

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat pada era globalisasi sekarang ini, intensitas persaingan berskala global menuntut sebuah industri harus meningkatkan daya saingnya, baik dalam industri yang bergerak di bidang manufaktur maupun di bidang jasa. Salah satu jenis industri yang mengalami persaingan global adalah industri otomotif. Di Indonesia, industri otomotif merupakan salah satu industri yang menopang ekonomi bangsa. Di Indonesia, pertumbuhan kendaraan roda 4 meningkat setiap tahunnya dengan rata-rata 9,6% setiap tahunnya (BPS, 2013). Dengan tingkat pertumbuhan sebesar itu, prospek industri otomotif di Indonesia sangat menjanjikan.

Salah satu pemain di industri otomotif Indonesia adalah PT. Astra International Tbk-Daihatsu. PT Astra International Tbk-Daihatsu merupakan agen pemegang merek daihatsu di Indonesia, yang merupakan sebuah merek dalam industri otomotif global. PT Astra International Tbk-Daihatsu merupakan hasil joint venture antara Daihatsu Motor Company dengan Astra International. PT Astra International Tbk-Daihatsu cabangnya di Surabaya tepatnya di Hr.Muhammad dengan nama PT Astra International Tbk-Daihatsu Hr.Muhammad Surabaya namun akhir-akhir ini banyak keluhan dari pelanggan antara lain : pelayanan pra service kurang memuaskan, kurang tanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mobil pelanggan, dan tidak menerima

mobil yang ada barang-barang berbahaya, barang ilegal, atau barang-barang yang melanggar peraturan hukum.

Untuk memenuhi permintaan dari pelanggan sehingga pelanggan merasa betah dan dapat memenuhi kebutuhan selama proses servis kendaraannya, maka di dalam bengkel tersebut juga terdapat fasilitas – fasilitas penunjang yang nantinya konsumen dapat menikmati secara langsung sehingga tidak merasa jenuh saat menunggu. Adapun fasilitas - fasilitas penunjang yang terdapat di dalam ruang tunggu yang juga merupakan bagian dari fasilitas Bengkel Daihatsu Hr. Muhammad antara lain :Tempat duduk,televisi,koran,toilet,kantin,dan WIFI Fasilitas yang memadai dan mencukupi yang diberikan oleh pihak Bengkel Daihatsu Hr. Muhammad diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis melakukan penelitian analisis kepuasan pelayanan dengan metode *servqual* dan Importance Performance Analysis (IPA) Di PT. Astra International TBK – Daihatsu Hr. Muhammad Surabaya.

Berdasarkan metode *Servqual (Service Quality)* yakni pendekatan yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuisisioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa (Tjiptono,2005), yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pelayanan yang direalisasikan dalam nilai GAP sehingga diharapkan dapat memberikan suatu rancangan strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, untuk mendukung hal tersebut maka dilakukan identifikasi pelayanan dengan menggunakan metode *IPA (Importance-Performance Analysis)* merupakan analisis yang mengaitkan antara

tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang memiliki objek tertentu dengan kenyataan dalam (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Purnama,2006) pada jasa pelayanan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan pada penelitian ini yaitu :

“Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di bengkelPT Astra International Tbk-Daihatsu Hr. Muhammad Surabaya dan Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bengkel PT Astra International Tbk-Daihatsu”

1.3 Batasan Masalah

Dalam upaya menghasilkan suatu hasil yang efektif, batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilaksanakan di bengkel di PT Astra International Tbk-Daihatsu mengenai penelitian yang hanya berfokus kepada kepuasan pelanggan pengguna jasa.
2. Hasil penelitian ini hanya bersifat analisa untuk masukan manajemen PT. Astra International TBK – Daihatsu Hr. Muhammad Surabaya kedepannya.
3. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Februari tahun 2018.

1.4 Asumsi – Asumsi

Adapun asumsi-asumsi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan.
2. Penunjukan konsumen yang menjadi responden dianggap mewakili pelanggan pengguna jasa tersebut.
3. Kondisi bengkel di PT Astra International Tbk-Daihatsu tidak berubah selama penelitian.
4. Alat-alat bengkel yang digunakan dianggap memadai.

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan di bengkel PT Astra International Tbk-DaihatsuHr.Muhammad Surabaya.
2. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bengkel PT Astra International Tbk-Daihatsu.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir ini antara lain meliputi :

1. Bagi Teoritis :
 - a. Mengetahui, mengaplikasikan dan dapat menambah wawasan serta kemampuan dalam memecahkan permasalahan dalam bidang jasa

dengan menggunakan metode *Servqual (Service Quality)* dan IPA (*Importance Performance Analysis*) dalam menganalisis kualitas kepuasan pelanggan.

b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai peningkatan kualitas pelayanan di universitas sehingga pelayanan di universitas dapat meningkat.

2. Bagi Praktisi :

Dengan penerapan metode *servqual* dan IPA maka PT Astra International Tbk-Daihat unit entrynya semakin meningkat.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing-masing bab, sehingga dalam setiap bab akan mempunyai pembahasan topik tersendiri. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi 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

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 *Servqual (Service Quality)* dan *Importance-performance Analysis (IPA)*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini yaitu hal-hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian atau gambaran atau urutan kerja menyeluruh selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN 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 dari hasil analisa dan saran-saran yang sesuai dengan cara penentuan strategi pemasaran yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN