

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kemajuan perekonomian global tidak hanya menjadi penyebab pertumbuhan ekonomi, tetapi juga mendorong perkembangan sektor jasa. Dengan sektor jasa ini menciptakan peluang bisnis yang signifikan dan berdampak pada luasnya kesempatan peluang kerja, Seiring dengan perkembangan ini, sektor jasa menunjukkan potensi pertumbuhan yang lebih luas, mengingat peran esensialnya dalam perekonomian untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Faktor ini menimbulkan peningkatan jumlah dan jenis jasa yang dapat dinikmati oleh masyarakat, sementara peran kualitas dalam usaha jasa menjadi penunjang dalam meningkatkan produktivitas jasa tersebut. Kualitas yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna jasa, karena produk atau layanan dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi ekspektasi konsumen.

Pelayanan sektor jasa, bengkel muncul sebagai salah satu bentuk jasa pelayanan yang berpotensi mengalami pertumbuhan signifikan. Bengkel, yang dikenal sebagai sistem sosial dan unit usaha pelayanan otomotif, didirikannya bengkel ini agar supaya memberikan pelayanan otomotif dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, dan perbaikan kendaraan kepada masyarakat/konsumen dalam batas kemampuan teknologi dan sarana yang tersedia di bengkel.

Kehadiran bengkel membawa konsep bahwa obyek manusia sebagai konsumen, sehingga diperlukan keahlian dalam mengelola, mengatur, dan mengkoordinasikan kegiatan dari berbagai kelompok tenaga profesional, semi profesional, dan tenaga non-profesional. Hal ini bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan dengan efektif.

Bengkel Pribumi Motor, sebagai penyedia jasa perbaikan kendaraan, telah berupaya menyediakan peralatan dan persediaan onderdil yang lengkap untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Meski demikian, dalam persaingan dengan bengkel motor lainnya di Kota Jember. Bengkel Pribumi Motor masih belum bisa maksimal karena menghadapi masalah yaitu penurunan jumlah dan

ketidakpastian pelanggan yang datang. Sebagai penyedia jasa pelayanan perbaikan untuk masyarakat, memiliki fasilitas dan infrastruktur yang lengkap bukanlah satu-satunya elemen kunci dalam meraih keunggulan dalam persaingan pasar. Selain itu, penting juga untuk memberikan kinerja yang baik kepada pelanggan.

Pada Bengkel Pribumi Motor, diperlukan pengukuran kinerja dan identifikasi kebutuhan pelanggan serta dilakukan survei maupun *research* terhadap kualitas pelayanan jasa terhadap pelanggan, suatu aspek yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Bengkel Pribumi Motor terjadi penurunan jumlah pelanggan terhadap penggunaan jasa.

Sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bengkel Pribumi Motor di Jember, yaitu dengan metode QFD (Quality Function Deployment) yang dapat diterapkan. QFD (Quality Function Deployment) merupakan metodologi efektif dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau jasa yang mampu mengintegrasikan suara konsumen (*voice of customer*) ke dalam proses perancangan. Melalui penerapan QFD ini nantinya Pribumi Motor di Jember dapat mengidentifikasi variabel apa saja yang paling penting bagi pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Dengan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas maka penulis tertarik mengambil judul yaitu "Penerapan Metode Qfd (*Quality Function Deployment*) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Motor Di Jember".

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang mewakili latar belakang diatas tersebut:

1. Mengidentifikasi masalah pada kualitas pelayanan dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada Bengkel Pribumi Motor di Jember?
2. Apa saja faktor-faktor yang dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Motor Di Jember?

1.3 Batasan Masalah

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan pembatasan ruang lingkup penelitian supaya pembahasan yang dilakukan dan penarikan kesimpulan akan lebih terarah.

Beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen bengkel Pribumi Motor.
2. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada pelanggan Pribumi Motor.
3. Metode penelitian yang dipakai adalah metode *QFD (Quality Function Deployment)*
4. Tahapan *QFD* yang digunakan hanya pada pembentukan Rumah Kualitas Pertama (*House of Quality*).
5. Pada penelitian ini proses *benchmarking* tidak dilakukan.
6. Ruang lingkup penelitian berkisar pada usulan perbaikan pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui penerapan metode *QFD (Quality Function Deployment)* untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Bengkel Pribumi Motor di Jember.
2. Mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bengkel Pribumi Motor.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini di Bengkel Pribumi Motor adalah sebagai berikut :

1.5.1. Bagi Mahasiswa :

1. Mahasiswa dapat memperoleh pengetahuan melalui hasil penggabungan berbagai ilmu yang diterapkan dalam penelitian ini.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang terpenting dalam pelayanan.

1.5.2. Bagi Universitas :

1. Dengan memahami kebutuhan industri melalui *QFD*, universitas dapat merancang kurikulum yang lebih relevan dan mempersiapkan mahasiswa dengan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pasar kerja.
2. Sebagai penilaian sejauh mana kurikulum dapat diterapkan sesuai dengan penelitian ini, serta diharapkan memberikan kontribusi untuk penelitian mendatang.

1.5.3. Bagi Bengkel :

1. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak bengkel dalam memperbaiki kualitas pelayanan agar bisa memenuhi harapan konsumen dengan meningkatkan kualitas jasa yang diberikan.