

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri otomotif di Indonesia sangat cepat dan cenderung meningkat. Persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Persaingan yang semakin ketat terjadi pada dunia otomotif khususnya produk sepeda motor karena produk ini merupakan alat transportasi darat yang paling dominan dimiliki dan dibutuhkan oleh masyarakat. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda-beda. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para konsumennya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada para pesaingnya. seiring dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat akan sarana transportasi yang memadai. Semakin banyaknya jumlah pengguna sepeda motor, untuk itulah secara tidak langsung konsumen juga membutuhkan sarana dan prasarana untuk merawat maupun memperbaiki kendaraannya tersebut agar layak pakai, tidak kalah dengan produk baru dan dapat dijual dengan harga yang tinggi.

Di tengah gencarnya peluncuran motor baru, ternyata eksistensi Honda CB 100 tidak hilang disapu jaman. Bahkan semangat eksklusifnya tetap terjaga. Padahal motor ini sendiri sudah stop produksi 27 tahun lalu. Di Indonesia, produksi Honda CB berlangsung selama 10 tahun, dari 1971 hingga tahun 1981. Kebangkitan kembali motor ini didominasi model Honda CB 100, dan melebar hingga ke wilayah Jakarta dan sekitarnya pada tahun 2000, bahkan dicari pencintanya sampai ke pelosok. Alasannya pun beragam, karena motor ini klasik, tapi tidak ketinggalan jaman.

Kalau sudah jatuh cinta sampai ke tahap memiliki, tidak mustahil orang akan siap terhadap resiko pahit. Begitu pula dengan pencinta Honda CB 100. Demi

melihat motornya tetap elegan dan berwibawa di jalanan. Honda CB 100 ini bisa dikategorikan motor kanibal. Dalam arti bisa memakai spare part motor Honda yang lain, Kalau ingin mencari suku cadang asli memang sudah tidak diproduksi lagi, tapi jika mau memburunya di loakan, bengkel-bengkel kecil, atau beberapa toko yang menjual suku cadang Honda, biasanya masih ada yang menyimpan. Di sisi lain, beberapa importir umum suku cadang juga masih mendatangkan komponen-komponen motor seri lama yang sudah tidak diproduksi lagi. Begitu pula di beberapa sentra suku cadang dan aksesoris sepeda motor di kota besar, suku cadang Honda CB masih bisa dijumpai.

Salah satu dunia usaha yang berkembang pesat karena adanya peningkatan pembelian sepeda motor Honda CB 100 saat ini adalah dalam usaha jasa perbengkelan. Seiring dengan selalu meningkatnya jumlah pengguna motor Honda CB 100 menyebabkan jasa perbengkelanpun semakin dibutuhkan. Hal ini sangat dipengaruhi jumlah sepeda motor dari tahun ke tahun terus bertambah tersebut. Bengkel-bengkel sepeda motor saat ini tetap ramai pengunjung meskipun dengan keadaan persaingan yang ketat. Banyaknya jumlah pengendara sepeda motor menjadi salah satu penyebabnya. Bengkel yang memiliki kualitas terbaik dan memenuhi kepuasan konsumen yang paling ramai dan memiliki konsumen yang loyal. Hal ini mencakup kenyamanan, harga atau biaya yang bersaing serta fasilitas bengkel yang lengkap seperti sarana penunjang yang lengkap serta peralatan dan perlengkapan yang canggih (*factory look*) sesuai standar serta yang memperkerjakan mekanik-mekanik yang mempunyai skill dan kemampuan yang terbaik tentang sepeda motor.

Penjelasan mengenai bagaimana kondisi meningkatnya sepeda motor Honda CB 100 di Bekasi yang sebelumnya akan dijadikan bahan-bahan dalam penelitian ini dengan data-data yang sudah tersedia. Maka dari itu peneliti mengambil masalah pada bengkel Megah Motor Kaliabang Tengah Bekasi Utara untuk diteliti dalam penelitian ini. Peneliti memilih bengkel Megah Motor Kaliabang Tengah Bekasi Utara sebagai objek penelitiannya, karena peneliti merupakan salah satu konsumen bengkel Megah Motor.

Peneliti melakukan wawancara di Bengkel Megah Motor yang beralamat Jl. Pasar Poncol RT 01 RW 03 kelurahan Kaliabang Tengah kecamatan Bekasi Utara kota Bekasi dengan pemilik bengkel Megah Motor yaitu Bapak Muhammad Lail yang mengatakan bahwa beberapa tahun ini tidak dapat memenuhi target konsumen yang datang untuk melakukan perawatan, perbaikan dan modifikasi sepeda motor Honda CB 100. Karena konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan bengkel.

Selain dengan pemilik bengkel, peneliti juga melakukan wawancara dengan konsumen Megah Motor. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya target yang datang melakukan perawatan dan perbaikan motor yaitu pelayanan, dapat dilihat dari saran dan masukan yang diberikan konsumen terhadap pihak bengkel sebagian besar mengeluhkan pelayanan yang diberikan.

Berikut adalah tabel saran konsumen terhadap bengkel Megah Motor Kaliabang Tengah Bekasi Utara :

Tabel 1.1. Kritik dan Saran Konsumen

Customer	Kritik dan Saran	Tanggal
Sidik Triayatno	1. Ditingkatkan untuk penjelasan mengenai pekerjaan servisnya	27/09/2020
M. Rafli	1. Kamar mandi jika bisa bersih dan wangi 2. Ruang tunggu dibikin nyaman	28/09/2020
Bayu Nursusilo	1. Lebih teliti untuk pengecekan setelah selesai servis, agar tidak terjadi keluhan berulang	29/09/2020
Ahmad Farid	1. Diharapkan posisi ruang tunggu jangan melewati bagian kantor bengkelnya	30/09/2020
Dodo Saputro	1. Diharapkan agar petugas mekaniknya lebih berpengalaman lagi 2. Adanya garansi dalam setiap kali melakukan service 3. Pastikan selalu ada Promosi setiap bulannya	01/10/2020
Restu Sambudi	1. Estimasi pergantian oli dan service berkala jangan disarankan untuk pergantian lainnya 2. Diharapkan agar petugas mekaniknya lebih berpengalaman lagi	02/10/2020
Agus Pambudi	1. Diharapkan ruang tunggu dapat diperluas dan harga servisnya jangan terlalu tinggi 2. Sebaiknya untuk bagian mekaniknya lebih fokus/jumlah kendaraan di batasi untuk servis 3. Diharapkan untuk proses servis dipercepat agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama 4. lebih teliti menganalisa kerusakan yang ada pada kendaraan 5. Diharapkan tidak terburu-buru pada pelaksanaan service	03/10/2020

Dari tabel 1.1. dapat dilihat masih terdapat banyaknya kritik dan saran yang bisa diartikan sebagai keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang ada di bengkel megah motor. Hal tersebut dapat mengarah kepada kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa service di bengkel megah motor tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan variabel yang sangat penting peranannya dalam membentuk kepuasan konsumen, kualitas itu sendiri adalah keseluruhan dari karakteristik dan fitur dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dalam memenuhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, maka kualitas pelayanan harus menjadi perhatian yang utama bagi perusahaan penyedia jasa. Karena kualitas pelayanan yang baik akan membentuk kepuasan konsumen yang baik pula, apabila konsumen sudah merasa puas maka akan berdampak positif kepada loyalitas konsumen tersebut terhadap perusahaan.

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah bengkel harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan konsumen sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan dibanding harapannya, konsumen tentu akan semakin puas.

Upaya untuk menimbulkan kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan jasa pelayanan yang berkualitas tinggi, hantaran yang cepat, pengerjaan yang singkat, pengendalian persediaan yang optimal, staf yang bermutu, staf yang termotivasi serta rencana bengkel untuk bekerja pada kapasitas yang efisiensi. Upaya tersebut menuntut kepada pihak pemilik atau pengelola bengkel sepeda motor untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding bengkelbengkel lainnya.

