

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan usaha di jaman globalisasi sekarang ini sangat pesat. Dimana persaingan akan semakin ketat seiring bertumbuhnya keinginan-keinginan pelanggan yang semakin banyak, hal ini yang akan menuntut para pelaku usaha untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya demi terciptanya rasa kepuasan disetiap para pelanggan. Demi terciptanya tujuan tersebut, maka setiap para pelaku usaha harus berupaya untuk menciptakan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Ini menjadi suatu hal yang sudah lumrah dalam setiap bidang usaha, baik dalam bidang usaha manufaktur, jasa, dan retail. Semua bidang usaha di atas memerlukan yang namanya kualitas pelayanan. Terlebih pada bidang usaha jasa, seperti halnya dalam dunia otomotif.

Persaingan yang sangat ketat juga terjadi dalam dunia otomotif khususnya pada bengkel sepeda motor. Sebab sepeda motor adalah alat transportasi yang sudah banyak dimiliki dan juga banyak orang mempergunakannya untuk kegiatan sehari-hari. Sepeda motor ini juga relatif lebih murah dalam melakukan perawatannya dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Ini menimbulkan persaingan usaha yang pesat dalam bidang otomotif khususnya pada bengkel sepeda motor. Hal ini juga yang menumbuhkan para pelaku usaha untuk membuka bengkel-bengkel sepeda motor yang banyak kita temukan di jalan, baik bengkel yang resmi maupun tidak resmi dengan memberikan pelayanan servis pada sepeda motor.

Dalam berkembangnya industri dunia otomotif khususnya di sektor bengkel sepeda motor. Sudah seharusnya bengkel sepeda motor memberikan pelayanan yang sangat bagus, khususnya pada bengkel sepeda motor resmi. Karena bengkel resmi inilah yang menjadi pilar utama untuk para pelanggan yang telah melakukan pembelian unit sepeda motor. Yang kemudian nantinya melakukan perawatan sepeda motor tersebut ke bengkel resmi. Selain melakukan perawatan sepeda motor, bengkel resmi juga sebagai jembatan untuk para pelanggan melakukan *claim*. *Claim* ini adalah sebuah cara yang diterapkan oleh bengkel resmi untuk melakukan penggantian *sparepart* yang rusak dan diganti dengan yang baru namun masih dalam garansi resmi dealer.

Dealer dan bengkel resmi Yamaha di seluruh Indonesia berjumlah 2429 dealer yang tersebar di 368 Kota dan Kabupaten seluruh Indonesia. Di wilayah Kota Bogor bengkel resmi Yamaha ada sekitar 9 bengkel. Dengan data sebagai berikut:

Tabel 1.1. Daftar Bengkel Yamaha di Kota Bogor

No	Nama Bengkel	Alamat
1	Gala Motor 2	Jln. RE. Soemantadiredja No. 1, Rt.02/Rw.07, Pamoyanan, Kec. Bogor Selatan, Kota Bogor, Jawa Barat.
2	JG. Bogor	Jln. Siliwangi No. 42, Rt.01/Rw.01, Batutulis, Kec. Bogor Selatan, Kota Bogor, Jawa Barat.
3	Mekar Motor	Jln. Raya Padjadjaran No. 17, Rt.01/Rw.04, Babakan, Kec. Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat.
4	Mora Yamaha Bogor	Jln. Raya Cibuluh, Cibuluh, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat.
5	Muas Motor Gunung Batu	Jln. Re. Abdullah No. 2, Rt.01/Rw.05, Pasirmulya, Kec. Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat.
6	PT. Putera Agung Bogor	Jln. KH. R. Abdullah Bin Nuh No.8, Rt.01/Rw.01, Bubulak, Kec. Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat.
7	Putera Bogor	Jln. Merdeka No. 50, Rt.01/Rw.08, Ciwaringin, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat.
8	Roda 2 Jaya Motor	Jln. Sholeh Iskandar No. 8, Km. 6.6 Kedung Badak, Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat.
9	Ziali Motor	BNR ruko orchard walk arcade blok D no. 21 Rt.006/Rw012

