

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini semakin disadari bahwa kualitas jasa dan kepuasan pelanggan merupakan faktor yang paling penting untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Dalam menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan/lembaga harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas.

Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan (lembaga), diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya. Kepuasan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu bukan hanya kesukaan atau preferensi rasional dan hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi. Perusahaan tetap saja harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Perusahaan juga perlu pula memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas.

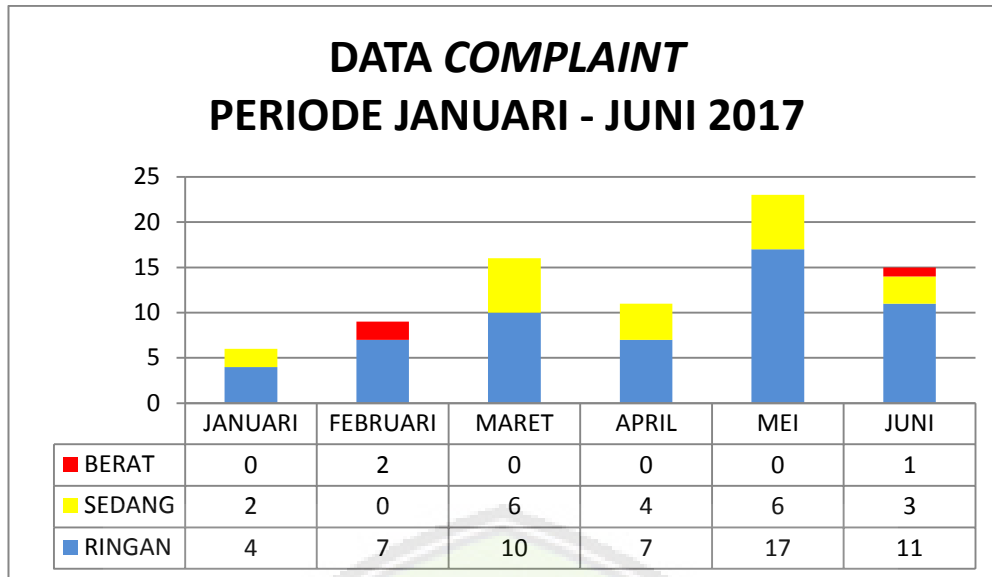
Salah satu usaha jasa yang berkembang di Jawa Barat saat ini adalah jasa perbaikan dan perawatan sepeda motor atau yang biasa disebut sebagai jasa bengkel. Kondisi persaingan antar bengkel sendiri yang semakin ketat harusnya mendorong sebuah usaha bengkel untuk berlomba-lomba meningkatkan kualitas jasanya sebagai usaha untuk memenangkan persaingan. Dasar dari pemilihan AHASS (*Astra Honda Authorised Service Station*) Daya Motor Kalimalang sebagai objek penelitian ini karena pertimbangan kondisi perusahaan tersebut khususnya pada bidang jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor. AHASS Daya Motor Kalimalang merupakan salah satu bengkel resmi untuk sepeda motor

merek Honda atau biasa disebut sebagai AHASS yang memiliki lokasi yang strategis di kawasan kota yaitu di Ruko BSK 1-3 Kayu Ringin, Kalimalang, Bekasi Selatan. Kondisi tersebut menjadikan AHASS Daya Motor Kalimalang sebagai bengkel resmi Honda yang memiliki pemakai jasa atau pelanggan yang cukup tinggi. Jumlah rata-rata pelanggan perhari sampai dengan 50 pelanggan (hasil wawancara dengan *Service Advisor* AHASS Daya Motor Kalimalang pada tanggal 11 Juli 2017).