Kepuasan tersebut dapat dicapai melalui pemberian layanan dan dukungan yang optimal kepada konsumen. Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah bengkel harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan konsumen sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang

dirasakan dibanding harapannya, konsumen tentu akan semakin puas. Ada beberapa indikator kepuasan konsumen diantaranya adalah kepuasan jasa secara menyeluruh, merekomendasikan kepada pihak lain, dan akan menggunakan jasa kembali. Agar konsumen dapat dipertahankan, tentu harus dilakukan layanan optimal bagi konsumen dan untuk menciptakan kepuasan konsumen penyedia layanan dituntut untuk melakukan berbagai inovasi dalam hal ketersediaan suku cadang, mutu layanan, maupun tempat yang nyaman. Berbagai perubahan tersebut diharapkan menciptakan kepuasan konsumen.

Kepuasan yang dirasakan konsumen, akan berdampak positif bagi bengkel, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas konsumen dan reputasi bengkel akan semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan konsumen pada khususnya. Oleh karena itu, setiap bengkel perlu berupaya memahami nilai-nilai yang diharapkan konsumen dan atas dasar itu kemudian berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin.

Loyalitas konsumen yang rendah dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya : lokasi yang tidak strategis, harga yang mahal, promosi yang kurang menarik, kualitas pelayanan yang rendah, kepuasan konsumen tidak bisa terpenuhi oleh perusahaan, dan lain sebagainya. Oleh karena banyaknya indikasi yang bisa menyebabkan kenapa loyalitas konsumen rendah. Kunci sukses agar konsumen memilih jasa layanan bengkel adalah dengan memberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan atau alami terhadap harapannya. Cara yang dapat ditempuh untuk memahami harapan konsumen dan kebutuhan konsumen antara lain dengan melakukan pemantauan kepuasan konsumen (misalnya dengan *observasi, survei, ghost shopping, lost customer analysis*).

Strategi yang tepat agar dapat mempengaruhi loyalitas konsumen kualitas pelayanan yang yang menjadi poin dalam perbengkelan ini. Adapun untuk mewujudkan loyalitas konsumen secara menyeluruh memang tidak mudah, bahwa tidak realitas bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada konsumen yang tidak puas. Dari berbagai macam budaya sehingga memiliki ragam pola pikir perilaku yang berbeda pula. Namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha

meminimalkan ketidakpuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Dan pada saat yang bersamaan perusahaan perlu pula memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas. Selain itu, nilai yang dipikirkan konsumen mempengaruhi kelayakan konsumen terhadap jasa yang digunakannya, selisih antara biaya pelayanan yang sesuai dengan nilai yang diterima konsumen.

Suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas. Dengan demikian, setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen.

Berikut adalah perbandingan bengkel Megah Motor dengan bengkel lainnya:

Tabel 1.2. Perbandingan Bengkel

NO	Uraian	Bengkel Megah Motor		Bengkel Andik Rasing Motor		Bengkel Sinar Motor Sport	
		Jl.Pasar Poncol RT 001/03.Kaliabang tengah.Bekasi Utara		Jl.Kaliabang Bungur RT 003/002.Pejuang.Medan satria		Jl.Raya Kaliabang Tengah RT 004/004.Kaliabang Tengah.Bekasi Utara	
1	Citra	1. Belum diketahui banyak konsumen		1. Sudah sangat terkenal di Jakarta dan Bekasi		1. Sudah terkenal khususnya di Bekasi	
2	Alat Kelengkapan	1. Alat yang digunakan kurang memadai		1. Sangat Lengkap dan modern		2. Peralatan yang digunakan cukup lengkap	
3	Garansi	1. Belum adanya garansi		1. Garansi menjadi salah satu pelayanan		3. Garansi menjadi salah satu pelayanan	
4	Harga	1. Tune up	Rp.120.000	1. Tune up	Rp.110.000	1. Tune up	Rp.90.000
		2. Ganti oli	Rp.60.000	2. Ganti oli	Rp.60.000	2. Ganti oli	Rp.60.000
		3. Turun mesin	Rp.2000.000	3. Turun mesin	Rp.1.800.000	3. Turun mesin	Rp.1.500.000
		4. Kelistrikan	Rp.100.000	4. Kelistrikan	Rp.120.000	4. Kelistrikan	Rp.85.000
5	Lokasi	1. Berada di dalam perumahan		1. Berada dipinggir jalan raya		1. Berada dipinggir jalan utama	
6	Pelayanan	1. Montir berjumlah 4 orang 2. Hasil service belum Memuaskan		1. Montir berjumlah 8 orang 2. Service yang dihasilkan sangat memuaskan		1. Montir berjumlah 6 orang 2. Service yang dihasilkan sangat memuaskan	
7	Kepuasan	1. Respons mekanik/montir baik dan ramah		1. Respons mekanik/montir baik dan ramah		1. Respons mekanik/montir baik dan ramah	

