

BAB I

PENDAHULUAN

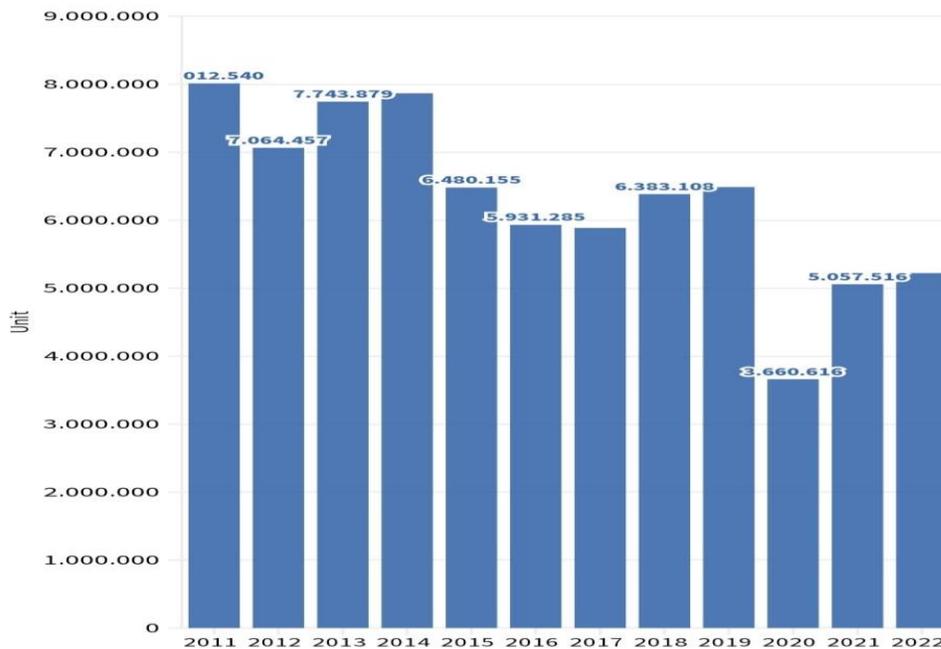
1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis dewasa ini menuju ke arah yang lebih meningkat terutama pada sektor bidang industri otomotif yang saat ini menunjukkan peningkatan yang cukup pesat pada sarana transportasi. Hal ini diiringi dengan semakin meningkatnya mobilitas manusia yang kemudian kebutuhannya akan sarana transportasi pun semakin meningkat. Transportasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat untuk menunjang pergerakan menuju suatu tempat dengan waktu yang lebih singkat. Mode transportasi yang banyak digunakan di masyarakat adalah sepeda motor.

Pasar kendaraan bermotor juga semakin berkembang seiring dengan besarnya kebutuhan masyarakat akan sepeda motor. Perkembangan pasar sepeda motor di Indonesia membuat persaingan menjadi semakin sangat ketat dan hal ini akan menjadi kemudahan bagi pihak konsumen dalam memilih sepeda motor yang diinginkan karena semakin banyak pilihan alternatif yang ditawarkan oleh perusahaan dalam menentukan sepeda motor yang akan digunakan dengan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain dari harga jual, pelayanan purna jual yang diberikan, dan kualitas sepeda motor yang ditawarkan.

Menurut AISI (Asosiasi Industri Sepeda motor Indonesia) jumlah penjualan sepeda motor dipasar domestik sebanyak 5,22 juta unit pada tahun 2022. Jumlah tersebut meningkat 3,24% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebesar 5,06 juta unit. Dibawah ini terlampir tabel data penjualan kendaraan sepeda bermotor domestik yang dikutip dari situs web DataIndonesia.id dari tahun 2012 – 2022.

