

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam suatu perusahaan tingkat kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang diperhatikan. Dengan memiliki konsumen yang puas maka tingkat kepercayaan konsumen terhadap perusahaan tersebut akan meningkat dan membuat konsumen kembali untuk menggunakan barang atau jasa dari perusahaan tersebut. Semakin berkembangnya zaman maka semakin besarnya persaingan, maka perusahaan harus mempertahankan bahkan meningkatkan tingkat kepuasan kepada konsumen.

Usaha bengkel menjadi salah satu bidang usaha yang memiliki persaingan yang tinggi. Maka, dengan memiliki reputasi kepuasan konsumen yang tinggi merupakan salah satu cara untuk bersaing. Bengkel yang sudah memiliki reputasi kepuasan konsumen yang tinggi akan memiliki konsumen setia dan membuat konsumen baru lebih mudah percaya pada barang dan jasa yang diberikan dari bengkel tersebut.

Bengkel yang diteliti pada Tugas Akhir ini adalah Bengkel Ferlindo Engineering Ford (Ferlindo). Bengkel Ferlindo merupakan usaha jasa perbaikan mesin dan kaki – kaki khusus mobil Ford dengan menggunakan suku cadang resmi Ford. Bengkel yang didirikan pada tahun 2012 ini berlokasi di Ruko Santa Monica, Jl. Pelepah Indah Raya No.B.20-21, Pakulonan Barat, Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, Banten 15810. Untuk kebutuhan operasional, bengkel memiliki kasir, gudang suku cadang, area pengerjaan, dan area antri kendaraan. Untuk konsumen, bengkel menyediakan ruang tunggu, makanan ringan, dan minuman. Buka dari hari Senin hingga Minggu mulai dari pukul 08.00 hingga 18.00.

Setiap harinya Bengkel Ferlindo menerima konsumen sebanyak 15 – 20 mobil. Konsumen Bengkel Ferlindo dapat mendaftar untuk melakukan perbaikan melalui grup Whatsapp atau dapat langsung datang ke bengkel. Konsumen yang mendaftar grup Whatsapp dapat mengetahui jumlah antrian bengkel. Durasi pengerjaan setiap mobil berbeda-beda mulai dari 1 jam sampai 2 hari tergantung dengan masalahnya. Setiap mobil dapat dikerjakan 1 – 3 mekanik tergantung dengan tahapan perbaikannya. Setelah melakukan observasi dapat disimpulkan jenis perbaikan yang dilakukan dapat dikategorikan menjadi 2

yaitu, perbaikan ringan dan perbaikan berat. Perbaikan ringan yang dilakukan seperti servis berkala (ganti oli rutin, ganti canvas rem, hingga tune up), perbaikan aksesoris (ganti baterai, ganti bohlam lampu, hingga ganti whipper). Untuk waktu pengerjaan perbaikan ringan cukup cepat karena masalah yang dihadapi merupakan masalah umum atau perawatan rutin maka pabrikan mobil mendesain pusat masalah tersebut dapat mudah dijangkau oleh mekanik. Estimasi perbaikan sekitar 60 sampai 90 menit.