Tabel 1.2. diatas dapat mempresentasikan bagaimana persaingan yang ketat terutama pada penyedia jasa servis sepeda motor Honda CB 100 yang saling bersaing untuk mendapatkan konsumen. Oleh karena itu penyedia jasa lebih meningkatkan tujuan yang lebih baik yakni bagaimana cara menumbuhkan konsumen yang puas atas jasa yang diberikan kearah konsumen yang loyal.

Ada beberapa faktor bengkel megah motor kurang banyak peminat, dari mulai faktor penunjang seperti lokasi terletak didalam perumahan, tempat yang tidak memadai, serta montir yang hanya di isi 4 orang saja dan peralatan yang kurang memadai.

Berdasarkan observasi terdapat penurunan jumlah pengguna motor CB 100 yang memakai jasa di Megah Motor. Hal itu dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 1.3 data jumlah konsumen bengkel Megah Motor Kaliabang
bulan Juni – Oktober 2020

Bulan	Pengguna Jasa Bengkel Megah Motor Sepeda Motor Umum	Pengguna Jasa Bengkel Megah Motor Sepeda Motor Honda CB 100
Juni	35	85
Juli	28	81
Agustus	30	76
September	25	60
Oktober	29	45
Jumlah	147	347

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas konsumen Motor Honda CB 100 (Studi Kasus Bengkel Megah Motor Kaliabang Tengah Bekasi Utara).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian yang ada pada latar belakang penelitian, maka penulis dapat merumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen motor Honda CB 100 dibengkel Megah Motor Kaliabang Tengah.?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen motor Honda CB 100 dibengkel Megah Motor Kaliabang Tengah.?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen motor Honda CB 100 dibengkel Megah Motor Kaliabang Tengah.?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini dilakukan yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen motor Honda CB 100 dibengkel Megah Motor Kaliabang Tengah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen motor Honda CB 100 dibengkel Megah Motor Kaliabang Tengah.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen motor Honda CB 100 dibengkel Megah Motor Kaliabang Tengah.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi bengkel MEGAH MOTOR Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen motor Honda CB 100. Sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang ada di

Bengkel Megah Motor agar konsumen merasa puas dan konsumen menjadi lebih loyal.

2. Bagi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hasil penelitian ini untuk menambah koleksi pustaka bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Program studi manajemen khususnya dan mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya pada umumnya.
3. Bagi Peneliti Hasil penelitian ini dapat menambah khazanah keilmuan bagi peneliti dalam rangka aktualisasi diri serta bahan masukan bagi mahasiswa ekonomi untuk mempersiapkan diri terjun ke lingkungan masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Progran Studi Manajemen di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di uraikan di atas, maka agar tidak terlalu luas pembahasannya, penulis membatasi pada masalah utama pada penelitian ini. Yaitu, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen motor Honda CB 100 pada bengkel Megah Motor Kaliabang Tengah Bekasi Utara.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penelitian ini dan mendapat gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, sistem penulisannya akan dibagi dalam 3 bab yang secara garis besar disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan yang berupa mengenai bab yang terdapat dalam skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasan teori yang berkaitan dengan topik penelitian, yaitu pengaruh jasa pengangkutan sampah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat serta penelitian yang relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis yang menerangkan secara ringkas hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yang akan diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini penulis membahas tentang waktu dan tempat penelitian, metode & desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran umum tentang Bengkel Megah Motor Kalibang Tengah Bekasi Utara, hasil analisis data dan pembahasan tentang hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Penutup yang meliputi kesimpulan dan implikasi manajerial.