

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA BENGKEL FERLINDO ENGINEERING**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri**



MADE ALBERTUS KRESNA GELGEL

18 06 09635

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL FERLINDO ENGINEERING

yang disusun oleh

Made Albertus Kresna Gelgel

180609635

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 25 Juli 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Ir. T. Baju Bawono, ST., MT.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Ir. T. Baju Bawono, ST., MT.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Dr. Ir. A. Teguh Siswanto, M.Sc.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Ika Murti Kristiyani, M.Pd.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 25 Juli 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Made Albertus Kresna Gelgel

NPM : 18 06 09635

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Bengkel Ferlindo *Engineering*" merupakan hasil penelitian saya Tahun Akademik 2022/2023 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian 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.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar – benarnya.

Yogyakarta, 30 Mei 2023

Yang menyatakan,


MATERAI
TEMPEL
D57BAAKX395441917 sna Gelgel
M.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Bengkel Ferlindo Engineering” dengan baik. Laporan tugas akhir disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penyusunan ini banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. A. Teguh Siswanto, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Ir. Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., Dr.Eng. selaku Kepala Departemen Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Ir. Lenny Halim, S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta
4. Bapak Dr. Ir. Baju Bawono, S.T., M.T. IPU. selaku dosen bimbingan yang senantiasa memberikan bimbingan dalam penyusunan laporan tugas akhir
5. Bapak Fery selaku pemilik dari Bengkel Ferlindo Engineering yang menyediakan objek penelitian tugas akhir.
6. Keluarga terkasih yang telah memberikan nasihat, dukungan, dan doa dalam penyusunan tugas akhir.
7. Segenap kerabat yang telah memberikan saran dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari laporan tugas akhir ini masih kurang dari sempurna, maka penulis terbuka untuk kritik dan saran untuk perbaikan. Penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat untuk pembaca dan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 24 April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	HALAMAN PENGESAHAN	i
	PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
	KATA PENGANTAR	iii
	DAFTAR ISI	iv
	DAFTAR GAMBAR	vi
	DAFTAR TABEL	vii
	DAFTAR LAMPIRAN	viii
	INTISARI	ix
1	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Rumusan Masalah	5
	1.3. Tujuan Penelitian	5
	1.4. Batasan Masalah	5
2	TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	6
	2.1. Tinjauan Pustaka	6
	2.2. Dasar Teori	8
3	METODOLOGI PENELITIAN	18
	3.1. Metode Penelitian	18
4	HASIL OBSERVASI PERUSAHAAN	23
	4.1. Gambaran Umum Perusahaan	23
5	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	36
	5.1. Hasil Kuesioner	36
	5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
	5.2. Uji Metode <i>Service Quality</i>	44
	5.3. Uji Metode Importance Performance Analysis (IPA)	45
6	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	48

