

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadikan sepeda motor sebagai salah satu alat transportasi utama yang digunakan pada kegiatan sehari-hari. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kendaraan roda dua yang ada di Indonesia sebanyak 132.071.259 unit (ERI Korlantas ,2023). Dengan jumlah kendaraan roda dua tersebut membuat Indonesia menjadi salah satu negara yang memiliki pengguna terbanyak yang ada di dunia. Sepeda motor di Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki jumlah sepeda motor sebanyak 2.759.783 unit pada tahun 2023 (ERI Korlantas,2023). Dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2022 jumlah pengguna sepeda motor di Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami peningkatan dari jumlah sebelumnya sebesar 2.720.573 unit (Badan Pusat Statistik D.I Yogyakarta,2023). Dengan kenaikan tersebut pengguna sepeda motor meningkat sebesar 1,42% dari tahun 2022 dihitung dari bulan oktober 2023 dan dapat bertambah.

Jumlah sepeda motor yang tinggi mengakibatkan kebutuhan jasa dalam perawatan dan perbaikan sepeda motor meningkat. Perawatan dan perbaikan dapat dilakukan sendiri maupun oleh bengkel yang ditangani langsung orang yang ahli dalam bidang tersebut. Jumlah pengguna kendaraan bermotor roda dua yang banyak akan membuat kebutuhan perawatan dan perbaikan juga banyak, kondisi ini membuat banyak orang yang menjalani usaha dalam bidang bengkel, hal ini menuntut pemilik bengkel untuk bersaing dengan beberapa kompetitor yang ada. Bengkel dapat bersaing dengan lainnya dengan memberikan jasa perbaikan atau kualitas dari sparepart yang lebih baik. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang penting dalam membuat keunggulan dengan bengkel kompetitor. Dalam menentukan kepuasan pelanggan yang akan digunakan penelitian ini maka kepuasan pelanggan yang dimaksud oleh penulis yaitu situasi yang ditunjukan konsumen dengan tidak ada keluhan yang diberikan terkait layanan yang diberikan terhadap suatu kinerja yang diharapkan

Perawatan dan perbaikan menjadi salah satu hal yang penting dikarenakan banyaknya pengguna sepeda motor dan dengan hal tersebut dapat memberikan peluang bisnis yang menjanjikan. Bengkel XYZ merupakan salah satu bengkel yang menyediakan layanan perbaikan, perawatan rutin sepeda motor dan

