjualan onderdil kendaraan merupakan salah satu bentuk badan Usaha dalam bidang otomotif, yang memiliki peluang besar untuk berkembang demi mencapai visi dan misi yaitu memberi layanan perbaikan terbaik bagi masyarakat dan mengurangi tingkat pengangguran dengan menarik banyak tenaga kerja. Zul Motor memiliki peralatan dan persediaan onderdil yang lengkap demi memberi pelayanan yang terbaik bagi pelanggan yang membutuhkan perbaikan pada kendaraannya. Namun dalam persaingan merebut pangsa pasar antara bengkel motor yang lain yang ada di Kota Palembang bengkel motor Zul Motor belum bisa dikatakan maksimal, masalah ini ditunjukkan dengan data kedatangan Pelanggan dari hari ke hari yang semakin menurun dan tak menentu.

Tabel 1.1 jumlah motor yang datang per hari.

<b>Hari</b>	<b>Jumlah motor yang datang</b>
Minggu	28
Senin	22
Selasa	20
Rabu	19
Kamis	15
Jumat	15
Sabtu	12

(Sumber: hasil penelitian langsung)

Sebagai penyedia jasa untuk memberikan pelayanan perbaikan bagi masyarakat, sarana dan prasarana yang lengkap bukan segalanya dalam memenangkan persaingan untuk merebut pangsa pasar namun juga harus bisa memberikan kinerja yang baik terhadap pelanggan dan hal ini perlu dilakukan pengukuran kinerja dan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang sudah diberikan terhadap kinerja yang dirasakan pelanggan yang selama ini tidak pernah dilakukan Zul Motor Palembang.

Berdasarkan jumlah kedatangan pelanggan dan uraian tersebut di atas, maka menarik topik ini untuk dianalisis dan perlu dilakukan penelitian dengan judul: *“Peningkatan Mutu jasa Servis Kendaraan Bermotor Roda Dua Dengan Metode Quality Function Deployment ( QFD ) ”*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan jumlah kedatangan pelanggan dan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

Bagaimana mutu pelayanan yang telah diberikan Zul Motor terhadap pelanggan yang datang

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan.
2. Mengetahui mutu pelayanan dari bengkel Zul Motor Palembang berdasarkan identifikasi terhadap konsumen yang bersangkutan.

3. Mengetahui prioritas pengembangan upaya peningkatan kinerja di bengkel Zul Motor Palembang berdasarkan metode *QFD* .

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian efektif dan mencegah meluasnya permasalahan yang ada, penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut :

1. Objek yang akan diteliti terbatas pada pengguna jasa perbaikan kendaraan bermotor roda dua di Bengkel Zul Motor Palembang.
2. Data yang dipakai adalah data primer dan sekunder yang diambil melalui kuesioner dan wawancara oleh pengguna jasa perbaikan /servis kendaraan bermotor Zul Motor Palembang.
3. Penelitian ini difokuskan pada konsumen yang melakukan servis kendaraan bermotor roda dua.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak bengkel Zul Motor Palembang dalam rangka peningkatan kinerja untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan.
2. Sebagai evaluasi penerapan kebijakan terhadap pengembangan mutu pelayan jasa yang diberikan.

#### **1.6 Keaslian Penelitian**

Analisis peningkatan mutu jasa service kendaraan bermotor roda dua telah banyak dilakukan sebelumnya antara lain:

1. Eriansyah Maulia R, (2013) Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano Serta Aplikasi *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa Perbankan. Berdasarkan hasil pengembangan model dan analisis yang dilakukan pada penelitian ini didapatkan 10 atribut pelayanan yang diurutkan berdasarkan prioritas kano yaitu peraturan mudah dipahami, kemudahan administrasi, dan pinjaman bunga ringan merupakan kategori must be. Persyaratan tidak berbelit-belit, kecepatan pelayanan, banking hall yang nyaman, dan bunga yang kompetitif merupakan kategori attractive, sedangkan simpanan dijamin pemerintah dan tersedianya parkir nasabah merupakan kategori one dimensional.
2. Ir. Setijanen Djoko (2012) Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL Dan QFD Pada Restoran Carnis Surabaya. Langkah dari perbaikan metode QFD untuk pihak manajemen restoran dengan meningkatkan fasilitas restoran carnis untuk internet dan pemilihan musik yang pas, serta volume musik yang tidak terlalu keras, agar bisa membuat pelanggan nyaman.
3. Aprilliya Putri R (2012) Analisis Perencanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD). Perencanaan strategi peningkatan kualitas pelayanan konsumen yang dapat diterapkan di mawadah ratu adalah dengan membuat jadwal kerja yang jelas untuk karyawan dalam menjaga outlet, membuat jadwal pembersihan outlet, membuat media informasi

(pamflet dan brosur), mempertimbangkan untuk menyediakan produk dalam kemasan kardus kecil, dan membuka outlet ditepi jalan raya atau bekerja sama dengan pihak lain.

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menganalisis kebutuhan konsumen dengan QFD yang mengintegrasikan aspek lingkungan fisik dan biaya. Penelitian juga dapat dilanjutkan dengan menambahkan atribut-atribut dari unsur mutu dalam arti yang lebih luas.

Berdasarkan uraian diatas, walaupun sudah ada penelitian sebelumnya dengan keterkaitan yang sama dalam proses peningkatan mutu jasa service, namun tetap beda dengan penelitian yang dilakukan karena penelitian yang dilakukan lebih spesifik ke kendaraan bermotor roda dua dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dalam produk dan jasa yang disediakan bagi konsumen. Dengan demikian, maka topik penelitian yang peneliti lakukan ini benar-benar asli.