

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sudah semestinya setiap perusahaan mementingkan dan memikirkan bagaimana cara melayani pelanggannya dengan baik, terutama bagi perusahaan dibidang jasa. Tidak hanya perusahaan besar saja, tetapi usaha kecil maupun menengah pun juga mementingkan pada aspek pelayanan mereka agar dapat membuat pelanggan merasa puas. Pelanggan akan kecewa jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Ketika kinerja memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan dianggap baik oleh pelanggan, maka dengan demikian dapat membangun loyalitas antara perusahaan dan pelanggan. Maka dari itu, kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting bagi setiap perusahaan.

Pada penelitian ini dilakukan pada salah satu bengkel yang terdapat di Yogyakarta yaitu Protect Auto Care & Service. Protect Auto Care & Service merupakan salah satu perusahaan jasa yang harus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Bengkel mobil yang terletak di Jalan Bantul no 84 Dukuh Yogyakarta ini didirikan pada tanggal 2 Juli 2000. Bengkel ini berdiri berawal dari sebuah hobi balap dan dunia otomotif yang dilakukan oleh M. Gustapriya Afriyana pada awal tahun 1996. Bengkel ini menawarkan layanan jasa seperti perawatan berkala, *service*, *tune up*, *power steering*, kaki-kaki, *reset ECU*, kalibrasi *injector* dan lain-lain. Protect Auto Care & Service memberikan pelayanan pada hari senin – minggu dengan jam buka yang dimulai pada pukul 08.00 – 17.00 WIB. Bengkel Protect Auto Care & Service tidak memiliki cabang. Pada bengkel Protect Auto Care & Service memiliki satu pimpinan dan 13 orang karyawan yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan *service*. Bengkel Protect Auto Care & Service dapat menampung kurang lebih 20 unit per harinya. Untuk setiap mobil yang masuk membutuhkan sekitar 2 orang karyawan untuk melakukan perbaikan. Waktu lamanya perbaikan pada mobil tergantung pada permasalahan yang dikeluhkan oleh *customer*, estimasi pengerjaan antara 1 hingga 3 jam dan waktu pengerjaan paling lama yaitu bisa lebih dari satu hari.

Berdasarkan ulasan yang ada pada *Google Review*, Protect Auto Care & Service mendapatkan penilaian bintang 4,5 dari 5. Terdapat 128 ulasan untuk Protect Auto

Care & Service pada *Google Review*, dengan 15 ulasan tentang pelayanan, 6 ulasan tentang mekanik, 6 ulasan tentang langganannya, dan 5 ulasan tentang harga, dan 3 ulasan tentang pelayannya. Dari penilaian *Google Review* dapat dikatakan bahwa Protect Auto Care & Service mendapatkan penilaian ulasan yang baik dari *customer*. Dari beberapa ulasan pada *Google Review* Protect Auto Care & Service, diambil ulasan dengan nilai terendah untuk dapat mengetahui permasalahan yang ada pada bengkel Protect Auto Care & Service. Ulasan tersebut nantinya akan digunakan sebagai referensi dalam memberikan solusi perbaikan pada penelitian ini.

Menurut karyawan pada bengkel Protect Auto Care & Service terdapat permasalahan yaitu pada kelengkapan peralatan yang digunakan di bengkel Protect Auto Care & Service yang dirasa oleh karyawan kurang lengkap dan perlu dilakukan penambahan peralatan terutama pada mesin *scanner* yang perlu dilakukan *upgrade* dan pada peralatan lainnya.

Terdapat permasalahan yang ditemukan dalam ulasan yang diambil dari *Google Review* yaitu antara lain pada permasalahan tidak adanya konfirmasi terlebih dahulu mengenai harga dan langsung melakukan pemasangan *sparepart*. Kemudian terdapat permasalahan waktu pengerjaan yang lama yang berakibat *customer* merasa lama menunggu. Adapun permasalahan yang diakibatkan karena harga *sparepart* mahal dan cukup *overprice*.