Selain perbaikan ringan ada juga perbaikan berat. Perbedaan antara perbaikan ringan dengan perbaikan berat adalah perbaikan berat cenderung merupakan masalah yang tidak dapat langsung terlihat tetapi dapat dirasakan saat berkendara, seperti suara ketukan pada mesin atau transmisi, tarikan mesin yang kurang atau istilah mekanik “mesin batuk-batuk”. Maka untuk perbaikan berat mekanik harus menganalisis masalah yang sedang terjadi pada mobil baru dapat menentukan apakah mobil tersebut dapat dikerjakan atau tidak. Untuk waktu pengerjaan mobil cukup lama seperti jika mobil harus melakukan *engine rebuild*. Namun kadang terdapat masalah yang mudah tapi cara menjangkau pusat masalah tersebut cukup rumit seperti saat mobil ingin mengganti kampas kopling maka harus menurunkan transmisi dahulu baru dapat menjangkau sistem kopling mobil. Estimasi perbaikan 1 sampai 2 hari. Semua proses perbaikan dikerjakan oleh mekanik bengkel, Bengkel Ferlindo memiliki 9 mekanik dengan 4 mekanik senior dan 5 mekanik junior. Mekanik senior berupa mekanik yang sudah lama bekerja dengan Bengkel Ferlindo. Mekanik senior memiliki tanggung jawab lebih seperti membongkar dan membangun mesin, membongkar dan membangun transmisi, dan membongkar dan membangun suspensi. Sedangkan mekanik junior merupakan mekanik yang mengetahui perbaikan mobil secara umum biasanya mekanik junior merupakan siswa SMK yang sedang magang di Bengkel Ferlindo.

Dalam menjalankan usaha, bengkel ini tentunya terdapat masalah. Masalah yang sering dihadapi adalah ketidakpuasan konsumen atas pelayanan bengkel. Pemilik bengkel sendiri sering membantu untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut, mulai dari menegur karyawan hingga berusaha mengatur antrian pengerjaan. Sering terjadi perbaikan berat di tinggalkan untuk mengerjakan perbaikan kecil agar perbaikan kecil segera dapat dilakukan. Perbaikan besar seperti bongkar mesin dapat terkendala karena antrian di pihak ketiga, seperti setelah membongkar mesin, blok mesin dilanjutkan dengan proses bubut untuk

membersihkan kerak oli pada blok mesin. Untuk sekarang proses bubut dilakukan oleh pihak ketiga dan sering terjadi antrian pada proses bubut tersebut maka proses perbaikan terkendala. Karyawan juga mengeluh akibat perbaikan mobil belum diselesaikan maka beban kerja karyawan bertambah untuk menyelesaikan mobil dan menyebabkan jam kerja menjadi lembur. Di beri angka Selain antrian terdapat kendala pada penataan ruang kerja. Saat proses bongkar mesin, bagian-bagian mesin lainnya dikumpulkan pada kardus seperti pada Gambar 1.1. Namun karena keterbatasan tempat maka penyimpanan kardus bertumpuk–tumpuk yang kadang menyebabkan ada bagian mobil yang tertukar antara mobil dan bahkan ada peralatan yang ikut tertinggal di dalam ruang mesin pada proses menaikkan mesin. Selain masalah – masalah yang sudah diketahui, pemilik bengkel juga ingin faktor kualitas pelayanan apa saja yang masih kurang dalam menjalankan proses bisnis. Karena pemilik bengkel merasa target perbaikan setiap harinya masih dapat naik. Selain pemilik bengkel, karyawan juga mengalami kendala dengan keterbatasan ruang kerja. Dengan ruang kerja yang terbatas maka karyawan harus pindah-pindah stasiun kerja sesuai dengan mobil yang diperbaiki. Hal tersebut dinilai kurang efektif oleh karyawan karena mereka harus membawa peralatan untuk bekerja, hal tersebut yang kadang membuat alat kerja tertukar antar karyawan hingga tertinggal.



Gambar 1.1. Penumpukan Part Mobil

Maka dengan adanya masalah tersebut, dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mencari akar permasalahan dan memberi masukan tentang kualitas pelayanan. Untuk mencari akar permasalahan dilakukan dengan memberikan kuesioner

kepada konsumen untuk mendapatkan tanggapan atau masukan. Dengan melakukan kegiatan tersebut maka mendapatkan data faktor apa yang sering dikeluhkan oleh konsumen baik dari fasilitas maupun pelayanan.

