

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dewasa ini, tuntutan untuk memenuhi kebutuhan hidup memaksa sebagian orang untuk bekerja lebih keras dan bergerak lebih cepat, mengefisienkan waktu sebaik mungkin agar setiap kegiatan atau pekerjaan yang dilaksanakan dapat berjalan sesuai jadwal dengan baik. Banyak sekali tuntutan aktivitas yang harus dikerjakan sehingga pilihan memiliki kendaraan sangat diprioritaskan oleh masyarakat demi memenuhi kebutuhan hidupnya. Terciptanya kendaraan sangat membantu manusia untuk menjalani aktivitasnya.

Dengan adanya kebutuhan akan kendaraan khususnya pada kendaraan beroda dua, sehingga meningkatlah jumlah kendaraan roda dua di masyarakat. Menurut data dari BPS, pada tahun 2007 jumlah kendaraan bermotor roda dua ada 42 juta unit, pada 2008 47,6 juta unit, pada 2009 52,7 juta unit, pada 2010 61 juta unit, 2011 68,8 juta unit, 2012 76,3 juta unit. 2013 85,7 juta unit, 2014 93 juta unit, 2015 98,8 juta unit.

Berdasarkan pada data yang ada dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan roda dua di masyarakat terus meningkat, sehingga sangat penting untuk terus menjaga kondisi kendaraannya. Maka dari itu bengkel sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga banyak orang membuka usaha perbengkelan. Bengkel, dalam hal ini khususnya roda dua atau motor pada umumnya menyediakan jasa perbaikan dan juga aksesoris peralatan dan perlengkapan motor untuk memenuhi kepuasan konsumen terhadap motornya.

Salah satu bengkel yang memanfaatkan peluang ini adalah Bengkel Mirah Motor yang terletak di jalan Jendral Sudirman no: 1198, Palembang, Sumatera Selatan merupakan salah satu bengkel yang memanfaatkan peluang pada usaha perbengkelan. Bengkel tersebut merupakan usaha bengkel yang menyediakan perawatan serta aksesoris kendaraan bermotor khususnya roda dua. Namun belakangan ini menurut Pak Bunyamin selaku pemilik bengkel jumlah konsumen di bengkel Mirah Motor mengalami penurunan. Sebagai

contoh pada bulan Agustus 2017 hingga bulan Juli 2018 berada disekitar 80, 85, 84, 83, 85, 80, 77, 75, 72, 67, 64, 63 orang. Penurunan konsumen dapat terjadi dikarenakan berbagai faktor, diantaranya yaitu munculnya pesaing, dan juga menurunnya kualitas pelayanan. Seperti yang dinyatakan dalam penelitian Camelia Hanifa Amalina (2010) bahwa, adanya hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen, semakin tinggi kepuasan konsumen maka semakin tinggi loyalitas konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen terdapat keluhan terhadap kualitas pelayanan pada bengkel Mirah Motor seperti terjadinya kesalahan servis, montir yang kurang tanggap, dan lain-lain. Selain hal tersebut, sebagai perbandingan bengkel Surya Mas Motor yang berada di Jl. Mayor Salim Batubara, memiliki kelebihan berupa jumlah pekerja yang lebih banyak, *sparepart* yang lebih lengkap, dan menjual minuman dibandingkan dengan bengkel Mirah Motor. Berdasarkan hal ini, bengkel Mirah Motor Palembang perlu mengevaluasi masalah yang ada karena dalam usaha di bidang jasa harus memperhatikan kualitas pelayanannya. Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap usaha di bidang jasa. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pengguna atau konsumennya.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk melakukan peningkatan adalah menggunakan pendekatan PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). Pendekatan PDCA merupakan suatu pendekatan yang bermanfaat untuk melakukan perbaikan secara terus menerus tanpa berhenti dan cocok digunakan pada industri jasa dan juga dalam perbaikan kualitas harus dilakukan secara berkesinambungan. Dengan pendekatan PDCA, pihak bengkel Mirah Motor Palembang dapat merencanakan rencana agar kualitas layanan bengkel Mirah Motor dapat meningkat sehingga tidak terjadi penurunan konsumen kembali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, maka permasalahan penelitian ini adalah bagaimana peningkatan kualitas pelayanan dengan pendekatan PDCA di bengkel Mirah Motor Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis level kualitas pelayanan di bengkel Mirah Motor.
2. Mengetahui upaya-upaya yang bisa direkomendasikan untuk peningkatan kualitas usaha bengkel sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Membuat standarisasi dari upaya-upaya yang dilakukan.

