

ABSTRAK

PT. Satria Motor merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Jasa yang dimaksud adalah jasa *dealer* untuk penjualan motor merk YAMAHA dan jasa *service* bagi pengguna motor merk YAMAHA yang mulai memperhatikan kualitas layanannya, yang beralamat di Jalan Manyar No. 12, Surabaya. YAMAHA adalah salah satu merk sepeda motor yang kuantitasnya cukup baik, sehingga menjadikan ketersediaannya pelayanan *service* sendiri. Berdasarkan data nasional YAMAHA PT. Satria Motor pengguna jasa penjualan motor dalam kurun waktu tiga bulan terakhir dimana terdapat peningkatan sebesar 8,8%. Namun untuk penggunaan jasa *service* berkurang sebanyak 230 unit sepeda motor dalam kurun waktu satu tahun. Adapun dugaan faktor yang mempengaruhi berkurangnya pengguna jasa *service* ialah pemenuhan kualitas yang belum baik oleh PT. Satria Motor atau konsumen memilih *service* di jasa *service* resmi yang lain, untuk itu PT. Satria Motor harus bisa meningkatkan kualitas layanan agar bisa bersaing.

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan variabel-variabel ke dalam karakteristik Kano, mengetahui tingkat pemenuhan kualitas layanan di PT. Satria Motor, menentukan variabel yang dijadikan prioritas perbaikan dan memberikan usulan perbaikan dengan aplikasi metode TRIZ. Untuk mengidentifikasi variabel kualitas layanan di PT. Satria Motor dilakukan wawancara terhadap pelanggan dan pihak perusahaan, pihak perusahaan yang dimaksud meliputi mekanik dan *customer service* serta pemilik perusahaan, kemudian variabel-variabel tersebut dituangkan dalam kuesioner KANO (*Kano Survey*). Kuesioner juga mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan dari variabel-variabel kualitas layanan tersebut dan disebarkan kepada 100 responden PT. Satria Motor dan pesaing. Tujuan dilakukan kuesioner tingkat kepentingan untuk melihat variabel-variabel mana saja yang dipentingkan, sedangkan kuesioner tingkat kepuasan digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan serta untuk mencari perbedaan kepuasan diantara perusahaan tersebut sehingga dapat dicari dengan menggunakan Uji Multivariat Varian.

Dari hasil kuesioner dapat diketahui karakteristik tiap variabel. Misalnya variabel yang masuk ke karakteristik *one-dimensional* (kualitas semakin baik maka konsumen semakin puas) adalah variabel kelengkapan produk (*sparepart* dan jenis motor). Variabel yang masuk dalam karakteristik *Attractive* (variabel yang tidak harus ada namun jika ditambah kualitasnya akan dapat membuat pelanggan semakin puas) seperti penjelasan tentang kerusakan saat *service* motor. Variabel yang masuk karakteristik *Must-Be* (harus ada dalam suatu layanan, jika kualitasnya rendah dapat membuat pelanggan tidak puas) adalah variabel ketangkasan mekanik motor. Kemudian dilakukan perhitungan *mean* tingkat kepentingan dan kepuasan dari tiap variabel sehingga didapatkan *grand mean* tingkat kepentingan yaitu 3.927 dan tingkat kepuasan 3.8448. Dari nilai *grand mean* tersebut dapat dijadikan acuan untuk menentukan variabel yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu variabel-variabel yang terletak pada kuadran IV yang merupakan kelemahan dari PT. Satria Motor akan dilakukan perbaikan menggunakan metode TRIZ.

Dari analisis perbaikan dengan menggunakan metode TRIZ didapat beberapa usulan dari variabel yang menjadi prioritas perbaikan. Untuk variabel kerapian dan kebersihan mekanik dapat diusulkan membuat suatu poster semboyan tersebut tentang "5 Program Jaga Mekanik Yamaha" dan menempatkannya di area kerja mekanik serta membuat desain untuk penempatan alat-alat mekanik. Untuk variabel ketangkasan mekanik motor dapat diusulkan menambah karyawan sebagai *inspeksi* akhir pengujian kualitas *service* dan menambah ruangan khusus untuk bagian *inspeksi* serta memberikan garansi *service* secara gratis dengan ketentuan yang sudah ditentukan. Untuk variabel kelengkapan produk (*sparepart* dan jenis motor) dapat diusulkan menambah berupa kotak *HOTLINE ORDER*, sebagai tempat pemesanan langsung untuk pelanggan. Untuk variabel kecepatan mekanik dalam *service* motor dapat dilakukan usulan perbaikan dengan cara PT. Satria Motor mau menerima tenaga ahli seperti pelajar SMK yang disekolahnya mempunyai kerjasama dengan YAMAHA, disarankan untuk pemasangan bor *hidrolic* untuk mempermudah dan mempercepat mekanik dalam membongkar pasang *body* motor serta memberikan pengarahan atau pembinaan kepada semua mekanik jika saat mengganggu sebaiknya membantu mekanik lain untuk membantu melakukan pekerjaannya. Untuk variabel bonus *service* dapat dilakukan usulan perbaikan dengan cara memberikan layanan bonus *service* dimana pelanggan membawa nota pembayaran 10 kali sebagai bukti serta memberikan rancangan *standart* pengerjaan *service* suatu motor pada papan informasi. Dengan demikian, usulan ini diharapkan dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan di PT. Satria Motor sehingga kepuasan konsumen akan lebih meningkat.