Setiap perusahaan akan mendapatkan tanggapan atas pelayanan yang diberikan. Tanggapan yang diberikan konsumen dapat berupa komentar positif atas kepuasannya dan komentar negatif atas ketidakpuasannya. Bengkel Ferlindo mendapatkan data sekunder tentang kepuasan konsumen dari komentar pada *google review* sebanyak 202 komentar dan mendapatkan total penilaian sebesar 4,7 dari 5. Komentar positif yang diberikan seperti pelayanan cepat, pengerjaan prima, harga cukup murah, hingga tempat tunggu yang nyaman. Komentar negatif yang diberikan seperti alamat bengkel tidak ditemukan, kualitas perbaikan kurang, dan harga terlalu mahal. Selain dari *google review*, pemilik bengkel juga memiliki *group chat* pada aplikasi Whatsapp. Keluhan yang sering diterima oleh pemilik toko adalah harga perbaikan mahal, hasil dari perbaikan yang kurang, dan antrian yang panjang.

Dalam menjalankan bisnis tentunya ada kompetitor, setiap kompetitor juga mendapatkan data sekunder berupa penilaian dari konsumen. Kompetitor tersebut sebanyak 6 antara lain seperti Bengkel Ford MasterSolution Motor yang berlokasi di Jalan Boulevard raya gading serpong. Ruko Paramount centre blok a no 9, Kec. Serpong, Banten 15810 dengan nilai rating 5,0 dari 20 responden. Bengkel Ford MasterSolution Motor (Pamulang) yang berlokasi di Jalan H. Jamat Gg. Rais No.88, Buaran, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310 dengan nilai rating 4,8 dari 22 responden. Bengkel Ford MASTERCAR.ID yang berlokasi di Jalan Lebak Bulus Raya No.23, RT.5/RW.2, Lb. Bulus, Kec. Cilandak, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12440 dengan nilai rating 4,9 dari 11 responden. Bengkel Ford A6-GARAGE yang berlokasi di city market blok b.9 no.1, Jl. Pd. Cabe Raya No.kav 77, Pondok Cabe Udik, Pamulang, South Tangerang City, Banten 15418 dengan nilai rating 5,0 dari 72 responden Bengkel FORD GARAGE 24 yang berlokasi di Jalan Purnawarman No.24, Pisangan, Kec. Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419 dengan nilai rating 4,8 dari 56 responden. Enya Motor, Spesialis Ford yang berlokasi di Jalan Menjangan Raya No.50, Pd. Ranji, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten 15412 dengan nilai rating 4,8 dari 216 responden penjelasan kompetitor.

Berdasarkan penilaian google review, dapat diketahui bahwa beberapa kompetitor Bengkel Ferlindo memiliki hasil penilaian yang lebih tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen atas pelayanan Bengkel Ferlindo masih kurang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan diskusi dengan 3 *stakeholder* yaitu pemilik bengkel, konsumen, dan karyawan. Pemilik bengkel menginginkan tingkat pelayanan bengkel yang baik agar penilaian *google review* meningkat sehingga jumlah konsumen bertambah, konsumen menginginkan hasil perbaikan yang memuaskan dengan harga yang murah dan waktu yang cepat, dan karyawan menginginkan beban kerja tidak bertambah dengan jadwal kerja yang teratur. Maka disimpulkan 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.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah menentukan kualitas pelayanan yang masih kurang lalu mengembangkan solusi perbaikan dari kualitas pelayanan yang bermasalah dan menentukan prioritas perbaikan pelayanan. *Critical Success Factor* yang ingin dicapai adalah meningkatkan kualitas pelayanan bengkel agar mengurangi keluhan sehingga nilai penilaian bintang 5 pada *google review* setelah implementasi meningkat lebih dari 190.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang terjadi pada Bengkel Ferlindo, maka dapat disimpulkan batasan-batasan masalah dalam penelitian yang dilakukan, yaitu sebagai berikut:

- a. Data merupakan kuesioner dari responden yang dibagikan mulai dari 18 Oktober 2022 hingga 8 November 2022.
- b. Responen kuesioner berupa konsumen bengkel yang masih berlangganan perbaikan di Bengkel Ferlindo dan tidak.