Pada permasalahan pertama yang diambil dari *Google Review* dapat diketahui bahwa permasalahan tidak adanya konfirmasi terlebih dahulu mengenai harga dan langsung melakukan pemasangan *sparepart*. Untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut perlu adanya konfirmasi serta kepastian harga pada daftar tagihan agar *customer* dapat mengetahui seberapa besar biaya dari *sparepart* yang akan dibeli.

Pada permasalahan kedua yang diambil dari *Google Review* dapat diketahui bahwa permasalahan waktu pengerjaan yang lama yang berakibat *customer* merasa lama menunggu. Permasalahan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu seperti antrian mobil yang banyak, tingkat kesulitan atau kerusakan pada mobil yang membutuhkan waktu lama. Untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut dapat dilakukan perbaikan seperti penambahan karyawan untuk mengurangi antrian serta dibutuhkan keterampilan karyawan

untuk dapat melakukan perbaikan dengan waktu yang cepat serta hasil yang baik juga.

Pada permasalahan ketiga yang diambil dari *Google Review* dapat diketahui bahwa permasalahan yang diakibatkan karena harga *sparepart* mahal dan cukup *overprice*. Untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut dapat dilakukan dengan memberikan informasi daftar harga agar *customer* dapat mengetahui besar biaya pembelian *sparepart* supaya *customer* tidak merasa kaget dengan harga *sparepart* yang ditawarkan oleh pihak bengkel.

Selain permasalahan yang diambil dari *Google Review*, *customer* juga mengeluhkan kepada karyawan terkait dengan perbaikan mobil yang cukup lama, serta terdapat *customer* yang mengeluhkan terkait kondisi fasilitas pendukung yaitu toilet yang kurang bersih dan mengganggu kenyamanan *customer*.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan pimpinan serta karyawan pada bengkel Protect Auto Care & Service menyatakan bahwa terdapat antrian perbaikan yang cukup banyak. Pihak pimpinan menginginkan untuk mengurangi waktu antrian perbaikan tetapi dengan Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas yang ada. Adanya antrian disebabkan karena ketersediaan alat *scanner* yang terbatas pada bengkel Protect Auto Care & Service serta terdapat alat *scanner* yang rusak dan keterbatasan karyawan mekanik juga merupakan salah satu faktor permasalahan tersebut. Permasalahan tersebut dapat berakibat pada penurunan keuntungan pada bengkel Protect Auto Care & Service karena adanya antrian yang menumpuk berakibat pada penolakan pada *customer* yang baru datang. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan kualitas pelayanan pada bengkel Protect Auto Care & Service untuk mengurangi kerugian dari penurunan keuntungan yang diakibatkan oleh adanya antrian yang cukup banyak.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, permasalahan yang muncul pada bengkel Protect Auto Care & Service didapatkan dari *Google Review*, komplain *customer* serta kuesioner. Permasalahan yang dihadapi pada bengkel Protect Auto Care & Service yaitu adanya keluhan mengenai waktu pelayanan lama, kondisi fasilitas kurang bersih, serta antrian yang cukup banyak dan berdampak pada penurunan *entry* mobil dan pendapatan. Pimpinan menginginkan untuk mengurangi waktu antrian perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tetapi dengan Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas yang ada.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dan *critical success factor* pada penelitian ini adalah untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan pada bengkel Protect Auto Care & Service. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bengkel Protect Auto Care & Service.
- b. Menentukan prioritas perbaikan untuk memilih usulan perbaikan.
- c. Penurunan waktu perbaikan untuk mengurangi antrian.
- d. Menentukan permasalahan utama pada pelayanan yang diberikan.
- e. Untuk memberikan usulan perbaikan dan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada bengkel Protect Auto Care & Service.

1.4. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat batasan-batasan untuk dapat berkonsentrasi menyelesaikan masalah yang sudah ditetapkan sebelumnya, sebagai berikut:

- a. Tempat penelitian yaitu Protect Auto Care & Service yang berada di Jalan Bantul no 84 Dukuh Yogyakarta.
- b. Responden dari penelitian ini merupakan *customer* dan karyawan Protect Auto Care & Service.
- c. Menentukan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.