

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA BENGKEL MOTOR HEBAT

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Teknik Industri



Wendi

17 06 09372

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA BENGKEL MOTOR HEBAT

yang disusun oleh

WENDI

170609372

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 18 Agustus 2021

Dosen Pembimbing 1 : Brilianta Budi Nugraha, ST., MT.
Dosen Pembimbing 2 : Hadisantono, S.T., MT.

Keterangan
Telah menyetujui
Telah menyetujui

Tim Penguji
Penguji 1
Penguji 2
Penguji 3

: Brilianta Budi Nugraha, ST., MT.
: DM.Ratna Tungga Dewa, SSi., MT.
: Dr. T. Baju Bawono, ST., MT.

Telah menyetujui
Telah menyetujui
Telah menyetujui

Yogyakarta, 18 Agustus 2021

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wendi

NPM : 170609372

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “Perbaikan Kualitas Layanan pada Bengkel Motor HEBAT” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2020/2021 yang bersifat original dan tidak mengandung plagiasi dari karya manapun.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 30 Juli 2021

Yang Menyatakan.



Wendi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih dan rahmat-Nya penulis mampu mengikuti berbagai rangkaian proses pembuatan tugas akhir ini dengan baik.

Adapun pembuatan tugas akhir ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat dalam mencapai derajat Sarjana Teknik di Program studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyelesaian laporan tugas akhir ini tentunya melibatkan banyak pihak yang telah meluangkan waktu untuk membantu proses penyelesaiannya, oleh karena itu penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. A.Teguh Siswanto, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT, D.Eng selaku Kepala Departemen Teknik Industri.
3. Ibu Lenny Halim, S.T., M. Eng selaku Kepala Program Studi Teknik Industri
4. Bapak Brilliant Budi Nugraha, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing 1 dalam pengerjaan tugas akhir.
5. Bapak Hadisantono, S.T., M.T., Ph.D. selaku dosen pembimbing 2 dalam pengerjaan tugas akhir.
5. Bapak Sumantri selaku pemilik usaha bengkel HEBAT yang telah mengizinkan mahasiswa untuk menjadikan tempat usahanya sebagai topik tugas akhir serta memberikan informasi yang diperlukan sebagai bahan tugas akhir.
6. Keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
6. Keluarga besar vihara (Cristina, Christopher, Vonny, Vicky, Kenny, Jecky, Ronaldo, Hendri, Indah, Aurel, dan lain-lain) yang selalu memberikan dukungan selama menempuh perkuliahan.

Demikian laporan tugas akhir ini disusun, akhir kata penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dibidang Teknik Industri.

Yogyakarta, 30 Juli 2021

Wendi

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Kata Pengantar	iv
	Daftar Isi	v
	Daftar Tabel	viii
	Daftar Gambar	ix
	Daftar Lampiran	X
	Intisari	xi
1	Pendahuluan	
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Rumusan Masalah	2
	1.3. Tujuan Penulisan	2
	1.4. Batasan Masalah	2
2	Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori	
	2.1. Tinjauan Pustaka	3
	2.2. Landasan Teori	6
3	Metodologi Penulisan	
	3.1. Observasi bengkel HEBAT	14
	3.2. Studi Literatur	14
	3.3. Identifikasi Masalah dan Penetapan Tujuan	14
	3.4. Perancangan Kuesioner	14

