BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri otomotif di Indonesia dapat dikatakan sangat masif dengan bertambahnya *volume* kendaraan setiap tahun. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia, penjualan mobil pada tahun 2019 mencapai 785.539 unit (Data *Wholesales* Gaikindo, 2019). Mobil menjadi salah satu kendaraan yang diminati di Indonesia dengan alasan kenyamanan dan keamanan bagi penumpangnya. Pandangan masyarakat mengenai kepemilikan mobil yang dianggap sebagai kemapanan ekonomi dan sosial membuat banyak masyarakat berlomba-lomba untuk memiliki mobil, didukung dengan kredit mobil yang murah. Kebutuhan masyarakat akan kendaraan beroda empat yang terus meningkat turut menaikkan industri yang bergerak di bidang perawatan kendaraan. Diketahui bahwa peralatan atau mesin termasuk kendaraan yang digunakan secara terus menerus (*continue*) meningkatkan laju kerusakan yang kemudian mempengaruhi tingkat ketersediaan (*availability*). Tujuan utama dilakukannya perawatan yaitu untuk mengupayakan agar peralatan atau mesin mampu dioperasikan secara terus menerus (*continue*) dalam jangka waktu tertentu tanpa mengalami kerusakan (R. Neneng Khoirunnisa, Kusmaningrum, 2015). Dalam dunia otomotif dikenal istilah ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merek), merupakan perusahaan nasional yang ditunjuk oleh perusahaan manufaktur pemilik merek, untuk secara eksklusif mengimpor, memasarkan, mendistribusikan, serta melayani layanan purna jual pada wilayah tertentu (Saputra F., Ardianti dan Permana A., 2014). Kotler dalam Simanjuntak, Iqbal dan Alfisyahr (2018) mengemukakan bahwa layanan purna jual meliputi garansi, penyediaan *spare part*, pelayanan pemeliharaan/konsultasi lanjutan, dan pelayanan perbaikan.

Bengkel resmi merupakan salah satu layanan purna jual yang dimiliki oleh ATPM untuk menangani keluhan terhadap produk yang dipasarkannya. Pemilik kendaraan dengan usia kurang dari satu tahun cenderung mempercayakan perawatan berkalanya pada bengkel resmi karena memiliki tenaga ahli yang

berkompeten, peralatan lengkap dan suku cadang original. Bengkel resmi menyediakan pelayanan prima yang diikuti dengan tingginya harga jasa yang diberikan. Selain bengkel resmi, terdapat bengkel umum sebagai alternatif untuk melakukan perawatan dan perbaikan kendaraan. Bengkel umum melayani perawatan dan perbaikan semua merek mobil serta menyediakan suku cadang original dan tiruan. Bengkel umum menyediakan layanan seperti perawaatan berkala, perbaikan ringan hingga perbaikan kerusakan berat dengan harga jasa yang relatif lebih rendah dari bengkel resmi.

Carfix Dr. Cipto merupakan salah satu bengkel mobil umum cabang dari PT. Global Carfix Indonesia yang terletak di Semarang dan baru beroperasi selama satu tahun. Oleh karena itu, Carfix Dr. Cipto dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar mampu bersaing dengan industri lain yang sejenis. Dalam industri perbengkelan, kualitas pelayanan merupakan poin utama yang harus diberikan kepada pelanggan, pelayanan yang maksimal akan memengaruhi loyalitas seorang pelanggan (Ningsih dan Riandadari, 2019).

Perlu diingat bahwa kualitas layanan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan berdampak tidak langsung pada loyalitas pelanggan (Stranjancevic, 2015). Dewasa ini diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam industri jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) Supranto dalam Horax dkk., (2017). Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan atau belum (Djunaidi, Setiawan dan Hariyanto, 2006). Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu industri jasa adalah *Servqual*.

Dalam konsep *servqual* terdapat lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu kesenjangan antara pengharapan konsumen dan persepsi manajemen, kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa, kesenjangan antara spesifikasi dan kualitas jasa, kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal serta kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Dewanti dan Hermanto, 2017). Setiawan, Chrismianto dan Sisworo (2015) dalam penelitiannya mengaplikasikan konsep

servqual untuk meningkatkan kualitas pelayanan galangan pada pekerjaan reparasi kapal dengan membuat sistem aplikasi penilaian kualitas pelayanan di *gap* 5 antara persepsi dan ekspektasi. Zusaifi (2013) mengintegrasikan *servqual* dengan logika Fuzzy untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bengkel mobil CV. Reksa Group. Dari hasil perhitungan *gap* secara keseluruhan pada kelima dimensi menunjukkan bahwa apa yang diharapkan konsumen belum sesuai dengan apa yang diberikan oleh pihak manajemen bengkel.