Bengkel resmi Honda (AHASS) ditunjang oleh para mekanik yang merupakan tenaga terampil dan terdidik yang telah menjalani pelatihan mekanik tingkat I, II dan III, serta menggunakan peralatan, perlengkapan teknis dan administrasi standar Astra Honda Motor. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, AHASS harus bisa memberikan kepuasan akan pelayanannya. Konsumen yang puas dengan kualitas jasa yang diberikan oleh AHASS cenderung menjadi loyal dan setia untuk terus menggunakan jasa AHASS tersebut, sedangkan konsumen yang tidak puas memiliki kecenderungan untuk beralih kepada perusahaan sejenis yang lain karena mampu menawarkan jasa dengan kualitas yang lebih baik. AHASS diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan.

Jenis komplain pada AHASS Daya Motor Kalimalang terbagi menjadi tiga jenis yaitu, komplain ringan, komplain sedang, dan komplain berat. Ketiganya dibedakan berdasarkan lama waktu pengerjaan ulang kendaraan konsumen, seperti komplain ringan menunjukkan bahwa penyelesaian keluhan konsumen tidak membutuhkan waktu lama. Komplain sedang menunjukkan jika pengerjaan keluhan konsumen pada kendaraannya membutuhkan waktu lebih lama dalam pengerjaannya, sedangkan pada komplain berat menunjukkan dalam pengerjaan keluhan membutuhkan waktu lebih dari 24 jam.

Berikut data yang didapat mengenai jumlah unit komplain dapat dilihat pada gambar 1.1 :



Gambar 1.1 Diagram Data Complaint

Sumber : AHASS Daya Motor Kalimantan

Pada bulan Januari jumlah konsumen melakukan komplain pada AHASS Daya Motor Kalimantan adalah sebanyak enam unit yang terbagi menjadi kategori komplain ringan sebanyak empat unit, komplain sedang sebanyak dua unit dan komplain berat tidak ada. Bulan Februari jumlah konsumen melakukan komplain pada AHASS Daya Motor Kalimantan adalah sebanyak sembilan unit yang terbagi menjadi kategori komplain ringan sebanyak tujuh unit, kategori komplain sedang tidak ada dan kategori komplain berat sebanyak dua unit.

Bulan Maret jumlah konsumen melakukan komplain pada AHASS Daya Motor Kalimantan adalah sebanyak 16 unit yang terbagi menjadi kategori komplain ringan sebanyak 10 unit, komplain sedang sebanyak enam unit dan komplain berat tidak ada. Bulan April jumlah konsumen melakukan komplain pada AHASS Daya Motor Kalimantan sebanyak 11 unit yang terbagi menjadi komplain ringan sebanyak tujuh unit, komplain sedang sebanyak 4 unit dan komplain berat tidak ada.

Bulan Mei jumlah konsumen melakukan komplain pada AHASS Daya Motor Kalimantan sebanyak 23 unit yang terbagi menjadi kategori komplain ringan sebanyak 17 unit, komplain sedang sebanyak enam unit dan komplain berat tidak ada. Bulan Juni jumlah konsumen melakukan komplain pada AHASS Daya

Motor Kalimalang adalah 15 unit yang terbagi menjadi kategori ringan sebanyak 11 unit, komplain sedang sebanyak tiga unit dan komplain berat sebanyak satu unit.

Diagram data pengaduan menunjukkan bahwa perlunya perbaikan kualitas pelayanan jasa pada AHASS Daya Motor Kalimalang karena tingginya ketidakpuasan pelanggan pada bulan-bulan tertentu. Secara ideal lima dimensi yang dapat digunakan sebagai alat ukur kepuasan konsumen terhadap kinerja pelayanan yang dirasakan konsumen, sebagaimana dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2006) yaitu adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada AHASS Daya Motor Kaimalang"

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dapat di ambil dari latar belakang masalah ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem pelayanan masih belum optimal sehingga masih terjadi banyak keluhan dari pelanggan.
2. Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya terlihat dari bukti fisik fasilitas dan peralatan, kehandalan dalam pelayanan, daya tanggap pelayan terhadap kepuasan konsumen, jaminan kualitas servis, dan empati terhadap konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh dari variabel sistem pelayanan (bukti fisik kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap tingkat kepuasan konsumen AHASS Daya Motor Kalimalang ?

2. Manakah diantara variabel sistem pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen AHASS Daya Motor Kalimalang ?

