

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tjiptono (2019), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Menurut Tjiptono (2019), menjelaskan secara ringkas manfaat dari kualitas yang superior, antara lain: 1) loyalitas pelanggan yang lebih besar; 2) pangsa pasar yang lebih besar; 3) harga jual yang lebih tinggi; dan 4) produktivitas yang lebih besar. Menurut Kotler et al, (2021), kualitas layanan dapat diukur melalui 5 (lima) indikator, antara lain: 1. bukti fisik; 2) keandalan; 3) daya tanggap; 4) jaminan; dan 5) empati.

Tjiptono et al, (2020), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi pelayanan yang sebenarnya. Menurut Kotler et al, (2021), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar. Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain kualitas barang, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai perusahaan. Menurut (Tjiptono, 2019), kepuasan pelanggan dapat diukur melalui indikator berikut: 1) mutu barang; 2) mutu layanan; 3) harga; 4) waktu penyerahan, dan 5) kemanan

Fery Jaya Motor sebagai salah satu usaha yang bergerak dalam usaha di bidang jasa harus memperhatikan mengenai kualitas pelayanannya. Fery Jaya

Motor menyediakan jasa reparasi, penyediaan dan penggantian spare part motor. Berdasarkan hasil turun lapang pendahuluan yang dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pemilik untuk meminta izin dan bertanya tanggapan pemilik tentang keluhan pelanggan, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Keluhan tersebut disampaikan oleh pelanggan melalui karyawan yang bekerja. Beberapa keluhan tersebut antara lain tempat tunggu yang berdekatan dengan tempat sampah dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut



Gambar 1.1 Ruang Tunggu pada bengkel Fery Jaya Motor
(Sumber: Pengolahan Data)

Dari gambar diatas kita mengetahui kurangnya kebersihan pada bengkel, kurangnya karayawan membuat kerja lebih lama dikarenakan karyawan yang dimiliki bengkel ini hanya 1 orang, pelayanan dan penanganan terhadap pelanggan kurang, lahan parkir tidak cukup dapat dilihat pada gambar 1.2 dibawah ini sebagai berikut:



Gambar 1.2 Kondisi bengkel Fery Jaya Motor
(Sumber: Pengolahan data)

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa kurangnya tempat parkir yang membuat motor harus parkir sampai dekat jalan dan waktu buka bengkel tidak

teratur yang menyebabkan pelanggan harus selalu mengecek bengkel sudah buka apa belum dari beberapa keluhan pelanggan dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan dan fasilitas Bengkel Fery Jaya Motor harus diperbaiki dan tingkatkan sesuai dengan keinginan pelanggan. Keluhan ini jika dibiarkan dapat menyebabkan berkurangnya jumlah pelanggan maka dengan metode servqual dan QFD bisa membantu mengefisienkan proses analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun berikut ini tabel keuntung dari Benkel Fery Jaya Motor:

Tabel 1.1 Keuntungan Bengkel Fery Jaya Motor

Bulan	Tahun	Keuntungan	Persentase(%)
September	2023	Rp10.742.000	15,31%
Oktober	2023	Rp6.878.000	9,80%
Desember	2023	Rp9.550.000	13,61%
November	2024	Rp8.786.000	12,52%
Januari	2024	Rp4.432.000	6,31%
Februari	2024	Rp5.000.000	7,12%
Maret	2024	Rp4.781.000	6,81%
April	2024	Rp3.854.000	5,49%
Mei	2024	Rp3.100.000	4,42%
Juni	2024	Rp4.980.000	7,10%
Juli	2024	Rp3.770.000	5,37%
Agustus	2024	Rp4.310.000	6,14%
JUMLAH		Rp70.183.000	100%
Rata-rata		Rp5.848.583	

(Sumber: Pengolahan Data, 2024)

Dapat dilihat dari data keuntungan bengkel Fery Jaya Motor diatas dapat disimpulkan adanya penurunan keuntungan yang didapatkan dari 1 tahun kebelakang yang mana itu membuat keuntungan dari bengkel Fery Jaya Motor ini tidak setabil yang mana penyebab terjadi tidak setabil keuntungan bengkel terletak pada kurangnya kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari penelitian ini bertujuan membantu mengefisienkan proses analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan mengetahui atribut yang dibutuhkan dan diinginkan kosumen.

Berikut ini terdapat penelitian terdahulu terkait penggunaan metode servqual dan QFD untuk menentukan kepuasan pelayan dan kualitas pelayan. Penelitian terdahulu oleh Adiba et al, (2023); dan Ongky Sambera & Suparto dengan hasil menggunakan metode servqual dan QFD mereka dapat mengetahui adanya potensi peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan. Lalu penelitian oleh Putri et al, (2021); Pradesi et al, (2021); dan Supriyati & Tri Ngudi Wiyanto dengan menggunakan metode servqual, Kano, IPA dan QFD mereka mendapatkan hasil menekankan pentingnya kualitas pelayan secara sistematis masalah kualitas pelayanan. Lalu penelitian Firmansyah et al, (2021); Nofierni & Airin Devanty (2019); Abdul Fatah & Teguh Aprianto (2021); dan Hirawati Oemar et al, (2023) dengan menggunakan metode servqual, KANO dan QFD mereka mendapatkan hasil adanya atribut yang teridentifikasi memiliki kesenjangan dan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan. Lalu penelitian Satria et al, (2023); dan Sukwandi et al, (2021) dengan hasil menggunakan metode FUZZY servqual, CSI, IPA dan QFD mereka dapat mengetahui cara meningkatkan loyalitas pelanggan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Lalu penelitian terdahulu Ulfa et al, (2022) dengan menggunakan metode servqual dan Lean Healthcare mendapatkan hasil adanya perbaikan untuk penambahan fasilitas untuk memaksimalkan penggunaan. Lalu penelitian Jatmiko et al, (2024); dan Gilberto Santos (2022) dengan menggunakan metode *Kansie Engginering* dan QFD mereka mendapatkan hasil pada perkembangan kemasan produk sesuai keinginan konsumen memalalui itegrasi umpan balik pelanggan. Lalu penelitian Pratama et al, (2024) dengan menggunakan metode servqual. dan QFD mereka mendapatkan hasil beberapa area yang harus ditingkatkan khususnya pada aspek nyata pemeberian pelayanan. Lalu penelitian Noya et al, (2023); Bahauddin et al, (2024); Saleh et al, (2023); dan Sukma et al, (2022) dengan menggunakan metode servqual dan QFD mereka dapat mengetahui kesenjangan yang signifikan dan memberikan wawasan serta rekomendasi untuk meneningkatkan kualitas pelayanan.

