

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sepeda motor merupakan alat transportasi yang umum digunakan sehari-hari. Hal ini dibuktikan dengan analisis data yang dilakukan oleh Pihak Badan Pusat Statistik pada tahun 2019, di mana jumlah pengguna kendaraan sepeda motor berkisar 112 juta unit. Dari hasil statistik di atas, hal ini membuktikan bahwa peluang bisnis untuk membuka bengkel servis sepeda motor sangat menjanjikan jika dilihat dari jumlah pengguna motor yang mencapai 112 juta unit.

Bengkel HEBAT merupakan salah satu dari bengkel-bengkel yang ada di Kota Dumai. Bengkel HEBAT sendiri merupakan bengkel yang bergerak pada bidang servis motor, khususnya pada servis pelek jeruji. Bengkel HEBAT merupakan bengkel yang sudah lama berada di kota Dumai karena sudah beroperasi lebih dari 40 tahun. Bengkel HEBAT berlokasi di Jalan Sultan Hasanuddin No. 17, Kota Dumai.

Adanya 4 bengkel setel jeruji lain yang dapat dijumpai di Dumai selain bengkel HEBAT saat ini, menjadi sebuah bentuk tantangan bagi bengkel HEBAT dalam memberikan peningkatan terus menerus dari segi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Proses pelayanan dari pihak bengkel dari awal hingga akhir dari pihak bengkel yang akan menjadi penilaian bagi pelanggan untuk kembali melakukan servis di tempat tersebut. Beberapa hal yang disampaikan dari pihak pemilik bengkel dan beberapa responden yang diwawancarai terkait pelayanan yang masih kurang baik yaitu antrian servis yang panjang, harga yang belum terjangkau, ruang tunggu yang kurang nyaman, serta pelayanan yang kurang cekatan. Keluhan-keluhan ini menjadi masalah di bengkel HEBAT tersebut. Analisis lebih lanjut terkait layanan yang masih bermasalah diperlukan agar masalah-masalah pelayanan pada bengkel HEBAT tersebut dapat diatasi.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, permasalahan yang dihadapi bengkel HEBAT adalah bagaimana mengidentifikasi atribut-atribut layanan apa saja yang belum memenuhi keinginan pelanggan serta bagaimana implementasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat memenuhi keinginan pelanggan .

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dilakukan yaitu:

- a. Mengidentifikasi atribut kualitas layanan yang menjadi masalah bagi pelanggan.
- b. Meningkatkan kualitas layanan bengkel HEBAT secara keseluruhan.

## **1.4. Batasan Masalah**

Batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Responden penulisan ini adalah pelanggan yang pernah melakukan servis pada bengkel HEBAT mulai tanggal 7 February hingga 27 Maret 2021.
- b. Layanan diidentifikasi mulai dari pelanggan datang menyampaikan keluhan kendaraannya hingga pelanggan melakukan pembayaran.
- c. Responden sebelum dan sesudah implementasi adalah responden yang berbeda karena keterbatasan waktu penelitian untuk menunggu responden yang sama untuk kembali melakukan servis dibengkel HB.
- d. Penelitian dilakukan mulai tanggal 2 February hingga 7 April 2021.

