

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era perkembangan zaman saat ini semakin mengalami kemajuan, Aspek kebutuhan pun juga semakin meningkat. aspek kebutuhan yang paling mendasar adalah alat transportasi. Alat transportasi sekarang ini memang sangat penting untuk aktifitas semua orang, terutama alat transportasi kendaraan roda dua atau motor, jumlah pengguna transportasi kendaraan roda dua ini semakin meningkat setiap tahunnya. Semakin banyaknya pengguna kendaraan roda dua menimbulkan pula resiko kerusakan pada mesin motor tersebut.

Saat ini banyak perusahaan yang mendirikan suatu lapangan kerja di bidang jasa otomotif yang kian semakin ketat. Berkembangnya pada usaha bidang otomotif membuat banyaknya yang membuka lapangan kerja dibidang tersebut dengan kualitas pelayanan dan harga yang bervariasi. Kualitas pelayanan ini memiliki peran penting dalam perusahaan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkatan sejauh apa perbedaan antara fakta yang terjadi dengan harapan pelanggan terhadap layanan. Selain itu kualitas pelayanan juga sebagai persepsi dan perbandingan antara harapan seorang pelanggan dengan kinerja pelayanan yang memiliki dua faktor utama yaitu pengalaman yang diperoleh. Kualitas pelayanan yang baik mampu menghipnotis pelanggan untuk tetap kembali menggunakan produk atau jasa tersebut. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk menimbulkan kepuasan pada seorang pelanggan. Kualitas pelayanan bergantung kepada bagaimana sikap karyawan memperlakukan pelanggan dengan pelayanan terlihat yang diterima pelanggan berkaitan dengan yang diharapkan.

Umumnya dalam memilih alat transportasi harian sebagai besar masyarakat Indonesia Menggunakan kendaraan pribadi roda dua ataupun roda empat. Salah satu perusahaan industri motor besar di Indonesia adalah PT. Astra Honda Motor atau bisa disebut AHM. PT. Astra Honda Motor pelopor dalam industri sepeda motor diindonesia dengan brand merek produk honda. Selain merakit motor perusahaan PT. Astra Honda Motor telah mengembangkan badan usahanya, yaitu

didukung dengan adanya *showroom* penjualan, layanan servis atau bengkel *Astra Honda Authorized Service Station* (AHASS).

Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) merupakan bengkel resmi honda di Indonesian. Sebagai salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa bengkel motor keberadaannya sangat dibutuhkan oleh pengguna motor honda untuk melakukan perawatan dan perbaikan kendaraannya. Melihat fungsinya yang memberikan jasa perbaikan ataupun perawatan motor, perusahaan *service* motor *Astra Honda Authorized Service Station* (AHASS) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik bagi para pelanggannya, agar pelanggan yang pernah menggunakan jasanya merasa puas dan datang kembali untuk menggunakan jasa perusahaan ini. Adapun jasa yang ditawarkan *Astra Honda Authorized Service Station* (AHASS) antara lain : a). perawatan dan perbaikan, b). perbaikan kategori berat, c). perawatan berkala kepada sepeda motor baru.

Bengkel resmi di bengkel ahas 07422 nabilah motor 2. Mangunjaya, kecamatan tambun selatan, Bekasi, yang sudah berdiri cukup lama. Bengkel tersebut membuka layanan *service* motor, namun pada kurun waktu selama masa pandemi covid 19 delapan bulan mendapatkan masalah menurunnya jumlah pelanggan bengkel yang disebabkan oleh kualitas pelayanan dan lokasi *service* yang dampaknya pada kepuasan pelanggan sehingga tingkat kepuasan pelanggan menjadi rendah.

Tabel 1. 1 Penurunan Pelanggan Ditahun 2019-2020

No	2019	penurunan pelanggan	2020	penurunan pelanggan
1	Maret	2600	Maret	1040
2	April	2350	April	940
3	Mei	1870	Mei	748
4	Juni	2505	Juni	1002
5	Juli	1989	Juli	597
6	Agustus	2057	Agustus	617
7	September	1954	September	587

Sumber : Bengkel Ahas 07422 Nabilah motor 2 Bekasi.

Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat membuat perusahaan harus lebih mengutamakan dan memfokuskan kepada para pelanggan dengan tujuan memberikan rasa puas atas layanan tersedia oleh perusahaan dan memperhatikan

kualitas untuk diberikan kepada pelanggan. Kondisi yang seperti ini setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan keunggulannya dalam bisnis supaya dapat dan mampu bersaing dengan perusahaan yang lain, tujuannya agar tetap mampu mempertahankan pelanggan. Selain itu perusahaan harus bisa menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Menurut tingkat pertemuan atau melebihi harapan mereka, setelah mengalami tingkat kepuasan dan ketidakpuasan yang berbeda-beda.

