

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan di Bengkel Cuci Mobil Sinar Agung yang ada di Surabaya dilatarbelakangi adanya masalah-masalah yang timbul berawal dari adanya keluhan dari para konsumen bengkel tersebut yang mengatakan bahwa kursi tunggu yang ada sekarang ini tidak nyaman, selain itu pemilik Bengkel Sinar Agung sendiri juga telah berinisiatif untuk melakukan pengadaan kursi tunggu yang baru.

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara secara langsung terhadap pemilik Bengkel Sinar Agung sendiri dan terhadap konsumen Bengkel Sinar Agung yang datang secara rutin satu hari sekali selama jangka waktu satu minggu.

Berdasarkan wawancara, seluruh konsumen menyatakan ketidaknyamanan mereka terhadap kursi tunggu yang telah ada sekarang. Faktor penyebab yang utama adalah dikarenakan kursi yang terbuat dari semen yang keras dan panas pada siang hari karena terkena sinar matahari secara langsung. Faktor penyebab yang lainnya dikarenakan lekukan kursi tunggu yang tidak pas di punggung sehingga konsumen tidak dapat duduk beristirahat dengan nyaman, dimana rata-rata waktu konsumen menunggu adalah 10 menit sampai 15 menit.

Berdasarkan hasil pengumpulan data tersebut maka dilakukan perancangan dan perbaikan terhadap kursi tunggu yang baru. Selain itu juga dilakukan perbaikan fasilitas pendukung yang lainnya, seperti pengadaan rak khusus untuk menyimpan peralatan bengkel, penataan ulang rak penjualan aksesoris, dan lain-lainnya.

Setelah dilakukan pemilihan konsep dan dilakukan tahapan *Concept Screening*, *Concept Scoring*, dan *concept testing*, dapat diketahui bahwa mayoritas konsumen menyatakan bahwa mereka setuju terhadap gambaran konsep kursi tunggu yang dipilih, yaitu kursi tunggu dengan bantalan dudukan dan bantalan sandaran, kursi tunggu dengan dudukan yang lebar, serta kursi tunggu dengan penahan tangan. Berdasarkan wawancara langsung dapat diketahui bahwa sebanyak 92.9% responden mengatakan mereka suka, sebanyak 100% responden mengatakan bahwa rancangan kursi yang baru cocok dengan suasana bengkel, dan sebanyak 100% responden juga mengatakan bahwa kursi tunggu yang baru ini lebih memiliki keunggulan dibandingkan kursi tunggu yang lama. Pihak bengkel juga telah menyatakan kesetujuannya, tetapi pihak bengkel tidak dapat secara langsung melakukan pengadaan kursi tunggu, hal tersebut menyangkut mengenai ketersediaan dana dan menyangkut waktu yang diperlukan untuk membongkar kursi tunggu yang lama.

Selain itu untuk perbaikan lainnya dilakukan pemindahan rak penjualan ke empat yang lebih jelas terlihat oleh konsumen, yaitu dengan memindahkan letak rak penjualan ke bagian depan. Sedangkan untuk perbaikan yang lainnya, dilakukan penambahan rak untuk meletakkan peralatan yang dipakai selama proses pencucian, dengan tujuan agar pelayanan dapat lebih efektif dan dapat meningkatkan kerapian bengkel.