3.5. Penentuan Sampel	15
3.6. Penyebaran Kuesioner	15
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	15
3.8. Pengolahan Data Dengan Analisis Servqual	15
3.9. Pengolahan Data Dengan <i>Importance Performance Analysis</i>	15
3.10. Pengolahan Data Dengan <i>Potential Gain Customer Value</i>	15
3.11. Root Cause Analysis	16
3.12. Memberikan Usulan Perbaikan	16
3.13. Penerapan Implementasi	16
3.14. Perbandingan Persepsi Sebelum Implementasi dan Setelah Implementasi	16
3.15. Kesimpulan dan Saran	16
4 Profil Usaha Jasa dan Data	
4.1. Tinjauan Umum Perusahaan	19
4.2. Pengumpulan Data	22
5 Analisis Data dan Pembahasan	
5.1. Uji Validitas Data Pendahuluan	25
5.2. Uji Reliabilitas Data Pendahuluan	28
5.3. Analisis Metode SERVQUAL	28
5.4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	30
5.5. Analisis Indeks PGCV	33
5.6. Usulan Perbaikan	44
5.7. Implementasi Perbaikan	47
5.8. Hasil Implementasi	55

6	Kesimpulan dan Saran	
6.1.	Kesimpulan	57
6.2.	Saran	57
	Daftar Pustaka	58



DAFTAR TABEL

KETERANGAN	JUDUL	HAL
Tabel 4.1.	Validitas Atribut layanan	22
Tabel 5.1.	Nilai R <i>Product Moment</i>	25
Tabel 5.2.	Rekapitulasi Uji Validitas Persepsi	26
Tabel 5.3.	Rekapitulasi Uji Validitas Harapan	27
Tabel 5.4.	Hasil Uji Reliabilitas	28
Tabel 5.5.	Rekapitulasi Uji Kualitas Atribut layanan	29
Tabel 5.6.	Perhitungan Rata-Rata Atribut layanan	30
Tabel 5.7.	Data PGCV	33
Tabel 5.8.	Rekapitulasi Ranking PGCV	34
Tabel 5.9.	Analisis Kuadran A	36
Tabel 5.10.	Analisis Kuadran C	43
Tabel 5.11.	Tata Tertib	54
Tabel 5.12.	Perbandingan Persepsi Pelanggan Sebelum dan Sesudah Implementasi	55

DAFTAR GAMBAR

KETERANGAN	JUDUL	HAL
Gambar 2.1.	Matrix <i>Importance Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.2.	Tree Diagram Root Cause Analysis	13
Gambar 3.1.	Flowchart Metodologi Penelitian	17
Gambar 4.1.	Lokasi Bengkel HEBAT	19
Gambar 4.1.	Proses Bisnis Bengkel Motor HEBAT Dumai	21
Gambar 5.1.	Pemetaan Matrix Importance Performance Analysis	32
Gambar 5.2.	RCA Kondisi Ruang Tunggu Bengkel HEBAT Tidak Nyaman	37
Gambar 5.3.	RCA Waktu Pelayanan Sesuai Kebutuhan Pelanggan	38
Gambar 5.4.	RCA Pelayanan Sesuai Dengan Jadwal Yang Dijanjikan Mekanik	39
Gambar 5.5.	RCA Ketidaktepatan mekanik dalam konsultasi perawatan motor	40
Gambar 5.6	RCA Memberikan Perhatian Personal Kepada Pelanggan	41
Gambar 5.7.	RCA Sparepart Bengkel HEBAT Lengkap	42
Gambar 5.8.	RCA Jumlah Mekanik Sebanding Dengan Kendaraan Yang Datang Untuk Diservis	43
Gambar 5.9.	RCA Kemudahan Pembayaran Dalam Melakukan Servis	44
Gambar 5.10.	Usulan Perbaikan Penambahan 1 Alat Setel	45
Gambar 5.11	Sistem Penyimpanan Tools	46
Gambar 5.12.	Pembersihan Area Penyimpanan Ban	48
Gambar 5.13.	Pembersihan Area Pemotongan Jari	49
Gambar 5.14.	Pembersihan Area Setel	49
Gambar 5.15.	Pembersihan Area Pembongkaran dan Pemasangan	50
Gambar 5.16	Pembersihan dan Penataan Area Kerja	51
Gambar 5.17.	Pelabelan Area Pemotongan Jari	52
Gambar 5.18.	Pelabelan Area Setel	52
Gambar 5.19.	Pelabelan Area Pembongkaran dan Pemasangan	53

