Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan otomotif sebagai sarana bidang transportasi telah mengalami perkembangan dari tahun ke tahun, dilihat dari teknologi yang semakin efisien terhadap bahan bakar dan kendaraan ramah lingkungan. Seiring dengan kemajuan teknologi berpengaruh pula dengan kemajuan pertumbuhan volume kendaraan bermotor di negara Indonesia. Sampai dengan saat ini jumlah kendaraan bermotor di seluruh Indonesia telah mencapai lebih dari 104 juta yang 11% adalah mobil sedangkan pertumbuhan populasi sepeda motor 81% motor dan sisanya 5%-3% oleh bus dan truk. Otomotif sebagai sarana bidang transportasi yang berfungsi dalam upaya memenuhi tuntutan ekonomi di jaman teknologi sekarang ini yang mana tingkat dari kebutuhan dan waktu dituntut agar mencapai nilai efisiensi dan efektifitas kehidupan.

Dampak dari perkembangan tersebut adalah terjadinya persaingan yang terus meningkat antara produsen otomotif. Produsen otomotif mempunyai *multiplier effect* dipasaran yang terdapat jalur sektor hulu dan hilir dari pabrik, *dealer*, dan *aftersales service* yang menjadi kunci utama dalam berbisnis. Begitu industri mobil berkembang, sektor lain di hulu juga akan berkembang. Demikian pula di hilir kualitas pelayanan tidak memuaskan akan berdampak pada sektor lain di hulu. Oleh karena itu produsen harus memperhatikan aktifitas bisnis tersebut.

Sebagai perusahaan dibidang jasa dan salah satu *dealer* Nissan di Indonesia, bengkel PT. Indosentosa Trada (Nissan Soekarno Hatta Bandung) selalu meningkatkan kualitas pekerjaan perusahaan agar tetap menjadi yang terbaik diantara perusahaan jasa *service* bengkel lainnya, meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan dalam melayani konsumen agar tetap nyaman dan memuaskan. Dengan komitmen yang dilakukan perusahaan di era persaingan industri otomotif yang

semakin tinggi mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan pelanggan dan mengantisipasi adanya kemungkinan pelanggan berpindah ke bengkel lain.

Bengkel PT. Indosentosa Trada dalam laporan *Monthly Report* Nissan yang dilakukan *Customer Relations Officer* (CRO) Nissan Motor Indonesia (NMI) terhadap *Customer Servis Index* (CSI) bengkel. Hasil dari *local survey* CSI bengkel PT. Indosentosa Trada bulan September 2017 masih kurang dari target yang di harapkan, dari lima dimensi CSI yang di *survey* yaitu *Service Initiation, Service Advisor, Service Facility, Vehicle Pickup,* dan *Service Quality*. Empat dari lima atribut memerlukan aktivitas perbaikan seperti kondisi kebersihan kendaraan, kemudahan mengubungi *dealer* untuk membuat *Service Appointment,* dan kelengkapan penjelasan dari *Service Advisor*. Masyarakat sebagai konsumen dari kendaraan bermotor mulai membuat pertimbangan dalam hal tingkat kepuasan pelayanan. Akses informasi yang tidak terbatas membuat masyarakat mulai kritis dalam memilih produk menyebabkan konsumen lebih mudah untuk berpindah terhadap penggunaan produk, jasa atau merek tertentu yang lebih memuaskan.

Kepuasan pelanggan mempunyai andil besar dalam penjualan produk atau jasa, dimana konsumen yang merasa puas akan menjadi pelanggan setia dan menjadi keuntungan lebih bagi perusahaan. Faktor untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, serta mengevaluasi kebutuhan pelanggan. Dengan memperhatikan manajemen kualitas pelayanan yang berfokus pada peningkatan kinerja terus menerus (*Continous Performance Improvement*) agar sedikit demi sedikit kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Sesuai dengan *value* Indomobil Nissan Maka dari itu peneliti ingin memberikan kontribusi dengan melakukan penelitian yang berjudul "USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN *SERVICE* MOBIL NISSAN DENGAN METODE INTEGRASI *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI PT INDOSENTOSA TRADA"

1.2. Identifikasi Masalah

Kondisi akibat kualitas pelayanan yang diberikan Nissan Soekarno Hatta, khususnya pada kondisi kebersihan kendaraan, kemudahan mengubungi *dealer* untuk membuat *Service Appointment*, dan kelengkapan penjelasan dari *Service Advisor* masih kurang dari yang diharapkan konsumen. Oleh karena itu upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan. PT Indosentosa Trada (Nissan Soekarno Hatta), berdasarkan dari penjabaran latar belakang, maka dapat di rumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan Nissan Soekarno Hatta ?
2. Faktor apa saja yang menjadi prioritas perbaikan kepuasan pelanggan dari segi pelayanan *service* bengkel Nissan Soekarno Hatta?
3. Bagaimana respon pihak perusahaan terhap penilaian kualitas pelayanan yang telah diberikan ?

1.3.Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis kepuasan pelanggan menggunakan *Service Quality* (SERVQUAL) terhadap pelayanan *Service* Nissan Soekarno Hatta.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis prioritas perbaikan bagi peningkatan kepuasan pelanggan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)
3. Memberikan usulan rancangan perbaikan pelayanan bagi kepuasan pelanggan dengan mengunakan analisis (HOQ) *House of Quality*.

1.4. Pembatasan Masalah

Dalam pelaksanaan penelitian digunakan batasan sebagai berikut:

1. Obyek yang diteliti adalah jasa pelayanan *service* Nissan Soekarno Hatta.
2. Penyebaran kuesioner dilakukan pada pelanggan aktif Nissan Soekarno Hatta dan sudah pernah merasakan pelayanan *service* pada masa *service* kendaraan sebelumnya di bengkel Nissan Soekarno Hatta.

1.5. Sistematika Penulisan

Pembahasan penelitian ini diuraikan dalam enam bab, yang mana masing-masing menguraikan bagian yang berbeda. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisikan latarbelakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan teori-teori yang mendukung pembahasan dalam penelitian ini.

Bab 3 Kerangka Pemecahan Masalah

Bab ini berisikan tentang *flowchart* dan langkah-langkah pemecahan masalah dalam melakukan penelitian.

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisikan tentang data-data yang diperlukan dalam penelitian, kemudian data-data tersebut diuji *validitas* dan *reliabilitas* dan data kemudian diolah dengan menggunakan metode *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, dan *House of Quality*

Bab 5 Analisis

Bab ini berisikan tentang analisis terhadap pengolahan data yang telah dilakukan.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan yang didapat dari penelitian berdasarkan pengolahan data dan analisis, serta saran yang dapat diberikan kepada perusahaan tempat dilakukannya penelitian ini.