

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan jumlah penyedia jasa perbengkelan menimbulkan persaingan ketat terutama antar dealer resmi yang bekerja sama dengan merk-merk sepeda motor tertentu yang saling bersaing untuk mendapatkan konsumen. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika banyak jasa servis motor resmi bermunculan dan saling bersaing untuk mendapatkan konsumen dengan merk motor yang sama (Pujotomo, dkk, 2017:2). Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbengkelan yakni AHASS yang merupakan jasa servis resmi motor merk honda.

Bengkel AHASS dapat dimiliki oleh perorangan tetapi di bawah naungan Astra Motor. Oleh karena itu, tidak diherankan jika terdapat bengkel AHASS yang berdekatan sehingga mengakibatkan semakin tingginya persaingan untuk mendapatkan konsumen. Apabila konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan datang kembali atau sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak maksimal maka akan berdampak terhadap kelangsungan perusahaan.

Bengkel AHASS Udin Motor merupakan bengkel resmi motor Honda yang berlokasi di Jalan Raya Palembang-Prabumulih Desa Gelumbang Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan. Bengkel AHASS Udin Motor yang menyediakan berbagai jenis penjualan *spare part* honda dan jasa servis. Dari hasil survey di lapangan mengenai kualitas layanan

yang diberikan oleh pihak bengkel AHASS Udin Motor kepada konsumennya melalui wawancara singkat dengan pihak staf *customer service* yaitu adanya beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Beberapa keluhan tersebut antara lain yaitu komponen yang di servis belum satu minggu sudah kembali bermasalah, ruang tunggu yang kotor, penyaranan penggantian *spare part* tanpa pemberian penjelasan penyebab yang jelas, lamanya proses servis, mekanik tidak menggunakan *safety riding* dalam bekerja seperti tidak memakai sepatu ketika melakukan *service*, dan kurangnya pemberitahuan kepada konsumen mengenai sistem *boking* antrian.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala di atas, maka pihak bengkel AHASS Udin Motor dengan menerapkan metode *importance performance analysis* (IPA). Metode ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai “*quadrant analysis*” (Maertilla dan James, 1997). Dari uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Menganalisis Kualitas Layanan Bengkel AHASS Udin Motor Gelumbang Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis***”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas layanan bengkel AHASS Udin Motor Gelumbang menggunakan metode *importance performance analysis*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan Bengkel AHASS Udin Motor Gelumbang dan parioritas perbaikannya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pihak peneliti dan pembaca. Adapun manfaat tersebut sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, diharapkan hasil penelitian ini mampu menambah wawasan mengenai kualitas layanan dengan metode *importance performance analysis*.
2. Bagi perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan masukan bagi pengembangan perusahaan yang berhubungan dengan kualitas layanan.

1.5 Keaslian Penelitian

Ada beberapa hasil penelitian relevan yang menjadi landasan peneliti dalam melakukan penelitian mengenai integrasi metode *importance performance analysis* dan *potential gain in customer value* dalam meningkatkan kualitas layanan, yaitu sebagai berikut:

Pertama, hasil penelitian Diniaty dan Rusnilawati (2016) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat atau Pasien di RSUD Tengku Rafi’an Kabupaten Siak Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat enam urutan prioritas perbaikan kualitas yang harus dilakukan oleh RSUD Tengku Rafi’an Kabupaten Siak berdasarkan metode IPA

dan PGCV yaitu ruangan di rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap, dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup memuaskan pasien, rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas, WC Rumah sakit bersih, rumah sakit memiliki ruang tunggu yang nyaman, serta tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien.

Kedua, hasil penelitian Ilyas, dkk (2017) dengan judul “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain In Customer Value Index* (Studi Kasus: Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Universitas Syiah Kuala)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil perhitungan IPA menunjukan ketidaksesuaian antara persepsi dan harapan pasien yaitu dengan tingkat kesesuaian 55,70%. Dengan menggunakan PGCV menunjukan bahwa variabel pelayanan yang harus lebih di prioritaskan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien terdapat 9 atribut yang berada pada kuadran pertama diagram kartesius.

Ketiga, hasil penelitian Pujotomo, dkk (2017) dengan judul “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bengkel AHASS di Semarang Menggunakan Metode *Competitive Zone of Tolerance Based Importance-Performance Analysis* (CZIPA) (Studi Kasus: Bengkel AHASS Sahabat Sejati dan AHASS Naga Sakti di Semarang)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bengkel AHASS Sahabat Sejati memiliki lima variabel yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Lima variabel tersebut adalah kemampuan staf untuk dapat menjelaskan langkah tindakan pencegahan kerusakan komponen yang telah diganti, staf memberikan informasi biaya

pergantian *part* sebelum dilakukan pergantian dengan transparan, bengkel menyediakan panggilan darurat ketika motor pelanggan mogok di jalan, membuat ruang tunggu menjadi nyaman, dan memperhatikan penampilan staf untuk terurus rapi dan bersih.