

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan harus bersaing secara efektif dan bersiap untuk segala potensi risiko dalam lingkungan bisnis yang semakin ketat. Untuk memerangi tingkat persaingan yang ketat, kemampuan perusahaan untuk menyediakan produk dan jasa berkualitas tinggi sangat penting bagi kemampuannya untuk berkembang. Dalam mengelola berbagai kesulitan yang ada saat ini, kondisi yang beragam tersebut membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini berlaku untuk semua jenis industri, termasuk industri otomotif.

Industri otomotif adalah menciptakan, mengembangkan, memproduksi, memasarkan, dan menjual motor atau mobil. Banyaknya jumlah variasi kendaraan yang ada di masyarakat sekarang ini, menandakan industri otomotif berkembang sangat pesat. Hal ini tentunya menjadi peluang sekaligus ancaman. Agar tetap eksis di pasar, industri otomotif harus konsisten dengan memahami kebutuhan, keinginan, selera konsumen, dan kualitas pelayanannya.

Kepuasan pelanggan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan bagaimana perasaan seseorang ketika membandingkan hasil dari produk atau jasa dengan ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2007). Perusahaan perlu mempertimbangkan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kinerja perusahaan itu sendiri (Nugroho, 2015). Semua industri otomotif perlu untuk terus menyediakan pelanggannya dengan produk berkualitas tinggi dan kualitas layanan yang sangat baik. Diharapkan bahwa perusahaan otomotif dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan setianya dengan menawarkan layanan dan kualitas produk yang unggul.

PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung merupakan *dealer* kendaraan mobil Suzuki di Indonesia, dimana banyak perusahaan yang juga bergerak dibidang tersebut. Saat ini terdapat 22 perusahaan di Indonesia yang bergerak pada industri mobil. Dengan begitu banyak perusahaan di industri

yang sama, pelanggan akan lebih selektif saat menentukan *dealer* pilihannya. Oleh karena itu, perusahaan dapat melakukan satu hal penting untuk menghadapi meningkatnya jumlah pesaing dan menjaga pelanggannya tetap setia dalam jangka panjang adalah terus meningkatkan kualitas layanannya (KEMENPERIN, 2021).

Tahapan pelayanan pada PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung dimulai dari penerimaan pelanggan oleh *Service Relation Officer*, penjelasan mengenai perawatan yang diperlukan serta kalkulasi harga oleh *Servive Advisor*, pengerjaan perawatan oleh teknisi, pencucian mobil setelah perawatan, hingga *follow up* tiga hari setelah perawatan. Dalam pelayanannya terdapat permasalahan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti adanya beberapa komplain yang banyak diterima dari *service* yang dilakukan oleh karyawan di PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung.

Jenis komplain terhadap pelayanan yang dilakukan selama satu tahun terakhir (Agustus 2021 – Juli 2022) yaitu, estimasi waktu mulur (*high risk*), biaya *service* yang mahal (*high risk*), cucian kurang bersih (*medium risk*), fasilitas yang diberikan masih kurang (*low risk*), serta kerusakan salah satu bagian mobil setelah *service* (*high risk*). Komplain ini didukung dengan hasil wawancara 20 orang pelanggan, didapat keluhan terbanyak adalah estimasi waktu mulur sejumlah 12 orang. Sedangkan keluhan tersedikit adalah kerusakan salah satu bagian mobil sebanyak 1 orang.

Merujuk pada jenis keluhan konsumen PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung yang mengeluhkan tentang estimasi waktu mulur, biaya mahal, dan kerusakan salah satu bagian mobil setelah *service* sebagai *high risk*. Dimana *high risk* dapat dikatakan sebagai tingkatan masalah yang memiliki prioritas tinggi untuk diselesaikan. Masalah yang diangkat oleh keluhan pelanggan tersebut harus diperbaiki. Penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan pada pelayanan *service* mobil perlu dilakukan agar dapat menjadi alat evaluasi perusahaan, serta menjadi sarana peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan. Sehingga, sangat penting bagi perusahaan untuk mengenali seberapa baik kualitas layanan yang mereka berikan kepada

pelanggan dan aspek proses layanan apa yang masih dapat ditingkatkan. Untuk memberikan layanan yang lebih baik di masa depan, perusahaan harus memahami apa yang diinginkan pelanggan.

Melihat permasalahan tersebut, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan untuk memberikan kepuasan pelanggan, diperlukan suatu metode yang dapat menganalisis kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) yang tujuan utamanya melibatkan pelanggan sedini mungkin dalam proses perbaikan dan peningkatan layanan, kemudian akan diintegrasikan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD dapat digunakan perusahaan untuk memprioritaskan permintaan pelanggan, mengidentifikasi solusi kreatif untuk kebutuhannya, dan meningkatkan alur kerja hingga efisiensi maksimum tercapai (Susila, et al., 2014). Sedangkan metode SERVQUAL membantu perusahaan dalam mempelajari informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan persepsi dan ekspektasi mereka. Sehingga diharapkan dapat memberikan hasil untuk rancangan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan oleh PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung. Penelitian ini diharapkan menghasilkan rekomendasi dan solusi kepada perusahaan mengenai kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang didapat berdasarkan latar belakang yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan di PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung?
3. Bagaimana model rancangan peningkatan kualitas layanan perusahaan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung.
2. Mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas dan penyebabnya untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan di PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung.
3. Menghasilkan rancangan peningkatan kualitas layanan yang memuaskan kebutuhan pelanggan PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan pada unit layanan *service (after sales)*. Di PT Sejahtera Buana Trada di Jl. Raya Bekasi No. KM. 19, RW. 2, Jakarta 13920.
2. Penelitian dilakukan pada Agustus – Desember 2022.
3. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung pada Agustus 2021 – Juli 2022.
4. Data yang diolah pada penelitian ini berupa data kuesioner.
5. Pada penelitian ini hanya satu rumah yang digunakan pada *House of Quality*.
6. Tidak sampai tahap implementasi dan hanya saran perbaikan.

1.5. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini:

1. Untuk perusahaan:
 - a. Meningkatkan kualitas layanan perusahaan.
 - b. Mengetahui prioritas perbaikan serta dapat menerapkannya.
2. Untuk peneliti:
 - a. Memenuhi syarat kelulusan program pendidikan sarjana di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

- b. Memperluas wawasan mengenai kondisi kualitas pelayanan di perusahaan secara langsung.
- 3. Untuk universitas:
 - a. Memperbanyak referensi perpustakaan.
 - b. Membantu mahasiswa yang mengerjakan penelitian dengan masalah serupa di masa depan.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini menggunakan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang permasalahan, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Landasan teori untuk mengolah dan menganalisis data yang telah dikumpulkan disajikan dalam bab ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tahapan pelaksanaan penelitian, mulai dari lokasi pengumpulan data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup informasi yang dikumpulkan, dianalisis, dan kemudian digunakan untuk menyelesaikan permasalahan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berfungsi sebagai kesimpulan penelitian dan menawarkan saran berdasarkan analisis yang dilakukan untuk menghasilkan rekomendasi atau perbaikan bagi perusahaan.