

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Perkembangan zaman yang semakin maju menyebabkan kebutuhan dan keinginan masyarakat menjadi semakin beragam. Keberagaman akan kebutuhan dan keinginan tersebut menimbulkan persaingan diantara perusahaan, khususnya dalam industri jasa. Memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang para pelanggan butuhkan dan inginkan adalah tujuan yang harus dicapai guna mewujudkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan jasa. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran kesesuaian antara harapan atau keinginan dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari sumber daya manusianya saja namun juga fasilitas dan peralatan yang dimiliki perusahaan sebagai penunjang pelaksanaan dari pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat dilihat melalui pendekatan dengan lima dimensi, yakni bukti fisik (*tangibles*), kendalan (*reability*), ketanggapan perusahaan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pendekatan terhadap kelima dimensi tersebutlah yang dapat menilai apakah suatu pelayanan telah dapat dikatakan berkualitas atau belum, dalam arti pelaksanaan pelayanan tersebut telah memenuhi harapan dan keinginan dari pelanggan atau belum. Bila perusahaan telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas maka perusahaan tersebut telah mencapai tujuan utamanya dalam menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan bagi pelanggan tentunya dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan, diantaranya dapat membuat hubungan antara keduanya menjadi harmonis, sebagai dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas dari pelayanan

yang diberikan perusahaan. Perusahaan harus benar-benar optimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya bila ingin menciptakan kepuasan pelanggan yang totalitas. *Fuel injection pump* adalah mesin yang menginjeksikan bahan bakar pada mesin mobil diesel. Bengkel Usaha Maju Jaya memberikan pelayanan mengenai perbaikan pada mesin tersebut serta, dalam memberikan pelayanan jasa Bengkel Usaha Maju Jaya selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik sehingga banyak konsumen yang merasa puas dengan hasil kerja dari bengkel tersebut. Berlokasi di Jalan Perumda I No. 2210 Indomie Km 8 Palembang. Sebagai perusahaan penyedia jasa khususnya jasa “service mobil” tentunya Bengkel Usaha Maju Jaya harus memperhatikan kualitas dari pelayanan yang mereka berikan. Untuk mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang baik itu, Bengkel Usaha Maju Jaya memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur). SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi. Implementasi SOP yang baik akan menunjukkan konsistensi pada hasil kerja, hasil produk dan proses pelayanan seluruhnya mengacu kepada kemudahan, pelayanan dan pengaturan yang seimbang. Melalui adanya SOP perusahaan dapat menghindari terjadinya penyimpangan pada kinerja karyawan.

Namun, dalam prakteknya di lapangan berdasarkan keluhan dan informasi yang penulis dapat dari beberapa pelanggan pada saat observasi awal masih ada beberapa karyawan Bengkel Usaha Maju Jaya memberikan pelayanan yang kurang sesuai, seperti tidak memberikan senyum kepada para pelanggan, melakukan servis mobil dengan kurang cermat yang menyebabkan hilangnya alat dari mobil misalnya baut, tidak memberikan salam dan lain sebagainya. Tentunya hal tersebut dapat mengurangi kepuasan dari pelanggan Bengkel Usaha Maju Jaya, dimana hal tersebut bertolak belakang dengan moto yang menjadi acuan mereka yakni “Melayani dengan Bijaksana“. Hal tersebut pastinya akan berdampak pada perusahaan, dan bisa saja memberikan kerugian bagi perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis bermaksud melakukan penelitian mengenai pelayanan “service mobil” yang diberikan oleh Bengkel Usaha Maju Jaya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seperti apa penerapan kualitas pelayanan dari Bengkel Usaha Maju Jaya yang dikaitkan dengan kepuasan para

pelanggan Bengkel Usaha Maju Jaya. Di mana hasil dari penelitian ini akan dituangkan dalam Laporan Akhir yang berjudul **“Penerapan Kualitas Pelayanan pada Bengkel Usaha Maju Jaya di Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, penulis dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan kualitas pelayanan pada bengkel Usaha Maju Jaya di Palembang?
2. Apakah penerapan kualitas pelayanan bengkel pada bengkel Usaha Maju Jaya di Palembang telah dilakukan berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar laporan akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada:

1. Penerapan kualitas pelayanan pada bengkel Usaha Maju Jaya.
2. Penerapan kualitas pelayanan bengkel Usaha Maju Jaya berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan dari kualitas pelayanan yang diberikan bengkel Usaha Maju Jaya kepada pelanggannya.
2. Untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan bengkel Usaha Maju Jaya berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
Menambah wawasan dan pengetahuan dibidang Pemasaran, khususnya tentang kualitas pelayanan.
2. Bagi Perusahaan
Sebagai tolak ukur serta bahan evaluasi terhadap pelayanan “service mobil” yang telah dilakukan selama ini.
3. Bagi Masyarakat
Sebagai bahan referensi ataupun literature bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang sama di masa mendatang.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bengkel Usaha Maju Jaya, yang berlokasi di Jalan Perumda I No. 2210 Km 8 Indomie Palembang. Objek dari penelitian ini adalah pelanggan pengguna mobil diesel yang melakukan servis mobil di Usaha Maju Jaya. Penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan khususnya pelayanan bengkel yang dilakukan Usaha Maju Jaya. Dimana kualitas pelayanan tersebut diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni bukti fisik/berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1.5.2 Jenis Data dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), berdasarkan cara memperoleh data dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer
Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini, data primer didapat dengan cara melakukan datang langsung ke tempat penelitian untuk mengamati pelayanan yang