DAFTAR LAMPIRAN

KETERANGAN	JUDUL	HAL
Lampiran 1	Wawancara Pemilik Usaha	60
Lampiran 2	Wawancara Responden	61
Lampiran 3	Kuesioner SERVQUAL	62
Lampiran 4	Uji Validitas Persepsi Pelanggan	64
Lampiran 5	Uji Validitas Harapan Pelanggan	71
Lampiran 6	Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	78
Lampiran 7	Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	80
Lampiran 8	Data Servqual Persepsi Pelanggan	82
Lampiran 9	Data Servqual Harapan Pelanggan	92
Lampiran 10	Data Kuesioner Persepsi Setelah Implementasi	102
Lampiran 11	Data Kuesioner Harapan Setelah Implementasi	104
Lampiran 12	Penyebaran Kuesioner	106
Lampiran 13	Bukti Izin Pelaksanaan TA Bengkel HEBAT Dumai	107
Lampiran 14	Nota Servis	108
Lampiran 15	Tampak Depan Bengkel Motor HEBAT	108
Lampiran 16	Data Historis Kedatangan Pelanggan	109



INTISARI

Pelayanan merupakan sebuah aspek yang penting untuk ditingkatkan bagi sebuah usaha yang bergerak pada bidang jasa seperti bengkel HEBAT. Masih adanya keluhan dari pelanggan terkait pelayanan yang diberikan memberikan bukti masih adanya pelayanan yang buruk dari bengkel tersebut agar bisnis tersebut mampu bertahan di era persaingan sekarang. Objek penelitian dilakukan pada sebuah bengkel di Dumai yaitu Bengkel Hebat yang memiliki masalah pada pelayanan yang menyebabkan pelanggan tidak jadi mengantri, sehingga diperlukan identifikasi pelayanan yang bermasalah serta memperbaiki layanan agar sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka diusulkan sebuah analisis untuk mengetahui pelayanan-pelayanan yang dianggap masih belum baik dengan metode SERVQUAL, IPA (Importance Performance Analysis), dan PGCV (Potential Gain Index Customer). Hasil analisis dari ke-3 metode menghasilkan pelayanan yang perlu diprioritaskan oleh pihak bengkel dalam memperbaiki layanan bengkel tersebut.

Proses perbaikan layanan dilakukan dengan melakukan implementasi berupa penataan kondisi bengkel, pemberian label, serta perancangan tata tertib pada bengkel, kemudian melihat *feedback* dari pelanggan sebelum dan sesudah implementasi dilakukan.

Hasil penelitian menghasilkan beberapa atribut layanan yang masih perlu diperbaiki, sehingga proses perbaikan layanan akan dilakukan dengan melakukan implementasi berupa penataan kondisi bengkel, pemberian label, serta perancangan tata tertib pada bengkel. Hasil implementasi yang telah dilakukan telah meningkatkan persepsi pelanggan terhadap prioritas pelayanan bengkel seperti atribut kondisi ruang tunggu nyaman meningkat dari nilai persepsi 2,57 menjadi 3,07, atribut sparepart pada bengkel HEBAT lengkap meningkat dari 3,06 menjadi 3,20, atribut pelayanan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan meningkat dari 2,78 menjadi 3,2, atribut ketepatan mekanik dalam konsultasi perawatan motor meningkat dari 2,88 menjadi 2,93, atribut waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan meningkat dari 2,75 menjadi 3,2, atribut layanan mekanik memberikan perhatian personal ke pelanggan meningkat dari 2,99 menjadi 3,13, atribut mekanik menyediakan waktu untuk pelanggan meningkat dari 2,45 menjadi 3,17, serta atribut antrian yang terorganisir meningkat dari 2,78 menjadi 3,2

Kata Kunci : SERVQUAL, IPA dan PGCV