Kepuasan Pelanggan sangat penting dalam evaluasi pengalaman dan layanan perusahaan, karena kepuasan pelanggan akan tumbuh dan berkembang secara dinamis dari waktu ke waktu. Kepuasan pelanggan adalah ukuran perasaan yang muncul setelah seorang pelanggan menggunakan produk maupun layanan yang ditawarkan dan membandingkannya dengan ekspektasi yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan secara terus-menerus diantaranya melalui promosi, kepedulian social dan bonus yang proporsional. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan membuahkan loyalitas dan memperoleh keuntungan bagi perusahaan.

Konsep kualitas pelayanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan usaha. Karena apabila pelanggan merasa bahwa kualitas pelayanan yang diterima baik atau sesuai harapan. Pelanggan yang sangat puas akan percaya dan berkomitmen terhadap jasa, maka akan dengan lebih mudah membentuk niatnya dalam membeli ulang. Kualitas pelayanan yang bagus dan terpercaya, maka produk akan senantiasa tertanam dibenak pelanggan. karena pelanggan bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk yang berkualitas. Salah satu cara yang dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan adalah dengan produk berkualitas serta kualitas pelayanan yang baik. Semakin ketatnya persaingan berdampak pada semakin meningkatnya tuntutan pelanggan dalam hal pelayanan. hal ini perlu diantisipasi dengan strategi yang tepat, diantaranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, salah satu cara untuk menunjukkan keberhasilan kegiatan pemasaran adalah dengan memahami perilaku konsumen dan meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas setelah bertransaksi.

Selain kualitas perusahaan yang bergerak dibidang jasa juga harus bijak memilih lokasi sebagai tempat perusahaan melakukan segala aktivitas lokasi, karena dengan lokasi yang strategis akan lebih menguntungkan perusahaan. Lokasi adalah tempat perusahaan melakukan kegiatan memproduksi barang dan jasa meningkatkan segi ekonominya. Faktor lokasi merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan, karena letaknya yang berdekatan kaitanya dengan pasar potensial penyediaan jasa untuk mempengaruhi keputusan pembelian yang akan diambil pelanggan untuk membeli suatu produk dan jasa. Lokasinya mudah dijangkau oleh pelanggan dan dekat dengan pusat keramaian merupakan tempat yang tepat untuk berbisnis dibidang jasa bengkel servis. Sebelum satu orang atau sekelompok orang memutuskan untuk menggunakan jasa bengkel servis, mereka akan mempertimbangkan lokasi terlebih dahulu.

Perkembangan bisnis jasa bengkel servis mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Salah satunya adalah Ahass 07422 Nabilah Motor 2 terletak di JL. Mekasari Tengah No 22 Mangunjaya, Kec.Tambun Selatan.

Tabel 1. 2 Daftar Lokasi Jasa Bengkel Ahass

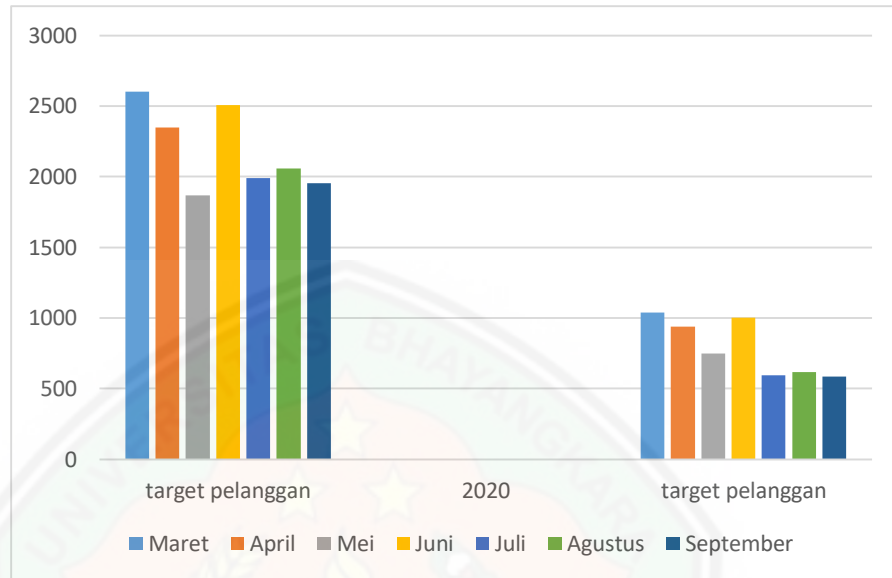
Alamat	Nama
JL. Mekasari Tengah No 22 Tambun Selatan.	Ahass 07422 Nabilah Motor 2
JL. Raya Sumber No 39 Tambun Selatan.	Ahass 9270 Sumber Jaya
JL. Pangeran Jayakarta Medan Satria	Ahass 7Z40 PD. Solo Motor
	Dan lain-lain

