

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang ini, dalam dunia usaha semakin ketat khususnya dalam dunia *industry* kecil maupun *industry world class*, upaya untuk mempertahankan kondisi usaha yang makin sulit agar dapat mempertahankan *customer*, maka di setiap persaingan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tersebut menjadi otoritas utama bagi perusahaan yang bergerak dalam *industry* jasa. Pada *industry* jasa, kualitas pelayanan maupun kepuasan pelanggan mampu menjadikan hal terpenting dalam menentukan terciptanya kepuasan pelanggan yang memenangkan persaingan.

Persaingan *Industry* itu sendiri di bidang jasa pada saat ini cukup ketat salah satunya adalah jasa Rental *Forklift* dan *maintenance forklift* yang ada diperusahaan PT. Tri Mitra Lestari yang beralokasi di Surabaya Jawa Timur, hal ini dapat di dasari pada pertumbuhan era revolusi *industry* khususnya jasa *material handling* pada *sector logistic* yaitu, *forklift*. (Sugijanto, 2022). Pada ajang *sector logistic* khususnya transportasi dan pergudangan di prediksi semakin membaik yang didukung oleh kinerja positif dari perusahaan *industry* pengelolaan non-migas seperti *industry* makanan dan minuman, kimia dan farmasi, dari *tekstil* serta di *industry* lainnya.

Hal tersebut tidak lepas dari peranan penting pemerintahan dan pelaku bisnis dalam mendorong peningkatan perekonomian nasional, oleh sebab itu perlu di adakan peningkatan dalam standarisasi kompetensi yang dimiliki oleh mekanik untuk menjaga kompetennya dalam melakukan tugas pekerjaan selama pekerjaan berlangsung. Kemudian dengan adanya sebuah pekerjaan secara langsung dapat memberikan sebuah produktivitas dalam menjaga kinerja perusahaan, kinerja perusahaan tidak luput serta dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang diberikan selama masa pekerjaan berlangsung.

Di dalam kualitas layanan merupakan pengaruh pada kita berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka lah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan nya. (Fandy Tjiptono, 2017)

Kualitas pelayanan pelanggan perbaikan *unit forklift* yang ada pada PT. Tri Mitra Lestari ini saya rasa sudah sangat mumpuni, kepuasan pelanggan menjadikan faktor utama dalam mencakup kualitas pelayanan yang ada di PT. Tri Mitra Lestari yang bergerak pada layanan *industry* jasa rental *forklift*. *Customer* PT. Tri Mitra Lestari itu kerap mendapati kendala teknis pada kendaraan *forklift customernya* yang telah dikerjakan oleh pihak-pihak mekanik, maka pihak perusahaan sering memberikan arahan agar bekerja sesuai dengan *jobdisk* nya sehingga disetiap *complain customer* dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan detail dalam melakukan penyampaiaan setelah melakukan pekerjaan oleh karena itu diperlukan pengamatan secara *detail* oleh *customer* untuk meningkatkan kualitas layanan pada PT. Tri Mitra Lestari ini dapat meningkat produktivitas dan mempunyai hasil data kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan perbaikan *unit forklift* yang telah diberikan dengan secara stabil oleh perusahaan PT. Tri Mitra Lestari tersebut.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat hasil permasalahan pengukuran kualitas layanan yang berdasarkan kepuasan pelanggan pengguna jasa perbaikan, perawatan dan penyewaan *unit forklift*. Peneliti telah menentukan metode yang pas berdasarkan akar permasalahan yaitu metode *Kano* yang mengkategorikan atribut layanan dengan menentukan rancangan perbaikan kualitas *pelayanan dengan metode Quality Function Deployment (QFD)*, sehingga hasil yang diharapkan dapat mengetahui fasilitas pelayanan mana yang perlu perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan kuisioner *Kano* dan meningkatkan kinerja kualitas layanan kepada para karyawan atau mekanik PT. Tri Mitra Lestari.

1.2 Perumusan Masalah

Yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian dari pelanggan terhadap kualitas layanan yang telah diberikan PT. Tri Mitra Lestari khususnya pada Perbaikan *unit Forklift*?
2. Bagaimana Atribut kualitas layanan apa yang menjadi prioritas perbaikan dan peningkatan hasil pengolahan data dengan metode *Kano-QFD*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan perumusan masalah yang dibuat, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui penilaian dari pelanggan terhadap kualitas layanan pada perbaikan *unit forklift* PT. Tri Mitra Lestari berdasarkan analisa metode *Kano*.
2. Mengetahui atribut yang pada perbaikan *unit forklift* yang menjadi prioritas perbaikan dalam peningkatan kualitas layanan pada PT. Tri Mitra Lestari berdasarkan metode *Quality Function Deployment*.

1.4 Batasan Masalah

Setelah dilakukan perumusan masalah selanjutnya dilakukan penentuan pada batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini. Batasan masalah yang digunakan pada penelitian yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada perbaikan *unit forklift* yang telah diberikan kepada pihak perusahaan kepada *customer*.
2. Penelitian ini hanya dilakukan kepada *customer* perusahaan di daerah Surabaya, Sidoarjo, dan Sekitarnya
3. Pada penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuisioner secara langsung kepada pihak *customer* dan tidak membahas masalah harga penyewaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan berharap dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak. Berikut ini merupakan manfaat yang dapat diperoleh:

1. Bagi Peneliti dan Pembaca

Meningkatkan wawasan dalam kualitas layanan perbaikan *unit forklift* yang telah diberikan PT. Tri Mitra Lestari terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini diharapkan juga bisa menjadi referensi untuk mendorong penelitian selanjutnya yang lebih dalam dan dilakukan peningkatan kualitas layanan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi mengenai kinerja perbaikan *unit forklift* terhadap atribut kualitas pelayanan jasa. Akan lebih baik apabila jika usulan perbaikan peningkatan kualitas layanan pelanggan diterapkan pada perusahaan PT. Tri Mitra Lestari.

3. Bagi Universitas

Manfaat yang dapat diterima oleh Universitas diantaranya sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana kurikulum yang telah diterapkan sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja ahli yang dibidangnya, sebagai sarana pengenalan institusi Pendidikan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya khususnya pada Jurusan Teknik Industri kepada pihak perusahaan yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh Universitas.