

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam kehidupan di era globalisasi ini memiliki kendaraan adalah sudah menjadi salah satu kebutuhan manusia dalam menunjang segala aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat. Ada banyak kendaraan yang dapat digunakan sebagai sarana yang membantu kegiatan sehari-hari mulai dari roda dua sampai roda empat seperti contoh mobil, sepeda motor ataupun sepeda digunakan sebagai alat transportasi yang digunakan sebagai sarana setiap warga di dunia.

Sebagai salah satu negara yang memiliki warga terbanyak di dunia yaitu sebesar 278,7 juta jiwa Indonesia tentunya di setiap rumah tangga memiliki kendaraan bermotor. Bahkan menurut Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) menyatakan bahwa 85% rumah tangga di Indonesia pasti memiliki kendaraan pribadi. Berdasarkan hal tersebut menjadikan Indonesia berada pada nomor 3 dunia sebagai negara dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak di dunia yaitu dengan jumlah 128.595.993 unit pada tahun 2023 yang telah mengalami peningkatan 6,6% pada tahun 2022 yaitu sebesar 125.267.349 unit.

PT. Astra Honda Motor (AHM) tentunya juga menyediakan jasa untuk melakukan perbaikan pada kendaraan konsumen untuk menunjang kepuasan konsumen. Salah satu jasa resmi penyedia service resmi yang disediakan oleh Honda adalah AHHAS (Astra Honda Authorized Service Station) yang merupakan bengkel service resmi Honda untuk melakukan perawatan dan perbaikan motor Honda setelah konsumen telah melakukan pembelian produk di Honda.

Program yang dijalankan oleh AHHAS adalah bekerja sama dengan sekolah sekolah SMK yang ada diseluruh Indonesia guna sebagai bentuk manfaat hadirnya PT. AHM di Indonesia. Sekolah yang menjalin kerja sama dengan AHHAS ialah berbagai sekolah SMK di tiap daerah Indonesia yang memiliki jurusan seperti Teknik Bisnis

Sepeda Motor, Teknik Sepeda Motor ataupun berbagai jurusan lain yang bergerak dibidang otomotif sepeda motor di Indonesia.

Sebagai contoh ekolah yang telah menjalin kerja sama AHHAS adalah SMK Swasta Satrya Budi 1 Perdagangan yaitu melalui MoU yang dibuat pada 14 Desember 2019. Tujuan dari hal tersebut dilakukan untuk mengembangkan kompetensi pendidikan dan juga kontribusi Astra Honda dalam mendukung program pemerintah yaitu dengan melakukan sinkronasi kurikulum SMK jurusan Teknik Sepeda Motor dengan kebutuhan dunia kerja.

Namun dalam prosesnya tentu dalam menunjang perjanjian yang dilakukan ada beberapa standarisasi dari Astra Honda yang harus dipenuhi oleh sekolah dimulai dari jurusan Gedung, *tools service standard*, Guru dan lain-lain. Kemudian tentunya adanya standar standar pelayanan yang harus dijalankan oleh sekolah untuk memenuhi kepuasan konsumen. Tentunya target konsumen dari adanya Service AHHAS di sekolah SMK Sw. Satrya Budi 1 Perdagangan adalah masyarakat sekolah dan juga masyarakat umum yang adalah disekitaran SMK Sw. Satrya Budi 1 Perdagangan.

Berdasarkan dengan hal diatas maka tentunya SMK Sw. Satrya Budi 1 Perdagangan menginginkan peningkatan didalam pelaksanaan kegiatan yang dijalani oleh disekitaran SMK Sw. Satrya Budi 1 Perdagangan. Salah satu yang menjadi fokus peningkatan dan perbaikan yang ingin dicapai oleh pihak sekolah adalah peningkatan jumlah *customer*. Hal tersebut didasari karena pihak sekolah meninjau dari segini peningkatan jumlah *customer*. Berdasarkan hasil perhitungan dari jumlah *service customer* SMK Sw. Satrya Budi 1 Perdagangan tiap tahun mengalami peningkatan namun tidak signifikan.