diberikan Usaha Maju Jaya pada pelanggan service mobil. Serta, penulis juga mengolah data yang didapat dari kuesioner yang disebarkan kepada para pelanggan service mobil Usaha Maju Jaya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diubah oleh pihak lain, yang biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Dalam laporan ini, data sekunder yang penulis peroleh berupa sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan Usaha Maju Jaya.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan proposal ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Riset Lapangan (*field research*)

Riset Lapangan dilakukan untuk mengumpulkan data melalui penelitian ke perusahaan secara langsung. Cara pengumpulan data dengan riset lapangan adalah dengan menggunakan kuesioner. Menurut Yusi dan Idris (2009:113), kuesioner merupakan alat pengumpul data primer yang dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, yang diberikan kepada responden secara langsung atau melalui media lain seperti pos atau internet.

Dalam penelitian ini, penulis memberikan kuesioner kepada pelanggan pengguna mobil merek apa saja yang melakukan service mobil di Usaha Maju Jaya. Pertanyaan yang dibuat pada kuesioner berbentuk pernyataan yang berhubungan dengan ke-5 (lima) dimensi dari kualitas pelayanan.

2. Riset Kepustakaan

Adalah mencari sumber-sumber informasi yang tepat dengan mencocokkan kebutuhan informasi dengan sistem indeksasi perpustakaan (Yusi & Idris, 2009: 105).

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Kuncoro dalam Yusi & Idris (2009:59), populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, di mana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah keseluruhan pelanggan dari Usaha Maju Jaya yang melakukan service mobil. Dimana, setiap bulannya Usaha Maju Jaya memiliki jumlah pelanggan yang tidak menentu (fluktuatif). Sehingga, tidak bisa ditentukan secara pasti jumlah populasi yang menjadi target dari penelitian ini.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian, yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu (Yusi & Idris, 2009: 60). Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif (Sugiyono, 2010).

Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti ditetapkan sebanyak 50 sampling.

1.5.5 Teknik Analisa Data

Pada teknik analisa data, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Teknik Analisis Kualitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009: 102), data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numberik. Namun, karena dalam statistic semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan agar formulasi statistic dapat dipergunakan. Caranya adalah dengan mengklasifikasikan dalam bentuk kategori. Data kualitatif dalam penelitian ini merupakan gambaran dari penerapan pelayanan dan kualitas pelayanan dari Usaha Maju Jaya yang didapat berdasarkan hasil jawaban responden yang ada di dalam

kuesioner. Hasil jawaban responden tersebut kemudian akan diukur dengan skala pengukuran data, dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2010: 132). Di dalam Skala Likert terdapat 5 (lima) alternative jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pertanyaan atau pernyataan yang ada untuk setiap variabelnya, yang telah diskalakan dengan skor 1-5. Berikut adalah tabel Skala Likert.

Tabel 1.1 Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

Sumber: Sugiyono (2010: 133).

b. Analisis Kuantitatif

Jawaban responden dianalisa dengan cara Interpretasi indeks skor skala likert. Menurut Yusi dan Idris (2009: 102), data kuantitatif yaitu data yang diukur dalam suatu skala numerik. Dalam penelitian ini data kuantitatif didapat melalui perhitungan dari jawaban responden dalam kuesioner berdasarkan alternative jawaban yang ada pada Skala Likert.

Untuk mengolah data kuantitatif, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban responden (pelanggan service mobil di Usaha Maju Jaya) dalam kuesioner yang penulis bagikan.

Menurut Riduwan dan Akdon (2013: 18), rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut.

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

Total Skor Penelitian : Jawaban Responden x Bobot Nilai (1-5)

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi x Jumlah Responden

Hasil dari perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut:

Tabel 1.2 Interpretasi Skor/Angka

No.	Skor/Angka	Interpretasi
1	0%-20%	Sangat Lemah
2	21%-40%	Lemah
3	41%-60%	Cukup
4	61%-80%	Kuat
5	81%-100%	Sangat Kuat

Sumber: Riduwan dan Akdon (2013: 18).

Tabel interpretasi skor seperti di atas akan menunjukkan posisi dari persentase yang didapat mengenai perhitungan persentase jawaban setiap dimensi yang diteliti. Dalam penelitian ini, dimensi yang diteliti adalah Bukti Fisik/Berwujud (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Sehingga, akan terlihat diposisi manakah persentase jawaban untuk setiap dimensi dari kualitas pelayanan tersebut

berdasarkan perhitungan persentase yang dilakukan, apakah masuk kedalam kategori range skor yang Sangat Lemah, Lemah, Cukup, Kuat, atau Sangat Kuat.