



PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kendaraan adalah salah satu mode transportasi yang digunakan masyarakat pada masa ini, untuk memudahkan aktivitas dan kegiatan yang dilakukan setiap harinya. Setiap manusia tidak dapat dipisahkan dengan kendaraan, dengan kata lain tidak hanya memudahkan aktivitas tapi kendaraan juga memiliki fungsi untuk memperlancar dan mempermudah jarak antar satu tempat ke tempat lain.

Fenomena ini terus berkembang dengan bertambahnya kepemilikan kendaraan bermotor oleh masyarakat Indonesia terkhusus kepada masyarakat di Jawa Timur. Menurut Lokadata pada Tahun 2015 Grafik Jumlah Kendaraan Bermotor menyatakan jumlah kendaraan bermotor pada Jawa Timur mencapai 14.706.680 unit. Terdiri dari 12.739.156 unit sepeda motor (86,62 %), mobil penumpang 1.314.134 unit (8,94 %), mobil barang 586.721 (0,45 %), 66.669 unit bus (0,45 %). Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepemilikan kendaraan di Jawa timur hampir dikuasai oleh kendaraan roda dua atau sepeda motor (Lokadata, 2015).

Berdasarkan uraian diatas, banyaknya pengendara di Jawa Timur tidak lepas dari perkembangan otomotif di Indonesia. Berbagai inovasi telah dilakukan oleh produsen kendaraan. Di Indonesia sendiri memiliki perkembangan yang cukup menakjubkan pada dunia otomotif (khususnya sepeda motor), yang mana juga diikuti oleh perkembangan dari berbagai komponen pendukungnya. Selain sebagai alat transportasi, sepeda motor juga digunakan untuk kepentingan kompetisi *performance*.

Untuk menghasilkan sepeda motor dengan performa yang tinggi dan baik, salah satunya adalah dengan melakukan modifikasi pada bagian *engine*. Modifikasi yang umum dilakukan adalah dengan melakukan pemasangan *parts racing*, dimana hal tersebut dilakukan untuk memperoleh

efisiensi *volumetris* dan *thermal* semaksimal mungkin sehingga dapat menghasilkan tenaga secepat mungkin.

Salah satu cara yang dilakukan untuk mendapatkan tenaga seoptimal mungkin adalah dengan melakukan modifikasi pada *noken as*. *Noken* atau *kem* mempunyai peran yang sangat penting pada mesin sepeda motor 4 tak (*four engine stroke*). Perlu diketahui mesin 4 tak merupakan tipe mesin yang memerlukan empat proses langkah naik turun piston, dua kali putaran *kruk as* dan satu kali putaran *noken* dalam sekali proses pembakaran. Inilah letak pentingnya *noken* karena komponen tersebut berfungsi sebagai mengatur buka tutup klep (*valve*) yang mempengaruhi pasokan bahan bakar dan udara yang dibutuhkan untuk menghasilkan tenaga (*power*).

Terdapat berbagai *brand Noken as* yang diluncurkan oleh produsen, tentunya dengan kualitas yang baik membuat para produsen berbondong-bondong menarik minat para konsumen. Produk yang baik tidak hanya mengedepankan dari sisi teknologi saja, namun perlu adanya pertimbangan dari kepuasan disisi pengguna terhadap fungsionalis produk. Terdapat banyak metode yang mengukur kepuasan pengguna terhadap sebuah produk yang ditawarkan, salah satunya menggunakan metode Kano. Model Kano adalah model yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan, sebuah perusahaan harus mengambil langkah yang inovatif untuk dapat menerjemahkan keinginan *customer*, hal ini dapat dilakukan berawal dari menggali *voice of customer* (suara pelanggan) dan menerjemahkannya ke dalam persyaratan produk dan diterjemahkan lagi ke dalam persyaratan proses hingga menjadi bentuk nyata. Proses penerjemahan ini secara formal disebut dengan *Quality Function Deployment (QFD)*.

Maka dari itu, permasalahan yang dihadapi adalah seberapa besar pengoptimalan pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Firzha *Camsfash Noken* dengan menggunakan Model Kano dan QFD menjadi latar belakang

dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam produk tersebut.

1.2 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

A. Ruang Lingkup

Obyek penelitian ini adalah *Noken as* pada Bengkel Firzha *Camfash Noken* yang berada di wilayah Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur. Bengkel Firzha *Camfash Noken* merupakan sebuah bengkel yang melakukan modifikasi dan juga *service* terhadap kendaraan bermotor. Dalam hal ini kepuasan pelanggan dapat dimanfaatkan untuk menarik minat para konsumen untuk *service* kembali. Potensi yang cukup bagus yang dapat dilakukan, karena Bengkel Firzha *Camfash Noken* dapat mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Dengan penelitian ini diharapkan bengkel tersebut dapat memiliki konsumen tetap.

B. Batasan Masalah

Adapun batasan – batasan masalah yang digunakan agar penelitian ini mempunyai arah dan tujuan yang jelas, maka perlu ada batasan masalah yaitu:

1. Penelitian hanya dibatasi pada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bengkel Firzha *Camfash Noken*, sedangkan tentang performa *noken* diabaikan,.
2. Responden yang digunakan adalah para *customer* Bengkel Firzha *Camfash Noken*.
3. Penelitian ini hanya dibatasi pada Bengkel Firza *Camfash Noken* dan Produk *Noken as*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka diperoleh rumusan masalah yang akan dicari solusianya, antara lain, Bagaimana mengoptimalkan layanan Bengkel Firzha *Camfash Noken* menggunakan metode Kano dan QFD ?

1.4 Tujuan dan Manfaat

A. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah, Mengoptimalkan layanan Bengkel Firzha *Camfash Noken* menggunakan metode Kano dan QFD

B. Manfaat

Dari penelitian ini diharapkan :

1. Menjadikan wawasan terhadap perusahaan tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Model Kano dan QFD digunakan sebagai referensi untuk menunjang pertumbuhan *customer* untuk datang kembali dan melakukan *service* dan modifikasi sesuai keinginan *customer*