1.4 Batasan Masalah

Agar dapat lebih memfokuskan dalam penelitian dan analisa yang dilakukan, maka penulis membatasi lingkup laporan ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada peningkatan usaha/kualitas di bengkel Mirah Motor.
2. Penerapan gagasan dilakukan satu siklus.
3. Kuesioner ServQual hanya *gap* 5.

1.5 Peneliti Terdahulu

Peneliti yang telah pernah mengambil topik perbaikan kualitas jasa adalah sebagai berikut, yang dapat dilihat pada tabel 1. :

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul	Asal PT	Perbedaan			
			Metode	Tujuan	Variabel	Implementasi
PENELITIAN TERDAHULU						
1.	Fernando (2017) “Perbaikan Kualitas Layanan dengan Metode <i>ServQual</i> , Kano dan QFD (Studi Kasus Pada <i>Home Gym</i> Palembang)”	Universitas Katolik Musi Charitas	Metode yang digunakan adalah <i>ServQual</i> Kano, dan QFD	Pada peneliti pendahulu, tujuan penelitiannya yaitu, untuk memperbaiki kualitas layanan di <i>Home Gym</i> Palembang.	Pada peneliti pendahulu, variabel perbaikannya berfokus pada kualitas pelayanan di <i>Home Gym</i> Palembang.	Hasil dan usulan perbaikan diimplementasikan di <i>Home Gym</i> .
2.	Tambunan, Julius Hoffman P. (2016) “Strategi Pengembangan Bisnis Pada Bengkel (Studi Penelitian Pada Bengkel Kersik Putih Motor Di Jalan Jamin Gifnting No: 194 Kecamatan Medan Selayang”	Universitas Sumatera Utara	Metode yang digunakan adalah analisis SWOT	Pada peneliti pendahulu, tujuan penelitiannya yaitu, untuk menentukan strategi bisnis yang tepat dalam pengembangan usaha Bengkel Kersik Putih Motor.	Pada peneliti pendahulu, variabel perbaikannya berfokus pada strategi pengembangan usaha.	Hasil dan usulan perbaikan diimplementasikan di bengkel Kersik Putih Motor, Medan Selayang.
3.	Dewi, Ariani Puspita, Hari Susanta N., Sari Listyorini (2013) “Analisis Pengendalian Kualitas Dengan Pendekatan P.D.C.A. (PLAN-DO-CHECK-ACT) Berdasarkan Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit Pada RSUD Dr. Adhyatma Semarang (Studi Kasus Pada Instalasi Radiologi)”	Universitas Diponegoro	Metode yang digunakan hanya PDCA	Pada peneliti pendahulu, tujuan penelitiannya yaitu, untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada instalasi radiologi di RSUD Dr. Adhyatma Semarang.	Pada peneliti pendahulu, variabel perbaikannya berfokus pada kualitas pelayanan instalasi radiologi di RSUD Dr. Adhyatma Semarang.	Hasil dan usulan perbaikan diimplementasikan di RSUD Dr. Adhyatma Semarang.

Tabel 2. Lanjutan Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul	Asal PT	Perbedaan			
			Metode	Tujuan	Variabel	Implementasi
PENELITIAN YANG DILAKUKAN						
1.	Bunyamin, Felix Oliver (2018) “Perbaikan Kualitas Usaha Bengkel Dengan Pendekatan Siklus PDCA (Studi Kasus Pada Bengkel Mirah Motor Palembang)”	Universitas Katolik Musi Charitas	Metode yang digunakan adalah PDCA disertai dengan <i>Fishbone Chart</i> dan 5W+1H	Pada peneliti pendahulu, tujuan utama yang akan dicapai, yaitu peningkatan kualitas usaha di bengkel Mirah Motor.	Pada penelitian yang dilakukan, variabel perbaikannya berfokus pada 5w+1h.	Hasil dan usulan perbaikan diimplementasikan di bengkel Mirah Motor.