Sumber : Peneliti, 2020

Dari beberapa bisnis jasa bengkel diatas. Peneliti hanya melakukan penelitian pada Ahass 07422 Nabilah Motor 2. Delapan bulan terakhir ini mendapatkan sedikit masalah tentang penurunan dari dampak covid-19 sekitar 30% - 40%. Hal ini jelas akan membuat usaha yang dijalankan akan mengalami penurunan pendapatan yang kemudian akan menjadi rugi tersendiri bagi pihak perusahaan. Keputusan pembelian pelanggan bisa menjadi salah satu masalah bagi bisnis jasa ini karena terdapat beberapa permasalahan tentang kualitas pelayanan dan lokasi di ahass 07422 nabilah motor 2, dan ini merupakan gejala- gejala adanya masalah dalam keputusan pembelian. Berikut ini adalah data penurunan pelanggan

yang cukup signifikan dari tahun 2019-2020 delapan bulan terakhir. Hal ini dapat dilihat dari data jumlah perbulan ahas 07422 nabilah motor 2 dibawah ini.

Tabel 1. 3 Penurunan Pelanggan Ditahun 2019-2020



Sumber : Ahas 07422 Nabilah Motor 2

Tabel 1.3 menunjukan penurunan ditahun 2020 delapan bulan terakhir di bengkel ahas 07422 nabilah motor 2, penurunan sekitar 40%- 30%, kondisi diatas menunjukan terjadi sebuah fenomena. Adapun dasar dari pemilihan Ahas 07422 Nabilah Motor 2 sebagai objek penelitian ini karena pertimbangan kondisi perusahaan tersebut khususnya pada bidang jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor. Ahas 07422 Nabilah Motor 2 atau bisa disebut sebagai Ahas (*Astra Honda Authorised Service Station*), yang memiliki lokasi yang strategis di kota Bekasi yaitu di JL. Mekasari Tengah No.22, Mangunjaya Kec. Tambun Selatan. Kondisi tersebut menjadikan Ahas 07422 Nabilah Motor 2 sebagai bengkel resmi honda yang memiliki pemakai jasa atau pelanggan yang cukup tinggi.

Pelanggan yang sangat puas dengan kualitas pelayanan maupun lokasi yang diberikan oleh ahas tersebut, sedangkan pelanggan yang kurang puas atau tidak puas memiliki kecenderungan untuk beralih kepada perusahaan sejenis yang lain yang mampu menawarkan jasa dengan kualitas yang baik, Oleh karena itu, ahas diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh

mana tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERVIS BENGKEL AHASS 07422 NABILAH MOTOR 2 ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dibengkel Ahass 07422 Nabilah Motor 2?
2. Apakah terdapat pengaruh antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan dibengkel Ahass 07422 Nabilah Motor 2?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Ahass 07422 Nabilah Motor 2?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dirumuskan diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menguji pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah informasi bagi pihak yang berkepentingan, antara lain sebagai berikut :

1. Untuk Umum

Sebagai bahan literature bagi peneliti lain yang ingin membahas permasalahan yang sama.

2. Untuk Penulis

Dalam penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu dan kemampuan yang diperoleh selama proses perkuliahan, dan menjadi kesempatan peneliti dalam mengetahui permasalahan perusahaan secara langsung.

3. Untuk Perusahaan

Dari hasil penelitian ini mungkin dapat menjadi bahan masukan untuk perusahaan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari kesalah pahaman pada latar belakang diatas dengan persepsi masalah dan agar permasalahan tidak meluas, maka pembatasan masalah ini berfokus pada kualitas pelayanan dan lokasi yang paling dominan dipilih dan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam bengkel ahas 07422 nabilah motor 2.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memahami penulisan penelitian ini, sistematik penulisan dilakukan dengan menjelaskan secara rinci keseluruhan bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan terdiri dari enam sub bab yaitu latar belakang, perumusan masalah, tinjauan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab tinjauan pustaka terdiri dari empat sub bab yang terdiri dari beberapa literature mulai dari landasan teori dari variable-variabel , penelitian terdahulu, kerangka teoritikal dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab metodologi penelitian secara garis besar berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, jenis data dan cara pengambilan sampel, metode analisis data, dan teknik pengolahan data yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab analisis dan pembahasan ini diuraikan analisis data dan hasil pengujian hipotesis dengan beberapa uji yang telah dilakukan dalam penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab penutup ini berisi tentang kesimpulan dan implikasi manajerial.

