

# **Bab 1**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Manusia sebagai fokus utama dalam melakukan aktivitas industri tentunya dipengaruhi lingkungan [1]. Pertumbuhan penduduk disertai dengan perkembangan ekonomi di Indonesia mempengaruhi kebutuhan kendaraan sebagai alat transportasi sehari-hari masyarakat Indonesia saat ini semakin meningkat pesat, salah satunya pada kendaraan roda dua yaitu sepeda motor. Kendaraan sepeda motor saat ini sudah menjadi kebutuhan semua kalangan seperti pekerja, ibu rumah tangga, anak kuliah, hingga anak sekolah yang sudah mempunyai surat ijin mengemudi. Sepeda motor merupakan kendaraan bermotor yang tidak bisa dipisahkan dalam kegiatan sehari-hari di masyarakat Indonesia. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), sepeda motor sudah bukan suatu barang yang mewah lagi. Hal ini dikarenakan banyak munculnya berbagai jenis merk sepeda motor memadati jalan raya di Indonesia. Pemilik sepeda motor tentunya berharap bahwa kendaraannya selalu dalam syarat prima ketika digunakan. Oleh karena itu dibutuhkan perawatan (*maintenance*) secara terencana serta perbaikan (*repair*) di bagian yang mengalami kerusakan. Untuk melakukan perawatan serta perbaikan kendaraan bermotor tersebut diperlukan bengkel pelayanan jasa perawatan serta perbaikan.

Perkembangan banyaknya sepeda motor yang sangat pesat, membuka peluang bermunculannya bengkel-bengkel jasa service. Saat ini sudah banyak sekali penyedia jasa bengkel sepeda motor yang berdiri di Indonesia, tidak hanya ada di kota besar saja, tetapi sudah ada di pelosok-pelosok tanah air. Salah satu bengkel yang memberikan pelayanan tertentu adalah AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) yang memberikan pelayanan khusus pada sepeda motor Honda maupun bengkel sepeda motor umum yang memberikan jasa servis sepeda motor untuk semua merk kendaraan sepeda motor. Seiring dengan meningkatnya permintaan dan keinginan konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang lebih

lengkap, suatu bengkel tidak hanya dituntut untuk menyediakan tenaga mekanik yang handal tetapi bisa memenuhi segala harapan konsumen dalam mendapatkan suatu layanan pada suatu bengkel. Layanan tersebut dimulai dari konsumen mendaftar, mengurus administrasi sampai di proses service sepeda motor tidak terlalu lama dan juga pada prosesnya setiap petugas bersikap relatif ramah. pada pemeriksaan sepeda motor, penggantian sparepart sampai di penanganan keluhan konsumen juga diharapkan dapat berjalan dengan baik serta cukup cepat.

Bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta merupakan salah satu bengkel resmi Honda yang berada di kabupaten Purwakarta yang melayani perbaikan sepeda motor, penjualan *sparepart*, *check up* kondisi motor dan pergantian oli. Namun terdapat komplain dari konsumen berdasarkan lingkungan sekitar dan ulasan pada google mengenai ketidakpuasan pelayanan jasa service seperti kurang ramahnya petugas dalam pelayanan yang diberikan, waktu pengerjaan mekanik melakukan service motor melebihi waktu yang telah ditentukan sehingga konsumen harus menunggu lebih lama pada saat service motor dan mekanik tidak cepat tanggap ketika melakukan pekerjaannya [2]. Ketidakpuasan konsumen tersebut cenderung mengakibatkan beberapa konsumen membatalkan service motor. Seiring banyaknya bengkel yang didirikan saat ini, maka persaingan bengkel untuk mendapatkan pelanggan akan terjadi. Sehingga bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta harus selalu meningkatkan pelayanan kepada konsumen agar tidak pindah ke bengkel lain. Hal ini menuntut bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta agar memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Jasa Servsi Motor Menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* di AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah untuk penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimanakah tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas jasa servis sepeda motor di AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta ?
- b. Bagaimanakah tingkat kinerja yang disarakan oleh pelanggan terhadap kualitas jasa servis sepeda motor di AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta ?
- c. Bagaimana pengelompokan atribut pelayanan yang diberikan oleh AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta ?
- d. Atribut manakah yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tutjuan dari penelitian ini berdasarkan dari masalah yang dihadapi yaitu:

- a. Mengukur tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas jasa servis sepeda motor di AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta.
- b. Mengukur tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap kualitas jasa servis sepeda motor di AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta.
- c. Mengelompokan tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat pelayanan jasa service sepeda motor yang diberikan oleh AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta ke dalam diagram kartesius.
- d. Menganalisis atribut pelayanan yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan proposal penelitian tugas akhir ini yaitu:

### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab ini yaitu membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

**Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian.

**Bab 3 Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan mengenai langkah-langkah metodologi penelitian yang digambarkan dalam bentuk *flow chart*.

**Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pengolahan data memaparkan tata cara untuk mengolah data yang sudah dikumpulkan pada tahap pengumpulan data.

**Bab 5 Analisis**

Berisikan tentang analisis hasil pengolahan data lalu memaparkan analisis secara mendetail.

**Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Berisikan inti yang diambil dari data-data yang telah diolah dan dianalisis serta memberikan saran-saran yang perlu dilakukan untuk tindak lanjut yang lebih baik dari hasil pemecahan masalah.