Pada penelitian ini menggunakan metode. servqual dan QFD yang mana metode ini sangat membantu dalam menilai dan menganalisa masalah yang ada

pada perusahaan serta mengetahui keinginan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkat penjualan.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun indentifikasi masalah dalam laporan tugas akhir ini yaitu:

1. Ruang tunggu yang kotor
2. Buka bengkel tidak teratur
3. Kurangnya mekanik
4. Parkir tidak memadai
5. Pelayanan dan penanganan tidak memuaskan
6. Kurangnya tersedia tempat duduk

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini digunakan agar penelitian terfokus pada satu objek dan tidak mengarah ruang lingkup yang lainnya. Adapun Batasan masalah dalam lalporan tugas akhir ini yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pada bengkel Fery Jaya Motor
2. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mengetahui tingkatan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.
3. Pada penelitian ini penggunaan metode QFD sampai phase membuat gambar HOQ secara utuh.
4. Pada penelitian ini penggunaan metode IPA untuk pengujian diagram kartesius

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini yang telah dijelaskan diatas, adapaun rumusan masalah dalam laporan tugas akhir ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada bengkel Fery Jaya Motor menggunakan metode servqual?

2. Bagaimana diagram kartesius pada bengkel Fery Jaya Motor menggunakan Metode IPA?
3. Bagaimana menentukan prioritas karakteristik teknik berdasarkan kebutuhan konsumen menggunakan metode servqual?
4. Bagaimana usulan perbaikan dan perbandingan dari pengolahan dari servqual dan QFD

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mencari hasil gap pada atribut kepuasan dan harapan pada bengkel Fery Jaya Motor menggunakan metode servqual.
2. Mengukur tingkat kepuasan menggunakan diagram kartesius menggunakan metode IPA
3. Melakukan rekapitulasi nilai persentase prioritas karakteristik teknik pada bengkel Fery Jaya Motor menggunakan metode QFD.
4. Melakukan perbandingan dan perbaikan dari hasil pengolahan data servqual dan QFD

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya yaitu:

1. Bagi penulis
 - a. Penulis dapat menerapkan dan mengembangkan apa saja yang telah penulis terima mengenai metode *Service Quality* (SERQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD) selama belajar di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
 - b. Penulis dapat menambah pengalaman dan keterampilan dalam menganalisis setiap masalah serta dapat memecahkan setiap masalah sebelum memasuki dunia kerja terutama mengenai penggunaan metode *Service Quality* (SERQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD).

2. Bagi perusahaan dengan adanya pengevaluasian jumlah tenaga kerja menggunakan metode *Service Quality* (SERQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD) dibengkel Fery Jaya Motor, nantinya dapat menggunakannya sesuai dengan fungsinya dan diharapkan dapat digunakan secara maksimal.
3. Bagi Kampus Laporan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi mahasiswa lain dalam menyusun laporan tugas akhir dan juga dapat digunakan sebagai tambahan referensi *Andalusia Library*.
4. Bagi Ilmu Pengetahuan Diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan serta menjadi tambahan informasi di bidang penelitian pada ilmu dan pemecahan masalah yang sama.

1.7 Sistematika Penelitian

Pada penulisan laporan tugas akhir, uraian dijelaskan berurutan agar pembahasannya berurutan dan lebih mudah untuk dipahami. Pokok-pokok laporan tugas akhir terbagi menjadi lima bab, berikut ini penjelasan dari setiap babnya antara lain:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan berbagai hal mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Uraian dari bab ini menguraikan latar belakang pada bab ini sehingga dapat memberikan opini dan masukan sesuai dengan tujuan dan batasan masalah yang diasumsikan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang mendukung permasalahan yang dibahas meliputi kpuasan pelanggan, kualitas pelayanan, metode servqual, metode QFD, metode IPA, metode Kano, metode *Fuzzy servqual*, metode CSI, metode *Kasiee Engginering*, dan *Lean Healcare*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan mengenai jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengolahan data, dan bagan alir metodologi penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan data yaitu data hasil total Responden sesuai dengan uji kecapan data dan sesuai dengan jumlah minimum sampel. Pada penelitian ini, usia, gender, profesi, dan frekuensi kedatangan menjadi karakteristik pada responden. Data-data yang telah dikumpulkan dan diolah akan dilanjutkan dengan analisis untuk mendapatkan tujuan dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas mengenai pencapaian dari tujuan penelitian yang dilakukan dan kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan bab-bab sebelumnya. Pada bab ini penulis juga akan menyampaikan saran dan masukan untuk kedepannya.