menyediakan *sparepart* sepeda motor seperti oli, kampas rem, ban, dll. Bengkel XYZ berlokasi di Jalan Laksda Adisucipto, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bengkel XYZ memiliki 4 pekerja yang pembagiannya tugasnya sebagai berikut, 2 orang yang mengurus perbaikan sepeda motor atau biasanya disebut dengan mekanik dan 2 orang pekerja yang bertugas operasional dalam menjual dan mengambil barang yang ada di gudang dan para mekanik yang mengerjakan perawatan rutin dan perbaikan sepeda motor. Bengkel XYZ sudah berdiri sejak tahun 1997 dan melayani pelanggan dalam bidang retail penyediaan *sparepart* sepeda motor serta pelayanan jasa berupa perawatan dan perbaikan sepeda motor sehingga tidak dapat dipungkiri dengan berjalannya waktu terdapat beberapa masalah yang ada di bengkel XYZ.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan pada bengkel XYZ, diketahui pada permasalahan yang dominan yaitu pada pelayanan yang diberikan bengkel XYZ kepada pelanggan yang merasa tidak puas dengan kinerja dari bengkel sehingga pelanggan harus melakukan perbaikan kembali pada perbaikan yang sudah dilakukan, dengan hal tersebut membuat pelanggan kurang berkesan untuk melakukan perbaikan ke bengkel XYZ karena kinerja yang kurang baik dan terdapat beberapa keluhan yang disampaikan melalui *google review* yang berasal dari platform *google*, berdasarkan hasil *review* dari pelanggan melalui *google review* beberapa pelanggan yang memberikan rating yang kurang baik dan memberikan keluhan yang bersangkutan dengan pekerjaan dan pelayanan dari bengkel XYZ. Penurunan kualitas layanan bengkel XYZ disebabkan dalam pengerjaan sepeda motor memerlukan waktu yang lama. Pengerjaan sepeda motor yang lama disebabkan oleh beberapa faktor, faktor pertama yaitu pada pencarian alat-alat yang akan digunakan dalam proses pengerjaan sepeda motor sehingga pekerja harus mencari alat-alat tersebut dan membuat pengerjaan menjadi terhambat, faktor kedua yaitu pada jumlah alat-alat yang masih berfungsi dengan baik dan jumlah yang ada kurang memadai dalam pengerjaan sekaligus sehingga pengerjaan harus saling menunggu jika terdapat alat yang diperlukan pada saat digunakan secara berbarengan contohnya seperti *impact* dan kunci khusus dalam membuka baut yang ada di sepeda motor, faktor selanjutnya yaitu pada pekerja yang belum memiliki pengalaman lebih dalam mengerjakan sepeda motor sehingga masih terdapat kesalahan dalam memperbaiki sepeda motor tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang ada terhadap kualitas pelayanan di bengkel XYZ, pemilik berharap untuk menemukan cara dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terhadap kualitas pelayanan di bengkel XYZ sehingga dapat membuat pelanggan yang datang ke bengkel XYZ dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak mengurangi pendapatan keuntungan dari bengkel XYZ dan juga harus membuat para pekerja menjadi lebih baik dari sebelumnya dan membuat para pelanggan tidak merasa pengerjaan sepeda motornya lama serta perbaikan yang dilakukan dapat memperhitungkan dari pengeluaran yang akan dilakukan untuk memenuhi faktor-faktor yang menjadi kekurangan dari bengkel XYZ dalam memberikan pelayanan. Dari *stakeholder* mekanik juga menginginkan tools yang bagus dan dapat digunakan dengan baik. Hal tersebut penting karena alat-alat yang digunakan dapat menyebabkan beberapa kerusakan pada baut jika kondisi alat tidak bagus atau rusak dan menambahkan pekerjaan untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi dan mekanik menginginkan kecekatan dan ketelitian dalam pengambilan barang yang berasal dari bengkel sehingga mereka tidak perlu menunggu dengan waktu yang seharusnya dapat digunakan untuk mengerjakan pekerjaan lainnya dan jika semuanya dapat dikerjakan dengan cepat, mekanik pun dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sehingga mereka dapat mengerjakan lebih banyak sepeda motor dan membuat pendapatan mereka bertambah dikarenakan sistem gaji yang diberikan bengkel XYZ merupakan sistem bagi hasil dari ongkos pekerjaan yang pekerja dapatkan dalam memperbaiki sepeda motor. Kemudian dari sisi pelanggan yang datang ke bengkel XYZ, pelanggan yang dimaksud yaitu pelanggan yang datang dan menggunakan pelayanan dari bengkel XYZ dalam memperbaiki sepeda motor atau dalam membeli kebutuhan sparepart sehingga menginginkan pengerjaan yang cepat tanpa harus melakukan aktivitas yang tidak perlu seperti berulang kali mengambil alat – alat yang diperlukan dan pengerjaan yang teliti dan tepat sehingga sepeda motor dapat diperbaiki dengan baik dan pelanggan tidak perlu kembali jika pengerjaannya masih terdapat masalah atau kendala dan juga menginginkan harga yang relatif lebih rendah dari biasanya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya maka didapatkan suatu perumusan masalah yaitu terdapat keluhan yang diberikan pelanggan terkait layanan bengkel XYZ. Pelanggan bengkel XYZ mengeluhkan

kinerja dari para mekanik dan waktu pengambilan barang yang memerlukan waktu. Kinerja mekanik yang dikeluhkan yaitu pada pengerjaan sepeda motor yang dapat dilakukan dengan cepat tetapi terdapat aktivitas yang tidak diperlukan serta kurang ketelitian dari mekanik pada saat melakukan perbaikan sehingga membuat kerusakan dibagian selain perbaikan yang diinginkan oleh pelanggan

1.3. Tujuan Penelitian

- a. Memberikan usulan perbaikan kualitas layanan pada bengkel XYZ sesuai dengan keinginan dari pelanggan sehingga dapat memenuhi keinginan pelanggan dengan memperhatikan nilai GAP yang terkecil dari metode yang digunakan
- b. Meningkatkan kualitas layanan berdasarkan penurunan nilai GAP berdasarkan perhitungan persepsi dan harapan dari pelanggan dari atribut yang berkaitan dengan usulan perbaikan sebesar 60% dan penurunan waktu perbaikan sepeda motor sebesar 20%

1.4. Batasan Masalah Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan masalah, yaitu:

- a. Data yang digunakan dalam melakukan analisis yang diambil dari bulan februari 2023 hingga juni 2023
- b. Data yang digunakan dalam pengambilan data untuk mengukur tingkat kesuksesan menggunakan jenis servis yang banyak dilakukan seperti ganti oli, ganti ban, dan ganti lampu sepeda motor
- c. Pelanggan merupakan seseorang yang melakukan perawatan atau perbaikan sepeda motor hingga melakukan transaksi di bengkel XYZ