Metode *Importance-Performance Analysis* selanjutnya digunakan untuk menentukan prioritas variabel-variabel yang akan diperbaiki dengan analisis diagram kartesisusnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Atmojo (2017) metode *Importance-Performance Matrix* digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan pada perusahaan jasa Care Cleaners. Hasil pemetaan diagram kartesius *Importance-Performance Matrix*, diperoleh enam variabel yang harus ditingkatkan kualitasnya. Tzeng dan Chang (2011) menerapkan *Servqual* untuk mengukur kualitas pelayanan pada sepuluh restoran tertinggi yang popular, dalam waktu yang sama menggunakan model IPA untuk meningkatkan faktor peningkatan kualitas layanan. *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan oleh Wong, Hideki dan George (2011) untuk mengevaluasi layanan *e-government* Jepang. IPA digunakan untuk mengukur manfaat *e-government* dari perspektif pengguna dan menyoroti bidang-bidang penting untuk dilakukan perbaikan. Delima dan Puspitasari (2017) dalam penelitiannya mengintegrasikan *Servqual* dan IPA untuk mengetahui kualitas jasa dan kepuasan konsumen bengkel CS Knalpot Semarang.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas pelayanan yang saat ini diberikan Carfix Dr. Cipto Semarang kepada pelanggannya, mengidentifikasi *gap* (kesenjangan) antara keinginan pelanggan dan bisnis proses yang dijalankan serta mengusulkan perbaikan pada bengkel Carfix Dr. Cipto Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan di bengkel Carfix Dr Cipto berdasarkan lima dimensi kualitas jasa dalam *service quality*?
2. Atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai tingkat kepentingan dan tingkat performansinya?
3. Apa saja usulan perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Carfix Dr. Cipto?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini agar pembahasan tidak meluas dari fokus permasalahannya yaitu:

1. Penelitian dilakukan di Carfix Dr. Cipto Semarang yang terletak di Jalan Dokter Cipto No.218, Karangtempel, Kec. Semarang Timur, Kota Semarang, Jawa Tengah.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Carfix Dr.Cipto yang telah menyelesaikan perawatan atau perbaikan mobil.
3. Penelitian berfokus pada analisis kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas dan atribut-atribut yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan bengkel mobil Carfix Dr. Cipto Semarang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis kualitas pelayanan bengkel Carfix Dr.Cipto berdasarkan lima dimensi kualitas jasa dalam *service quality*.
2. Menentukan atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai tingkat kepentingan dan performansi.
3. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Carfix Dr. Cipto.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

a. Sebagai sumber informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memuaskan pelanggan dan mempertahankan tingkat layanan yang sudah baik.
b. Meningkatkan citra perusahaan dan kepercayaan pelanggan sebagai perusahaan yang terus melakukan perbaikan.

2. Bagi Akademisi

a. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang jasa dengan konsep *Service Quality* dan *Importance-Performance analysis* (IPA).

3. Bagi Penulis

a. Mampu menerapkan konsep *Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis* sebagai alat bantu untuk menganalisa kepuasan pelanggan dan menentukan prioritas perbaikan.
b. Mengetahui faktor-faktor kepuasan pelanggan serta prioritas perbaikan pada faktor-faktor dengan performansi rendah dan tingkat kepentingan tinggi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan memuat isi karya tulis secara berurutan sehingga permasalahan yang dibahas akan terlihat dengan jelas. Sistematika penulisan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara berikut;

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan secara umum latar belakang masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup masalah dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori yang mendukung penelitian mengenai kualitas pelayanan. Dikemukakan teori dasar *Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis* yang digunakan untuk mengkaji kualitas pelayanan pada bengkel mobil Carfix Dr.Cipto Semarang, serta konsep dasar mengenai jasa dan instrumen-instrumen yang akan mendukung penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan-tahapan pelaksanaan penelitian dalam bentuk *flowchart* dan penjelasan detailnya dari tahap awal hingga akhir untuk menyelesaikan masalah-masalah dalam penelitian. Langkah penyelesaian masalah disesuaikan dengan permasalahan yang terdapat dalam studi literatur, studi lapangan, perumusan masalah, tujuan penelitian, pengumpulan data, proses perhitungan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil pengumpulan data, pengolahan data menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis* dan analisis hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan tujuan awal penelitian dan beberapa saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.