1.4 Batasan Masalah

Untuk mengantisipasi meluasnya pembahasan yang akan penulis teliti dan penulis laporkan dalam skripsi ini, maka penulis memberi batasan dalam masalah ini :

1. Penelitian dilaksanakan di AHASS Daya Motor Kalimalang di Ruko BSK 1-3 Kayu Ringin, Kalimalang, Bekasi Selatan
2. Data yang diambil adalah data yang berasal dari kuesioner yang diisi oleh konsumen yang datang
3. Pembahasan hanya mencakup tingkat kepuasan pelanggan dan hanya mencakup pada bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh variabel sistem pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap tingkat kepuasan konsumen pada AHASS Daya Motor Kalimalang.
2. Mengetahui variabel sistem pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan AHASS Daya Motor Kalimalang.

1.6 Manfaat Penelitian.

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan peneliti pada khususnya dalam hal sistem pelayanan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi akademis

Menambah pembendaharaan perpustakaan kampus mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

- b. Bagi perusahaan

Sebagai bahan evaluasi terhadap penerapan kualitas layanan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan.

- c. Bagi penulis

Menambah pengetahuan tentang tingkat kualitas layanan di AHASS Daya Motor Kalimalang dalam upaya untuk memuaskan pelanggannya. Mengetahui peran dampak kualitas layanan dalam membentuk kepuasan pelanggan di AHASS Daya Motor Kalimalang.

1.7 Tempat & Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Tempat

Dalam penulisan penelitian ini penulis memilih objek penelitian pada AHASS Daya Motor Kalimalang yang berlokasi di Ruko BSK 1-3 Kayu Ringin, Kalimalang, Bekasi Selatan. Pemilihan AHASS Daya Motor Kalimalang sebagai objek yang diteliti dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan saat ini AHASS Daya Motor Kalimalang merupakan salah satu bengkel resmi Honda terbesar di Kota Bekasi.

2. Waktu

Waktu penelitian dilakukan di bulan juli 2017 pada tanggal 10 juli 2017 – 17 juli 2017 di AHASS Daya Motor Kalimalang.

1.8 Metode penelitian

Metode Penelitian yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Kuesioner (Angket)

Angket merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi, metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai harga, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dengan sekalalickert, dimana pada masing-masing jawaban diberikan skor.

2. Wawancara

Merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan responden. Interview dimana pertanyaan pada kuesioner tersusun sedemikian rupa menurut urutan dan penggolongan data yang diperoleh dari responden, yaitu yang berkaitan dengan kepuasan konsumen AHASS Daya Motor Kalimantan.

3. Observasi

Yaitu mengadakan penelitian secara langsung mengenai kegiatan yang dilaksanakan dari latar belakang yang ada pada saat ini yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.

4. Studi Pustaka

Dilakukan studi literatur teori-teori yang menjadi acuan dalam pelaksanaan penelitian. Seperti buku pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, maupun berbagai artikel terkait penelitian ini.

1.9 Sistematika Penulisan

Mempermudah pemahaman alur penelitian ini, maka sistematika penulisannya akan dibagi menjadi beberapa bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menyajikan pengantar terhadap masalah yang akan dibahas, seperti latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan

penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dari pendapat para ahli yang berkaitan dengan tema dalam penelitian ini dan pembahasannya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini diuraikan tentang sumber data dan teknik pengumpulan data, jenis data yang dikumpulkan, model analisis data, jumlah responden

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menganalisis data yang di peroleh dari penelitian dengan metode Fishben dan Diagram Cartesius dari dimensi kualitas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran dari penulis. Kesimpulan dari penulis yang berhubungan dengan pembahasan yang di ambil dalam laporan ini serta saran-saran yang bisa diberikan dan diharapkan dapat menjadi pembelajaran untuk kita semua, agar menerapkan ilmu yang telah didapat dalam dunia industri.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan sumber-sumber bacaan yang digunakan sebagai bahan acuan dalam penulisan penelitian ini.