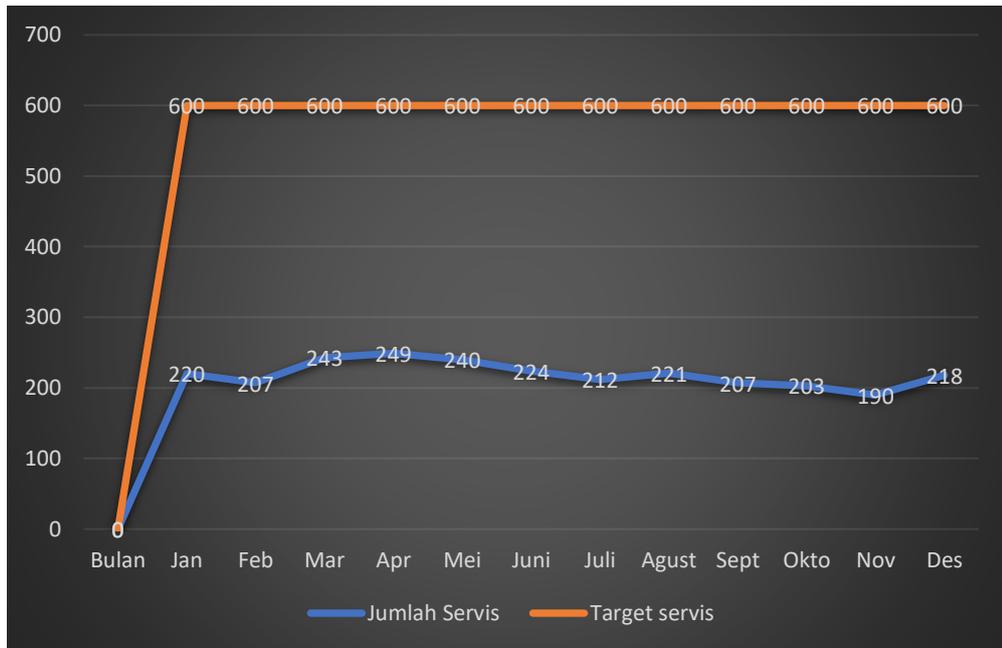
Sumber: My Yamaha Motor (2024)

Ini menunjukkan bahwa persaingan antar bengkel resmi juga sangat ketat, terutama di daerah Kota Bogor. Diketahui Kota Bogor memiliki luas wilayah sebesar 111,4 km². Angka ini lebih kecil jika dibandingkan dengan wilayah Kabupaten Bogor dengan luas wilayah sebesar 2992,2 km². Oleh karena itu bengkel resmi Yamaha dituntut untuk memberikan kepuasan pada setiap pelanggan terutama di wilayah Kota Bogor. Khususnya pada teknisi yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, pelayanan inilah yang nantinya akan memberikan rasa puas pada pelanggan sehingga pelanggan akan menjadi loyal terhadap bengkel resmi Yamaha dengan melakukan servis kembali di bengkel resmi Yamaha. Adapun kepuasan pelanggan itu sendiri dikemukakan oleh beberapa ahli.

Kepuasan pelanggan menurut Fatihudin dan Firmansyah dalam Muhibbah (2022:15) kepuasan pelanggan merupakan sebuah pengukuran untuk mengetahui seberapa besar pelanggan suatu prosuk atau jasa senang dan puas dengan produk atau jasa yang diterimanya. Adapun menurut Halim et al dalam Muhibbah (2022:16)

kepuasan pelanggan merupakan evaluasi awal dan kinerja aktual jasa layanan yang dipersepsikan setelah layanan atau konsumsi sesuai dengan harapan pelanggan. Dari beberapa teori diatas dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan. Dan juga kepuasan pelanggan adalah titik awal dimana pelanggan itu akan kembali lagi atau tidak nya pada suatu tempat yang telah dikunjungi.

Akan tetapi bengkel resmi pun terlihat masih kurang bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik dan berdampak pada menurunnya jumlah kunjungan servis setiap bulan. Setiap bengkel memiliki target unit servis dengan jumlah target yang beragam. Mulai dari 100 unit/teknisi atau yang 1000 unit dalam 1 bengkel. Hal ini juga terjadi pada bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor. Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor adalah salah satu bengkel resmi sepeda motor dengan bengkel 3S (*Service, Sparepart, Sales*) yang terletak di Bogor barat, Kota Bogor. Bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor telah melakukan pelayanan sesuai SOP, namun tetap hasil data menunjukkan peningkatan yang belum signifikan naik sesuai dengan target yang bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor harapkan. Berikut ini adalah data yang bisa penulis tampilkan.



