

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat paten. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Demikian halnya dengan kualitas pelayanan di Bengkel Ahas Kencanasari sangat dipengaruhi oleh interaksi antara pelanggan dengan bengkel. Perlu dilakukan pemahaman apa yang menjadi faktor utama pelanggan dalam menilai kualitas layanan di bengkel. Tanpa perkembangan yang bertumpu pada mutu, Bengkel akan terus menerus menurun kinerjanya. Dengan demikian, dapat dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan akan lebih merasa berkesan apabila kualitas pelayanan yang di tawarkan baik dan memuaskan

Bengkel Ahas Kencanasari yang terletak di Jalan Jemur andayani No.45, Jemur Wonosari, Wonocolo Kota Surabaya. Dalam langkah dan geraknya, Bengkel Ahas Kencanasari berpedoman pada visi Menjadi Bengkel penyedia fasilitas pelayanan servis sepeda motor dan sparepart sepeda motor (Khusus

Honda) yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan masyarakat yang terbaik di Surabaya, serta berpedoman pada misi 1. Mengembangkan pelayanan terhadap pelanggan yang meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif 2. Mengembangkan pelayanan terhadap pelanggan yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan terjangkau 3. Mengembangkan pelayanan terhadap pelanggan secara professional dan bertanggung jawab 4. Mengoptimalkan semua sumber daya yang dimiliki.

Didalam proses pelayanannya, Bengkel Ahass Kencanasari termasuk Bengkel resmi sepeda motor Honda. Dimana Masih banyak menerima banyak komplain antara lain: Fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai (seperti : Toilet kurang bersih, kursi tunggu yang terbatas), Ketepatan waktu service, Kemudahan penjelasan informasi dan fasilitas bengkel, kelengkapan spare part. Agar pelayanan terhadap pelanggan lebih maksimal, perlu adanya penilaian dari pelanggan yang pernah Servis kendaraan bermotor di Bengkel Ahass Kencanasari. Dengan menggunakan metode *Servqual Fuzzy* diharapkan bisa mengetahui pelayanan mana yang perlu dilakukan perbaikan.

Metode *Servqual (Service and Quality)* ini merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan *gap* yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Metode *Fuzzy* merupakan penyelesaian terhadap masalah, ketidakpastiaan, ketidakjelasan, tentang penyampaian informasi terhadap suatu pelayanan jasa.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana kualitas pelayanan di Bengkel Ahas Kencanasari dengan metode *Servqual Fuzzy* ?”

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan menjadi sederhana, maka penelitian ini perlu diberikan sebagai berikut:

1. Penelitian tidak membahas biaya servis.
2. Pengisian kuisioner dilakukan oleh pelanggan di Bengkel Ahas Kencanasari.

1.4 Asumsi – Asumsi

Asumsi-asumsi dalam penelitian ini adalah :

1. Kondisi Bengkel berjalan normal.
2. Responden berfikir rasional dan netral dalam pengisian kuisionernya.
3. Responden dianggap mengetahui tentang Bengkel ahas kencanasari.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan di Bengkel Ahas Kencanasari dengan metode *Servqual Fuzzy*.
2. Usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan servis di Bengkel Ahas Kencanasari.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian tugas akhir ini bagi pihak Bengkel Ahass, bagi peneliti/ mahasiswa maupun perguruan tinggi adalah:

1. Bagi Bengkel Ahass Kencanasari.
 - a) Bagi Bengkel Ahass Kencanasari mengetahui penyebab terjadinya kualitas pelayanan yang menurun.
 - b) Bengkel Ahass kencanasari mendapatkan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi mahasiswa/ peneliti
 - a) Peneliti mengerti tentang teori dan penerapan metode *Servqual Fuzzy*.
 - b) Peneliti dapat memanfaatkan ilmu serta teori yang di dapat pada waktu perkuliahan dan dapat menerapkan secara nyata.
3. Bagi perguruan tinggi
 - a) Dapat berfungsi sebagai literatur acuan yang berguna bagi pendidikan dan penelitian selanjutnya terhadap permasalahan tentang *Servqual Fuzzy* di Bengkel Ahass Kencanasari.
 - b) Hasil analisa ini dapat digunakan sebagai pembedaharaan perpustakaan, agar dapat berguna bagi mahasiswa dan menambah ilmu pengetahuan.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian tugas akhir ini ditulis dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

bab ini menerangkan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *service quality (Servqual) and Fuzzy*.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menerangkan tentang penggambaran langkah-langkah yang ditempuh dalam proses penelitian yang meliputi survei pendahuluan, alat dan teknik pengumpulan data, serta menentukan variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa, langkah-langkah pemecahan masalah dan metode analisis serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi pihak perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN