

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri jasa, kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat berperan dalam keberhasilan suatu perusahaan. Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan akan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Peersaingan yang sangat ketat terjadi di dalam dunia otomotif khususnya produk mobil karena produk ini merupakan alat transportasi darat yang banyak dimiliki dan di butuhkan masyarakat.

PT. Bumen Redja Abadi merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa perawatan, penjualan dan *spare parts*. Perusahaan ini merupakan bengkel resmi kendaraan Mitsubishi yang berada dibawah naungan PT. Mitsubishi Motors Krama Yudha Sales Indonesia (MMKSI) dan PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors (KTB) sebagian Main Dealer di Jawa Timur. Masalah yang di hadapi oleh PT. Bumen Redja Abadi Sidoarjo yaitu menurunnya trend minat konsumen untuk melakukan service kendaraan yang terlihat pada bulan Januari – Februari 2020, berdasarkan observasi penyebab menurunnya minat konsumen dikarenakan (*Incorrect Inventory*),kesalahan mekanisme perbaikan (*Error*), kehilangan kesempatan melayani pelanggan (*Lost Opportunity*), waktu tunggu (*Waiting*), proses yang berulang (*Duplication*), pergerakan yang tidak di butuhkan (*Unncesary Movement*), ketidaklancaran komunikasi (*Unclear Communication*).

Dalam menghadapi persaingan bisnis, bengkel PT. Bumen Redja Abadi Sidoarjo perlu mengetahui performa kinerja bengkel yang diberikan kepada para pelanggan untuk mengetahui pelayanan pelanggan sudah benar-benar puas atau masih ada keluhan. Karena dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, bengkel tersebut dapat memperbaiki kualitasnya. Mengukur indeks kepuasan pelanggan maka dibutuhkan metode yang akan digunakan adalah metode *Service Performance* (SERVPERF) dan *Lean service*.

Metode *Service Performance* (SERVPERF) Menurut Cronin dan Taylor (1994) dalam Setyaningsih (2013), *service performance* adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. *ServPerf* memiliki keunggulan dalam memberikan informasi atribut kualitas dan kepentingan manakah yang lebih penting untuk diperbaiki sehingga antara keinginan dan kepentingan dapat menjadi lebih tampak dalam analisa atribut kualitas layanan Remba. Et. al, (2008) dalam Setyaningsih (2013). Hal ini diperkuat dengan pernyataan Alford dan Sherrell (1996) dalam Setyaningsih (2013), bahwa *service performance* akan menjadi prediktor yang baik bagi kualitas jasa atau pelayanan. *Lean service* adalah sekumpulan peralatan dan metode yang dirancang untuk mengeliminasi *waste*, mengurangi waktu tunggu, memperbaiki *performance*, dan mengurangi biaya dalam Setyaningsih (2013). *Lean* merupakan upaya terus- menerus untuk menghilangkan pemborosan (*waste*) dan meningkatkan nilai tambah (*value added*) produk (barang dan atau jasa) agar memberikan nilai kepada pelanggan (*customer value*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian tugas akhir ini maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah yakni:

“Bagaimana kepuasan pelanggan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan perusahaan dan usulan perbaikan untuk mengurangi *waste* di PT .Bumen Redja abadi”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan perusahaan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Untuk mengetahui manfaat dari metode *service performanece* bagi perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Dapat melakukan perbaikan dengan menerapkan penggunaan metode *performance service* dalam permasalahan kualitas pelayanan yang ada di bengkel

1.5 Batasan Masalah

Dalam mencapai tujuan dan pembahasan penelitian yang lebih terarah, maka penulis membatasi pembahasan sebagai berikut :

1. Penelitian di lakukan hanya meneliti bagian kualitas pelayanan dari bengkel
2. Dalam penelitian ini aktifitas yang paling dominan yang akan diteliti yaitu *tune-up* (X1) dan ganti oli (X2)

1.6 Asumsi Penelitian

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Semua kebijakan perusahaan selama penelitian ini tidak mengalami perubahan signifikan
2. Semua montir memiliki keahlian yang sama pada setiap posisi
3. Semua montir pada saat diamati bekerja dengan baik

1.7 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dibahas metode yang digunakan dalam penelitian dan teori lain yang dapat menunjang pelaksanaan penelitian, teori tersebut akan menjelaskan konsep pemikiran yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, identifikasi variabel, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, serta langkah-langkah penelitian dan pemecahan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai data-data yang diperlukan dalam analisa masalah berupa data sekunder dan data primer yang menggunakan analisis metode SERVPERF (*Service Performance*) yang kemudian data tersebut diolah dan analisa untuk mendapatkan hasil lebih lanjut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran mengenai analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan ataupun perbaikan bagi pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**