

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang permasalahan penelitian, rumusan permasalahan penelitian, tujuan penelitian, batasan permasalahan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Transportasi merupakan suatu sarana yang mempermudah manusia dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari. Menurut Badan Pusat Statistik (2019) Indonesia merupakan negara berkembang dengan populasi sekitar 270 juta orang dimana jumlah kendaraan bermotor roda dua sebanyak 133 juta unit. Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) (2020) mencatat bahwa penjualan motor di Indonesia mencapai hampir 6,5 juta unit. Penjualan ini meningkat sebanyak 8,78 persen dari tahun 2017-2019. Banyaknya populasi kendaraan bermotor roda dua ini membuat masyarakat membutuhkan jasa perawatan dan servis bagi kendaraan tersebut.

Perkembangan di bidang pelayanan jasa semakin hari semakin pesat. Semakin banyak jumlah kendaraan yang ada, semakin banyak juga bengkel yang ada. Persaingan yang ketat akan menentukan keberlangsungan bisnis dari bengkel tersebut. Maka dari itu, salah satu cara untuk memberikan nilai tambah pada usaha bengkel adalah meningkatkan kepuasan pelanggan akan pelayanan yang diberikan.

Harley Motor merupakan sebuah unit usaha yang menyediakan jasa servis khususnya pada kendaraan bermotor roda dua yang didirikan pada tahun 2008.

Harley Motor terletak di Ruko Venesia blok A3 no 2 Citra Raya, Cikupa, Tangerang. Sebagai unit usaha jasa otomotif, tentu memiliki tujuan untuk dapat bertumbuh, berkembang, dan bersaing dengan usaha lain. Tujuan ini akan tercapai apabila para konsumen mendapatkan jasa yang yang sesuai.

Setelah dilakukan wawancara kepada pemilik Harley Motor, sering didapat komplain langsung tentang menurunnya kualitas pelayanan jasa dari bengkel tersebut. Komplain yang paling sering didapat adalah lambatnya waktu servis. Sebelumnya pihak Harley Motor belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan jasa terhadap jasa servis yang mereka miliki. Oleh karena itu diperlukan pengukuran kualitas pelayanan jasa untuk mengetahui aspek pelayanan jasa yang harus ditingkatkan. Salah satu cara mengukur kualitas jasa adalah menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*) dan *importance performance matrix* untuk memperbaiki kualitas pelayanan bengkel Harley Motor.

## **1.2 Rumusan Permasalahan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut, ditemukan bahwa Harley Motor sering mendapatkan komplain langsung di bengkelnya tentang lambatnya waktu servis. Sejak tahun berdiri, Harley Motor belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan jasa terhadap bisnis bengkel tersebut.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*) dan *importance performance matrix (IPM)* terhadap bengkel Harley Motor.

### **1.4 Batasan Pemasalahan Penelitian**

Dalam penelitian ini, terdapat pembatasan dilakukan agar hasil penelitian dapat menjadi lebih terarah dan akurat. Data mengenai pelanggan diambil dari tahun 2019 hingga 2020.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan dalam skripsi dibagi menjadi 5 bab sebagai berikut:

#### **BAB I - PENDAHULUAN**

Pada bab I diuraikan mengenai latar belakang permasalahan penelitian, rumusan permasalahan penelitian, tujuan penelitian, batasan permasalahan penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II - LANDASAN TEORI**

Pada bab II diuraikan mengenai pelayanan jasa, bengkel motor, teori tentang *GAP Analysis*, 5 dimensi kualitas jasa, pengertian kualitas pelayanan jasa, dan *importance performance matrix (IPM)*, serta *Root Cause Analysis (RCA)*

#### **BAB III - METODE PENELITIAN**

Pada bab III diuraikan mengenai proses penelitian, instrumen penelitian, metode penelitian yang digunakan dan metode pembahasan hasil penelitian.

#### BAB IV – PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab IV diuraikan mengenai data penelitian, responden penelitian, analisis, pembahasan hasil penelitian dan solusi masalah.

#### BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V diuraikan mengenai pernyataan akhir dari laporan dan merangkum semua hasil serta memberikan saran kepada perusahaan yang dituju.

