

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan pertumbuhan kendaraan bermotor memberikan peluang bagi bisnis jasa seperti bengkel cat. Bisnis jasa bengkel cat saat ini semakin banyak dan terus bersaing untuk unggul memuaskan pelanggan. Namun, persaingan pangsa pasar dari bisnis jasa semakin ketat karena keinginan pelanggan yang dinamis. Hal tersebut dikarenakan bisnis bengkel cat menawarkan pilihan sesuai dengan keinginan pelanggan. Menurut data Badan Pusat Statistik laju pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia dari tahun 2012 – 2016 adalah sebanyak 26,83% dimana laju pertumbuhan mobil penumpang sebanyak 8,73%, bus 2,26%, sepeda motor 8,32% dan truk 7,52%.

Bengkel *Ogick Paint Arts* salah satu bengkel yang bergerak di bidang pengecatan, reparasi dan modifikasi kendaraan yang menerima hampir semua pekerjaan pengecatan kendaraan seperti motor, mobil, dan aksesoris lainnya baik dengan metode pengecatan *airbrush, water slide decal*, maupun polos. Saat ini bengkel cat *Ogick Paint Art* hanya menggunakan *testimonial* dari pelanggan dalam menjaga konsistensi kualitas dari hasil pengecatan yang dilakukan. Dengan demikian bengkel cat *Ogick Paint Art* mendapatkan kritik dan saran secara langsung dari pelanggan yang bersifat positif maupun negatif. Namun, bengkel *Ogick Paint Art* belum memiliki kriteria kualitas standard sehingga tidak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam proses pengecatan mobil, defect yang umumnya terjadi adalah kulit jeruk (*Orange peel*), meleleh (*Runs*), berpori (*Pin holing*), hilangnya daya rekat (*Peeling*), belang pada saat selesai di poles (*Polishing Marks*), pengencer atau *hardener* tidak menyatu (*Solvent Pop*), belang yang disebabkan oleh partikel metallic mengapung (*Mottling*), hilangnya daya kilap (*Matting*), cat lama yang mengangkat atau keriting (*Lifting*), bergelembung (*Blistering*), retak (*Cracking*), warna yang tidak sama atau belang (*Colour mismatch*) dan kerusakan yang membentuk seperti pulau dan mengkerut (*Shrinkage*). Saat ini, sudah banyak teknologi yang di pakai dalam pengecatan mobil mulai dari bahan yang memiliki beragam kualitas, sistem pengecatan yang menggunakan *robotic* hingga pengeringan menggunakan oven dengan suhu tertentu untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Selain itu pengecatan mobil juga sangat memperhatikan hasil akhir yang baik secara estetika. Untuk mendapatkan hasil yang baik pengusaha bengkel cat juga harus melakukan *polishing* baik menggunakan *compound* maupun *ceramic coating*. Namun demikian tetap saja masih ditemukan keluhan – keluhan dari pelanggan yang masih kurang puas dengan hasil akhir yang di berikan.

Berdasarkan permasalahan di atas maka setiap bisnis bengkel pengecatan mobil di tuntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut dengan *standard* kualitas yang sesuai dengan kriteria kualitas yang di inginkan pelanggan. Untuk dapat mengidentifikasi kriteria kualitas yang diinginkan oleh pelanggan penulis melakukan penelitian ini. Diharapkan dengan adanya penelitian

ini bengkel *Ogick Paint Art* dapat memenuhi kriteria kualitas pelanggan tersebut sehingga dapat mencapai keinginan pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah bengkel *Ogick Paint Art* belum memiliki kriteria standar kualitas jasa pengecatan mobil yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan tidak terpenuhi.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian di lakukan di bengkel cat *Ogick Paint Art*.
2. Penelitian ini hanya membahas kriteria kualitas pengecatan mobil.
3. Data yang di gunakan untuk penelitian ini di ambil dari pelanggan bengkel *Ogick Paint Art*.
4. Metode QFD yang di gunakan adalah *House of Quality (HoQ)* dan *Voice of Customer (VoC)*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di uraikan di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian ini adalah apa kriteria kualitas jasa pengecatan mobil yang di inginkan pelanggan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi kriteria kualitas jasa pengecatan mobil agar dapat memenuhi keinginan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menentukan kriteria kualitas jasa pengecatan mobil
2. Dapat di jadikan standard kualitas bengkel cat mobil agar mampu memenuhi keinginan pelanggan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi objek penelitian
 - a. Sebagai masukan untuk bengkel cat mobil agar dapat memenuhi kriteria kualitas pengecatan yang di inginkan pelanggan.
 - b. Agar dapat menjadi pembelajaran bagi penulis dalam menentukan kriteria kualitas jasa pengecatan dengan menggunakan metode *QFD*.
2. Bagi Universitas Putera Batam
 - a. Agar dapat dijadikan bahan penelitian lebih lanjut di masa mendatang.