

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mobil seperti halnya berlian, barang yang satu ini masih tergolong mewah dikalangan masyarakat Indonesia. Kendaraan roda empat ini sering dijadikan tolak ukur masyarakat dalam melihat status sosial seseorang, bisa dikatakan bahwa orang yang memiliki mobil merupakan orang dalam golongan ekonomi tingkat menengah ke atas. Seiring berkembangnya zaman mobil dibeli bukan hanya untuk kebutuhan saja, tetapi juga sebagai gaya hidup dikalangan sebagian orang untuk menunjukkan harta atau kekuatan ekonomi yang dimilikinya.

Perkembangan otomotif di dunia saat ini sudah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Para produsen mobil juga tidak tanggung-tanggung dalam membuat atau memproduksi mobil-mobil mewah. Mobil-mobil mewah dan canggih semakin banyak dan tersebar di berbagai dunia. Di Indonesia sebagai negara berkembang, jumlah kendaraan roda empat sudah semakin banyak dan memadati jalan raya yang menyebabkan terjadinya kemacetan di berbagai tempat.

Minat masyarakat tingkat menengah ke atas yang tinggi akan mobil mewah menyebabkan banyaknya merk mobil mewah yang masuk ke Indonesia. Jenis dan merk mobil mewah yang masuk ke Indonesia antara lain Mercedes Benz, Audi, Lexus, BMW, dan Range Rover. Mereka tak ragu untuk membeli mobil tersebut dengan harga yang mahal.

Untuk menjaga supaya mobil tetap dalam kondisi prima maka harus dilakukan perawatan berkala atau *service*. Dengan banyaknya mobil mewah yang ada di Surabaya, hal ini dapat pula menyebabkan bertambahnya bengkel yang ada di Surabaya, sehingga ini dapat membuat persaingan antar bengkel menjadi ketat. Namun tidak semua tempat *service* atau bengkel mobil dapat memenuhi keluhan *customer* dengan baik dan memuaskan. Salah satu bengkel mobil *built up* yang ada di Surabaya adalah bengkel Dutya Bayu Mobil.

Bengkel Duta Bayu Mobil merupakan bengkel yang menyediakan *service* kendaraan mobil dan juga pengganti suku cadang atau *spare part*. Selain itu bengkel Duta Bayu Mobil ini juga melayani penjualan mobil *built up*. Bengkel Duta Bayu Mobil beralamat di jalan HR. Muhammad no 376-379 Surabaya. Bengkel ini berdiri pada tahun 1999 dengan jumlah karyawan yang dimiliki saat ini berjumlah kurang lebih 50 orang.

Di bengkel Duta Bayu Mobil pekerjaan *service* dibagi menjadi 3 jenis, yaitu *service* cepat (*service* mobil dalam aktu singkat), *service* berkala (*service* perawatan secara rutin), dan *general repair* (*service* mobil secara umum). Selain ketiga jenis *service* tersebut sering juga terdapat tambahan pekerjaan yang berkaitan dengan keluhan pelanggan mengenai mobilnya yang harus dikerjakan seperti bunyi-bunyi di bagian mobilnya yang harus diselesaikan. Sehari setelah *service* petugas bengkel akan menanyakan kualitas pelayanan *service* yang telah dilakukan kepada pelanggan (*follow up*).

Follow up adalah kegiatan mewawancarai pelanggan lewat telepon untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Atribut yang di tanyakan yaitu bagaimana kondisi mobil setelah *diservice*, kebersihan mobil setelah *diservice*, fasilitas yang telah diberikan perusahaan, dan masih banyak lagi. Namun akhir-akhir ini banyak keluhan yang dilaporkan oleh pelanggan kepada bengkel Duta Bayu Mobil yang membuat kualitas pelayanan menurun.

Banyaknya keluhan pelanggan setelah *service* akan dapat menurunkan kepuasan pelanggan secara umum. Atas dasar inilah penelitian ini dilakukan. Penelitian ini akan meneliti kualitas pelayanan dengan metode *servqual* dan mengkategorikan atribut pelayanan dengan metode kano pada bengkel Duta Bayu Mobil. Diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan usulan dan tindakan perbaikan, dengan begitu keluhan kepada *follower* akan berkurang dan kualitas pelayanan di bengkel Duta Bayu Mobil dapat meningkat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan dua pokok permasalahan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang ada di bengkel Duta Bayu Mobil ?
2. Bagaimanakah tindakan perbaikan kualitas pelayanan yang harus dilakukan oleh bengkel Duta Bayu Mobil ?

1.3. Tujuan Penulisan

Untuk mencapai penelitian agar sesuai dengan rumusan masalah maka dibuatlah tujuan penelitian, sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang ada di bengkel Duta Bayu Mobil.
2. Mengetahui tindakan perbaikan kualitas pelayanan yang harus dilakukan oleh bengkel Duta Bayu Mobil.

1.4. Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan di bengkel Duta Bayu Mobil yang beralamat di jalan Hr. Muhammad no 167-169 Surabaya.

1.4.1. Batasan Penelitian

Untuk menghindari permasalahan yang lebih luas dan agar tujuan pembahasan semakin terarah maka dilakukan pembatasan masalah, sebagai berikut :

1. Penelitian hanya difokuskan pada bagian perawatan mobil.
2. Responden yang dilibatkan adalah pelanggan yang berumur diatas 17 tahun.
3. Responden yang sudah pernah ke bengkel DUTA BAYU MOBIL minimal 3 kali.

1.5. Manfaat Penulisan

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pemahaman bagi peneliti mengenai analisa kualitas pelayanan perusahaan. Serta peneliti dapat lebih memahami pengaplikasian teori mengenai metode *Servqual* dan kano pada dunia nyata khususnya pada industri jasa.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat mengetahui informasi kualitas pelayanan mereka selama ini. Selain itu hasil penelitian diharapkan juga dapat dijadikan salah satu acuan untuk melakukan perbaikan perusahaan khususnya pada kualitas pelayanan perusahaan. Dengan begitu diharapkan pelanggan akan merasa puas dengan apa yang mereka terima dari perusahaan, yang nantinya juga dapat meningkatkan kinerja perusahaan sehingga perusahaan dapat menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.