Dari data yang miliki oleh pihak sekolah rata-rata kenaikan kunjungan *customer* hanya sekitar 7,5 % atau hanya berkisar 78 *customer* pertahunnya. Hal tersebut tidak sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh pihak sekolah, dimana pihak sekolah memiliki harapan peningkatan jumlah *customer* diatas 20% dari jumlah kunjungan tahun sebelumnya. Harapan diatas didasari pihak sekolah selalu melakukan *upgrade* baik dari segi teknologi, alat, dan juga kemampuan para mekanik.

Berdasarkan hal diatas maka pihak sekolah memiliki keinginan menelusuri penyebab tidak tercapainya harapan dari pihak sekolah. Melalui penelitian ini sekolah ingin adanya pengukuran tingkat kepuasan konsumen dari layanan yang diberikan oleh bengkel dari pihak sekolah. Berdasarkan dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh pihak sekolah rata-rata dari konsumen yang melakukan service di bengkel SMK Sw. Satrya Budi Perdagangan lebih banyak berasal dari masyarakat sekolah saja seperti guru, staf dan siswa. Peningkatan kualitas layanan diperlukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen sehingga dapat memuaskan konsumen.

Berdasarkan penjelasan diatas maka, digunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai metode untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang diberikan. Metode tersebut digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan. Kemudian dilanjutkan dengan menggunakan metode *Zone Of Tolerance* (ZOT) untuk melihat kualitas perbaikan yang perlu dilakukan dengan cara menentukan batas toleransi pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bengkel service. Penggunaan kedua metode tersebut memiliki kesamaan berupa hasil yaitu berupa pemetaan hasil kualitas layanan yang diberikan dan memiliki perbedaannya terdapat pada hasil yaitu metode IPA yang berupa kepentingan dari kualitas layanan sedangkan metode ZOT berupa batas minimum yang dapat ditoleransi oleh konsumen yang melakukan service.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan maka peneliti mengangkat judul yaitu **“Analisis Kualitas Layanan Service Sepeda Motor dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Zone Of Tolerance* (ZOT) (Studi Kasus Bengkel SMK Sw. Satrya Budi 1 Perdagangan)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan service bengkel SMK Sw. Satrya Budi

1 Perdagangan IPA?

2. Apa saja kualitas layanan service bengkel SMK Sw. Satrya Budi 1 Perdagangan yang diprioritaskan perbaikannya dengan menggunakan metode IPA?
3. Apa saja usulan perbaikan kualitas layanan yang perlu dilakukan dengan memperhatikan batas toleransi pada metode ZOT?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan service bengkel SMK Sw. Satrya Budi 1 Perdagangan
2. Untuk mengetahui kualitas layanan yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan kepuasan pelanggan
3. Untuk mengetahui usulan perbaikan kualitas yang perlu dilakukan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi unsur unsur terkait, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis  
Menambah wawasan dan pengetahuan dalam menerapkan ilmu-ilmu yang didapat selama bangku kuliah dalam mengatasi permasalahan nyata di dunia industri.
2. Bagi Akademik  
Manfaat akademik dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama.
3. Bagi Perusahaan  
Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan kepada

perusahaan berupa usulan-usulan perbaikan pelayanan, dengan adanya perbaikan pelayanan, maka kualitas akan meningkat dan diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri pada konsumen yang pada akhirnya memberikan dampak yang positif bagi keberlangsungan perusahaan sendiri.

## **1.5 Batasan Masalah dan Asumsi**

### **1.5.1 Batasan Masalah**

Agar pemecahan masalah dapat dilakukan dengan baik, dan penelitian ini fokus pada tujuan dan tidak menyimpang dari masalah yang telah dirumuskan maka diberikan pembatasan masalah yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian ini hanya dilakukan di bengkel service bengkel SMK Sw. Satrya Budi 1 Perdagangan
2. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner secara acak kepada pelanggan yang melakukan service di bengkel SMK Sw. Satrya Budi 1 Perdagangan
3. Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas layanan yang diberikan oleh bengkel service service bengkel SMK Sw. Satrya Budi 1 Perdagangan.