Penjualan Sepeda Motor Domestik
(2012 – 2022)



Gambar 1.1. Penjualan Sepeda Motor Domestik

Sumber: Asosiasi Industri Sepeda Motor Industri (AISI), 2022

Dari data diatas tentunya kita sama mengetahui bahwa kebutuhan masyarakat akan kendaraan motor semakin meningkat, dengan begitu tentunya para pemilik sepeda motor pun menginginkan agar kendaraan motornya tetap beroperasi dengan stabilitas yang baik agar selalu aman dan nyaman saat dibawa berkendara. Untuk itu maka motor pun memerlukan perawatan rutin pada mesin kendaraan tersebut. maka hal ini menjadi peluang bisnis dibidang otomotif salah satunya yaitu Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung yang berlokasi di jalan Selang Cironggeng RT.02/04 Des. Wanajaya Kec. Cibitung Bekasi. Berdiri pada tahun 2002 Yang menyediakan jasa servis perawatan kendaraan bermotor serta suku cadang Honda dengan kualitas pelayanan dan hasil servis yang terbaik yang mampu bersaing dengan kompetitor lainnya.

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian pelanggan terhadap pengalaman jasa servis yang telah dilakukannya, dimana tingkat kepuasan ini bisa kurang atau lebih.

Menurut Kotler & Keller dalam Novandi, (2020:16) “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan nya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. Oleh karena itu dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan tersebut dengan pelayanan yang diberikan di tempat yang lain. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli atau menggunakan kembali jasa ditempat tersebut. Jadi perusahaan harus memulai memikirkan betapa pentingnya pelayanan pelanggan atau pelayanan terhadap konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena sekarang semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Berdasarkan pelayanan Menurut Kotler, dkk., dalam Novandi (2020:9) “kualitas merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung”. Dari hasil observasi melalui prasurpey dengan melakukan penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada beberapa pelanggan Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung pada saat ada pelanggan yang datang untuk melakukan servis, pemilik Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung langsung menyambut pelanggan dan menanyakan apa masalah yang dihadapi pelanggan dari kendaraan motor yang dibawanya. Pemilik Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung juga memberikan masukan-masukan agar sepeda motor pelanggan tetap aman dan awet. Perlengkapan dan peralatan yang dimiliki oleh Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung juga lengkap untuk melakukan service, ganti oli, perbaikan maupun perawatan kendaraan sepeda motor. Namun ada juga kekurangan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung perihal perlengkapan sparepart yang tidak sepenuhnya dimiliki penyimpanan stok sparepart, terlebih khusus sparepart pada barang yang memang jarang diperlukan oleh pelanggannya dan hanya diperlukan pada keadaan atau kondisi tertentu, seperti contoh pada barang sparepart tangki

motor, sehingga pada saat ada pelanggan yang mengalami kebocoran pada tangki bensin motornya dan diperlukan tindakan untuk mengganti tangki tersebut, maka Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung tidak bisa langsung menyediakan, melainkan harus memesan terlebih dahulu sparepart tersebut, yang akan memakan waktu tidak sebentar, bisa mencapai 1-2 minggu untuk menunggu sparepart tersebut datang. Namun Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung memiliki solusi yang sangat bagus ketika menghadapi permasalahan seperti ini, yakni dengan memperbaiki tangki tersebut dengan cara di las pada bagian yang bocor agar dapat berfungsi kembali dan dapat digunakan beraktivitas oleh pemiliknya dan akan diganti kembali dengan yang baru tangki tersebut ketika sparepart sudah datang, hal ini pun tergantung permintaan pelanggan untuk mengganti dengan yang baru atau tetap memakai tangki yang telah di las. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Novandi (2020). Dengan hasil bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, harga juga merupakan salah satu yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Karena harga yang ditetapkan menjadi pertimbangan bagi para konsumen dalam memilih produk atau jasa yang diterimanya. Menurut Kotler & Keller dalam Novandi (2020:10). harga adalah elemen termudah dalam program pemasaran untuk disesuaikan, fitur produk, saluran, dan bahkan komunikasi membutuhkan lebih banyak waktu. Menurut Kotler dalam Armstrong (2018, p. 308), harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah sejumlah nilai yang konsumen tukarkan untuk sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga tidak cocok. Harga merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas jasa dan juga merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Harga yang tidak sesuai dapat menjatuhkan suatu perusahaan. Harga juga menjadi suatu pertimbangan bagi pelanggan dalam memiliki kualitas jasa yang akan digunakan. Jika harga yang ditetapkan perusahaan tepat dan sesuai dengan daya beli pelanggan maka pemilihan suatu jasa akan diatuhkan pada jasa tersebut.

Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan kepada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung, harga yang diterapkan Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung adalah sebagai berikut, harga servis sepeda motor untuk metik berkisaran Rp. 106.000,- hingga Rp.147.000,- dan untuk harga sepeda motor manual berkisaran Rp.87.000,- hingga Rp.170.000,-, sedangkan harga jasa ganti oli pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung untuk manual dan metik yaitu berkisaran Rp. 5.000,-.

Secara umum Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung akan melakukan servis secara keseluruhan pada bagian motor tersebut, baik dari pembersihan karburator, penyetelan karburator, pembersihan saringan filter, pemeriksaan oli, pengecekan v-bel roller dan lainnya serta melakukan pengecekan pada bagian sparepart yang perlu untuk diganti pada tahap servis berskala lanjutnya.

Selain harga, lokasi yang strategis juga akan mempengaruhi minat pelanggan untuk melakukan servis motornya di bengkel yang tempatnya nyaman dan lokasinya strategis. Menurut Kotler & Keller (2020:15) “Salah satu kunci sukses adalah lokasi, lokasi dimulai dengan memilih komunitas”.Lokasi adalah berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran. Dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian produk atau jasa kepada para konsumen dan dimana lokasi yang strategis. Ketepatan pemilihan lokasi merupakan salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan oleh seorang pengusaha sebelum membuka usahanya. Pemilihan lokasi yang tepat seringkali menentukan keberhasilan suatu usaha. Sedangkan di tempat penelitian saya masih terdapat kekurangan dalam pemilihan lokasi, seperti lokasi yang kurang luas terkhusus ruang tunggu yang belum terlalu nyaman, seperti jika ada pelanggan yang sedang menunggu sambil merokok sedangkan ada wanita hamil atau anak-anak dibawah umur dan bahkan pria yang tidak suka merokok harus tetap dirasakannya sampai waktu servis selesai, juga jika ada pelanggan yang baru pulang aktivitas bekerja ingin menservis kendaraannya dan ingin menunggu servis tersebut tidak bisa beristirahat karena mekanik melakukan servis dengan ruang tunggu berdekatan sehingga sangat bising dan menimbulkan pelanggan kurang merasakan kenyamanan, dan begitu juga tempat parkir yang kurang luas sehingga ketika sedang banyak pelanggan yang

ingin melakukan servis harus memarkirkan kendaraannya dibahu jalan yang membuat pelanggan yang menunggu kurang nyaman serta pengendara lain yang sedang berlalu lintas terganggu.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat di identifikasikan oleh penulis sebagai berikut:

1. Menyiapkan segala sparepart barang digudang agar ketika ada motor pelanggan yang memerlukan sudah siap pasang.
2. Mendesain kembali ruangan sesuai kegunaannya. Seperti untuk ruangan tunggu agar lebih nyaman, dipisah dengan ruang merokok.
3. Ruangan mekanik bekerja dengan ruang tunggu pelanggan diberikan penyekat kaca, tembok atau lebih praktisnya menggunakan viber.

1.3. Batasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya permasalahan tersebut maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung.

1.4. Rumusan Masalah

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

1. Apakah secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung?
2. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung?
3. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung?
4. Apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung?

1.5. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui Apakah secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung?
2. Untuk mengetahui Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung?
3. Untuk mengetahui Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung?
4. Untuk mengetahui Apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung?

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung dan perusahaan sejenisnya untuk menyelesaikan masalah yang timbul dalam penerapan kualitas pelayanan, harga dan lokasi.

2. Manfaat Praktis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi para usaha-usaha bengkel yang menjadi bahan masukan dalam menyusun kebijakan usaha bengkel agar tidak terjadi masalah seperti yang diteliti oleh peneliti ini yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik.

3. Manfaat Bagi Penulis :

Memberikan wawasan baru dan pengetahuan yang bisa dijadikan acuan untuk membuat proposal berikutnya khususnya mata kuliah Manajemen Pemasaran tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

1.7. Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

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, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek 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

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