6.1. Analisis Atribut Pelayanan	48
7 USULAN DAN IMPLEMENTASI	56
7.1. Usulan Perbaikan	56
7.2. Pemilihan Solusi Alternatif	60
7.3. Metode Simple Additive Weighting	69
7.4. Implementasi Alternatif Solusi di Bengkel Ferlindo Engineering	71
8 KESIMPULAN DAN SARAN	76
8.1. Kesimpulan	76
8.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Penumpukan <i>Part</i> Mobil	3
Gambar 3.1. Diagram Tahap <i>Empathize</i> dan Tahap <i>Define the Problem</i>	18
Gambar 3.2. Diagram Tahap <i>Ideate Alternate & Selection of Solution</i>	20
Gambar 3.3. Diagram Tahap Prototype	21
Gambar 3.4. Diagram Tahap <i>Test</i>	22
Gambar 4.1. Kasir Bengkel Ferlindo	24
Gambar 4.2. <i>Warehouse</i> Bawah Bengkel Ferlindo	25
Gambar 4.4. Ruang Kerja Dalam Bengkel	26
Gambar 4.5. Ruang Kerja Luar Depan Bengkel	26
Gambar 4.6. Ruang Kerja Luar Seberang Bengkel	27
Gambar 4.7. Tempat Parkir Bengkel Ferlindo	28
Gambar 4.9. Rak penyimpanan obeng	29
Gambar 4.10. Dongkrak Mesin	29
Gambar 4.11. Kompresor Bengkel	30
Gambar 4.12. Proses Bisnis Servis Ringan	34
Gambar 5.1. Responden Lembar Persetujuan Penelitian	37
Gambar 5.2. Umur Responden	37
Gambar 5.3. Jenis Kendaraan Responden	38
Gambar 5.4. Alasan Perbaikan Responden	38
Gambar 5.5. Frekuensi Servis	39
Gambar 5.6. Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	47
Gambar 6.1. <i>Fishbone</i> Atribut P4	48
Gambar 6.2. <i>Fishbone</i> Atribut P5	50
Gambar 6.2. <i>Fishbone</i> Atribut P11	52
Gambar 6.4. <i>Fishbone</i> Atribut P13	54
Gambar 7.1. <i>Powertool</i> RYU RCW20V	63
Gambar 7.2. <i>Powertool</i> Makita DTW190	63
Gambar 7.3. <i>Powertool</i> Stanley SBW910	64
Gambar 7.4. Usulan SOP Perbaikan Mobil Bengkel Ferlindo	71
Gambar 7.5. <i>Checklist</i> Pemeriksaan Gudang Harian	72
Gambar 7.6. <i>Checklist</i> Pemeriksaan Gudang Mingguan	73
Gambar 7.7. <i>Checklist</i> Pemeriksaan Gudang Bulanan	73
Gambar 7.8. Tanggapan Konsumen Terhadap Implementasi	73
Gambar 7.9. <i>Google Review</i> Implementasi hari pertama	74
Gambar 7.10. <i>Google Review</i> Hasil Implementasi	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tinjauan Pustaka	7
Tabel 5.1. Keterangan Atribut Persepsi dan Harapan	39
Tabel 5.2. Keterangan Atribut Tingkat Kepentingan	40
Tabel 5.3. Atribut Pertanyaan	40
Tabel 5.4. Uji Validasi Persepsi	41
Tabel 5.5. Uji Validasi Harapan	42
Tabel 5.6. Uji Validitas Tingkat Kepentingan	42
Tabel 5.7. Uji Reliabel	43
Tabel 5.8. Nilai GAP Kualitas Pelayanan Bengkel Ferlindo	44
Tabel 5.9. Nilai Perhitungan Persepsi dan Tingkat Kepentingan	46
Tabel 6.1. Usulan Perbaikan Bengkel Ferlindo Engineering	49
Tabel 7.1. Usulan Perbaikan Bengkel Ferlindo Engineering	56
Tabel 7.2. SOP Perbaikan Mobil Bengkel Ferlindo Engineering	61
Tabel 7.3. Usulan Pembelian <i>Power tool</i>	62
Tabel 7.4. Jadwal Pemeriksaan Bengkel Ferlindo Engineering	66
Tabel 7.5. Pelatihan Karyawan Bengkel Ferlindo Engineering	69
Tabel 7.6. Penilaian Kriteria Atribut SAW	70
Tabel 7.7. Penilaian Solusi Alternatif	70
Tabel 7.8. Pembobotan Solusi Alternatif	70
Tabel 7.9. Komentar Hasil Implementasi	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1
- Lampiran 2
- Lampiran 3
- Lampiran 4
- Lampiran 5



INTISARI

Usaha bengkel menjadi bidang usaha yang memiliki persaingan tinggi sehingga reputasi kepuasan konsumen menjadi salah satu alternatif untuk bersaing. Bengkel Ferlindo Engineering Ford (Ferlindo), adalah jasa perbaikan mesin kaki-kaki khusus mobil Ford dengan menggunakan suku cadang resmi Ford. Berdasarkan observasi, ditemukan ada dua jenis pelayanan yaitu perbaikan ringan dan berat. Permasalahan pada Bengkel Ferlindo berupa kualitas pelayanan bengkel masih kurang karena adanya keluhan dari pelanggan yang menyebabkan penilaian google review masih kurang dibandingkan dengan kompetitor sehingga berpotensi kalah bersaing dengan kompetitor lainnya.

Metode penelitian ini menggunakan, metode *Service Quality* untuk menentukan nilai GAP antara persepsi dan harapan konsumen dalam menentukan dampak relatif dari lima dimensi pada persepsi konsumen. Kemudian, peneliti menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*, *Fishbone Diagram*, dan *Simple Additive Weighting* (SAW). Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi.

Hasil Analisis dan Pembahasan penelitian mengungkapkan bahwa pengolahan data berdasarkan *Importance Performance Analysis* ada atribut yang harus diperbaiki dengan didasari faktor yakni mesin, metode kerja, manusia, bahan baku, lingkungan, dan informasi. Hasil dari perhitungan metode *Serqual* dan metode IPA ditentukan 4 atribut yang bermasalah. Kemudian, peneliti menyarankan lima usulan sebagai solusi terhadap masalah yang dihadapi terkait pembuatan SOP bisnis Bengkel Ferlindo Engineering, pemeriksaan pada gudang yang harus dilakukan, penambahan karyawan untuk efisiensi pekerjaan, penambahan perkakas, dan mengadakan pelatihan untuk karyawan dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan, *Serqual*, *Importance Performance Analysis*, bengkel mobil.