Gambar 1.1. Data Kunjungan Servis Tahun (2023)

Sumber: Yamaha Muas Motor Cabang Gunung Batu (2024)

Dari gambar data kunjungan servis di atas bisa dilihat bahwa kunjungan servis pada tahun 2023 belum bisa mencapai target yang telah ditentukan oleh pihak manajemen bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor. Karena target servis setiap teknisi 100 unit sepeda motor per 1 teknisi. Di bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu terdapat 6 teknisi, dengan demikian target dalam kurun waktu 1 bulan adalah 600 unit sepeda motor yang harus diservis. Akan tetapi pada bulan-bulan tertentu kunjungan servis bisa meningkat lebih tinggi dibanding bulan lainnya. Seperti pada bulan Maret, April, Mei. Diketahui bahwa pada 3 bulan tersebut di tahun 2023 berbarengan dengan menjelangnya hari raya Idul Fitri yang bertepatan pada bulan April. Oleh sebab itu kunjungan servis meningkat sebelum dan sesudah hari raya Idul Fitri. Dikarenakan banyaknya pelanggan yang akan melakukan mudik menggunakan sepeda motor, maka pelanggan melakukan perawatan terlebih dahulu pada sepeda motornya, baik sebelum dan sesudah hari raya.

Penulis juga telah melakukan observasi di bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor mengenai pelayanan. Hasilnya masih terdapat pelanggan yang merasa belum terpuaskan dengan hasil pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel, adapun pelanggan mengeluhkan akan hasil setelah servis sepeda motornya. Ada yang mengeluhkan kinerja teknisi yang dinilai lambat oleh pelanggan, cara kerja teknisi

yang dirasa kurang teliti dalam melakukan perbaikan sehingga menyebabkan ada *part* yang dirasa hilang oleh pelanggan. Ruang tunggu dan area bengkel yang terasa kurang nyaman, metode pembayaran yang kurang komplit, stok *sparepart* kurang lengkap, harga servis sepeda motor yang dirasa mahal. Dari keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pelanggan akan berdampak negatif pada bengkel resmi Yamaha Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor. Dalam 1 bulan terakhir diperkirakan ada 10 komplainan pelanggan mengenai sepeda motornya yang telah melakukan servis. Ini akan berdampak pada pelanggan yang semula setia dengan bengkel Yamaha Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor akan berpikir untuk pindah ke bengkel resmi Yamaha lainnya. Dari masalah diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. **Analisis Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor.**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Ruang tunggu servis yang dirasa gerah dan kurang nyaman karena ruang tunggu yang tidak ber AC.
2. Sistem pembayaran yang tidak bisa dilakukan dengan menggunakan metode kartu debit hanya bisa melakukan pembayaran dengan metode cash dan transfer.
3. Lingkungan sekitar bengkel yang kurang membuat pelanggan nyaman, seperti menumpuknya sampah, kondisi bengkel yang bocor ketika hujan.
4. Masih adanya pelanggan yang komplain mengenai hasil servis sepeda motornya karena penyakit di sepeda motornya dirasa belum hilang.
5. Masih adanya pelanggan yang komplain mengenai pelayanan dan harga di bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan dirasa kurang ramah oleh pelanggan dan adanya komunikasi yang kurang jelas mengenai estimasi harga servis dan *sparepart* yang diganti.
6. Pelanggan merasa harga jasa servis nya mahal, padahal harga jasa servis nya terbilang cukup murah. Hanya saja karena banyak nya *sparepart* yang diganti menyebabkan total harganya terasa mahal.
7. Stok *sparepart* yang tidak banyak dan terbatas untuk semua jenis sepeda motor.
8. Proses servis sepeda motor yang dirasa lambat oleh pelanggan.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di bengkel Yamaha Muas Motor menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Maka penulis membatasi masalah agar lebih terperinci dan jelas dengan hal berikut:

1. Objek penelitian ini hanya dilakukan di bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor.
2. Peneliti membatasi hanya pada penilaian kualitas pelayanan di bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu bogor.
3. Penulis akan mengambil responden pelanggan yang telah melakukan servis di bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepentingan atribut pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor?
2. Bagaimana tingkat kinerja atribut pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor?
3. Berapa tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan karyawan Bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu kepada pelanggan?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepentingan atribut pelayanan di bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor.
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja atribut pelayanan di bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor.
3. Untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan karyawan bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini akan memberikan manfaat pada pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor.
2. Bagi penulis, penelitian ini digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan dalam mengkaji permasalahan secara mendalam yang ada dilapangan sesuai dengan bidang keilmuan yang dipelajari.
3. Bagi pembaca, hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk bahan referensi dan sumber informasi bagi adik tingkat di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Sehingga diharapkan dapat dikembangkan oleh peneliti-peneliti selanjutnya.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut mengenai laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, deviasi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisikan tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.