

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modernisasi seperti zaman sekarang dunia transportasi khususnya sepeda motor mengalami perkembangan yang pesat. Di Indonesia penggunaan transportasi sepeda motor mencapai 91.085.532 unit (Mabes Polri, 2018). Hampir semua masyarakat Indonesia memiliki sepeda motor karena dapat menyingkat waktu tempuh lebih cepat daripada mobil untuk pergi dari suatu tempat ke tempat lain. Selain itu sepeda motor memiliki kelebihan tersendiri daripada mobil karena harganya yang lebih murah, bahan bakar dan perawatannya juga lebih irit. Dari banyaknya merek sepeda motor yang ada, salah satu yang cukup digandrungi oleh masyarakat adalah sepeda motor merek Honda. Motor Honda sangat dikenal karena penggunaan bahan bakar yang irit daripada jenis merek yang lain juga *body* motor yang modern, membuat konsumen tertarik pada transportasi satu ini. Untuk menunjang performansi mesin sepeda motor Honda yang dimiliki, perawatan yang rutin sangat penting dilakukan karena komponen pada sepeda motor akan menurun kinerjanya sesuai lamanya penggunaan. Servis rutin perlu dilakukan untuk meminimalisir kerusakan yang terjadi pada motor Honda.

Astra Honda Authorized Service Station atau yang sering disingkat AHASS merupakan bengkel resmi Honda yang menyediakan *spare part* dan memberikan jasa pelayanan berupa perawatan guna membantu meningkatkan performansi motor sekaligus memperbaiki kerusakan yang ada pada motor Honda. Bengkel AHASS tersebar hampir diseluruh kota yang berada di Indonesia, salah satunya berada di sekitar kampus Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) yaitu AHASS UMS Motor 1. Namun dalam kehidupan sehari hari sering dijumpai banyaknya bengkel umum yang menjadi saingan tersendiri bagi AHASS UMS Motor 1. Adanya persaingan yang ketat mengharuskan AHASS UMS Motor 1 mampu mempertahankan eksistensinya serta berupaya melakukan perbaikan agar pelanggan merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan sehingga akan terjalin hubungan yang harmonis antara pelanggan dan perusahaan sekaligus membantu meningkatkan keuntungan bagi perusahaan itu sendiri. Memberikan pelayanan dengan kualitas baik sangat penting, karena pelanggan tentunya akan

memilih perusahaan yang memberikan rasa puas dari pelayanan jasa yang mereka gunakan. Pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah prioritas utama bagi perusahaan jasa. Kepuasan pelanggan menurut Kotler (1997) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang.

Service Quality (SERVQUAL) merupakan kesenjangan (gap) antara kualitas pelayanan yang diharapkan (ekspektasi) pelanggan dan kenyataan (persepsi) pelayanan yang diterima pelanggan. Kualitas pelayanan (SERVQUAL) merupakan metode yang digunakan dalam organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik". Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai perbaikan kualitas layanan (Parasuraman *et.al*, 1990). Untuk memenuhi keinginan pelanggan maka terdapat lima dimensi atau atribut kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (rasa peduli).

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan mengukur kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari ekspektasi (*importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut dari penilaian pelanggan terhadap kinerja atau *performance* perusahaan (Yola and Budianto, 2013). Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh AHASS kepada pelanggan yang melakukan perawatan maupun servis motor. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dan pelayanan kualitas yang diberikan AHASS UMS dalam memenuhi keinginan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dengan pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui penilaian kepuasan pelanggan atas kinerja pelayanan yang diberikan pihak AHASS UMS Motor 1 yang nantinya akan dilanjutkan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) guna mengetahui pelayanan yang menjadi

prioritas penting untuk diperbaiki. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan AHASS UMS Motor 1 dengan Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.”

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan AHASS UMS Motor 1?
2. Bagaimana meningkatkan pelayanan di AHASS UMS Motor 1 yang masih kurang?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan di AHASS UMS Motor 1 yang berlokasi di Jalan Garuda Mas, Pabelan, Kab.Sukoharjo (sebelah selatan kampus 2 UMS).
2. Responden merupakan pelanggan yang melakukan servis atau perawatan di AHASS UMS Motor 1 lebih dari dua kali.
3. Metode yang digunakan untuk memecahkan masalah adalah SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh AHASS UMS Motor 1.
2. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan layanan yang dianggap masih kurang.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Setelah dilakukan penelitian ini nantinya perusahaan dapat merealisasikan keinginan atau harapan dari pelanggan, serta melakukan perbaikan pelayanan yang dianggap masih kurang sesuai dengan harapan pelanggan demi terciptanya hubungan yang harmonis dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Selain itu akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan itu sendiri.

2. Bagi Universitas

Diharapkan nantinya dapat bermanfaat sebagai referensi untuk peneliti-peneliti yang selanjutnya.

3. Bagi Mahasiswa

Setelah dilakukan penelitian ini peneliti dapat menambah wawasan, pengalaman dan ilmu praktik dari perusahaan jasa.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Pada bagian ini berisi mengenai latar belakang yang menjadi alasan bagi peneliti melakukan penelitian, perumusan masalah dari permasalahan yang akan diperbaiki, batasan masalah dari penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian bagi perusahaan, pelanggan, universitas dan mahasiswa serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bagian ini akan menjelaskan teori-teori dan yang berkaitan dan mendukung untuk membantu penelitian dari metode SERVQUAL dan IPA.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai objek penelitian, jenis data yang digunakan, prosedur penelitian, pengolahan data dalam melakukan penelitian serta analisis data dan kerangka penelitian untuk membantu penyelesaian masalah.

Bab IV Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan sehingga didapatkan analisa dan solusi perbaikan dari perhitungan data kuesioner yang diolah.

Bab V Penutup

Menjelaskan hasil akhir dari penelitian berupa kesimpulan dan saran berupa usulan perbaikan bagi perusahaan.