

# BAB I

## PEDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri otomotif di Indonesia berkembang dengan sangat pesat, manusia harus cepat dalam mencapai tujuannya. Banyaknya jumlah sepeda motor di Indonesia membuat para pelaku usaha di bidang jasa perbengkelan mengalami perkembangan yang sangat cepat, Bengkel dengan lokasi yang strategis serta memiliki kelengkapan fasilitas, harga dan kualitas pelayanan yang terbaiklah yang paling ramai dan mempunyai pelanggan tetap.

AHASS atau kepanjangan dari (*Astra Honda Authorize Service Station*) adalah sebuah bengkel resmi sepeda motor yang bermerek Honda yang mempunyai beberapa lambang yaitu H1, H2, dan H3. AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan adalah jasa pelayanan untuk melakukan perawatan sepeda motor yang bermerek Honda, dengan pelayanan motor *after sales service* dan juga menjual sepeda motor merek Honda di berbagai penjuru Indonesia. AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan adalah suatu perusahaan yang bergerak dan fokus pada bidang perbaikan pada pemeliharaan suku cadang asli Honda yang memiliki lambang H2 dan H3.

Banyak berbagai bengkel yang beroperasi dan menjadi ladang usaha di Indonesia terutama di wilayah Bekasi, baik sistem bengkel yang biasa atau bengkel resmi dari perusahaan yang memberikan fasilitas pelayanan untuk kendaraan pada merek tertentu seperti halnya AHASS yang menyediakan pelayanan khusus untuk motor Honda. Maka bengkel AHASS yang bernama Sejahtera Hikmah Sekawan harus bisa menjaga kualitas pelayanannya agar bisa meningkatkan loyalitas dari pelanggan. Berikut merupakan daftar tabel keluhan yang dinilai oleh para pelanggan belum cukup memuaskan.

**Tabel 1.1 Ulasan Keluhan Pelanggan**

No	Keluhan	Atribut
1	Pelanggan merasa kurang puas pada ketersediaan fasilitas bengkel yaitu tidak tersedianya AC pada ruang tunggu, tidak ada makanan gratis, tidak ada tempat ibadah, terbatasnya tempat duduk pada ruang tunggu	<i>Tangible</i>
2	Mekanik sudah bekerja dengan cepat untuk memberikan pelayanan kepada para pelanggan	<i>Reliability</i>
3	Pelanggan merasa tidak puas karena mekanik tidak dapat memenuhi permintaan khusus dari pelanggan (misal : pelanggan ingin minta kendaraanya diperbaiki dibagian tertentu, dikarenakan kurangnya ketersediaan beberapa alat maka pelanggan merasa tidak puas	<i>Responsiveness</i>
4	Pemberian garansi sesudah melakukan <i>service</i> atau pergantian <i>spare part</i>	<i>Assurance</i>
5	Pihak bengkel tidak dapat menyediakan pelayanan jasa antar jemput sepeda motor untuk konsumen yang tidak dapat datang ke bengkel secara langsung.	<i>Empathy</i>

Berdasarkan tabel 1.1 data di dapatkan dsari hasil wawancara pelanggan yang datang ke bengkel, dan ada beberapa keluhan bahwa para pelanggan masih merasa belum puas dengan pelayanan yang ada di bengkel terutama pada kelima atribut, oleh karena itu perusahaan supaya lebih mementingkan kepuasan pelanggan dengan menambah atau memperbaiki atribut yang mmenjadi keluhan pelangga. Berikut merupakan tabel jumlah kendaraan yang masuk.

**Tabel 1.2 Kendaraan Yang Masuk dan Keluhan Setelah Service Tahun 2019**

Bulan	Jumlah Pelanggan Masuk	Target Perusahaan	Keluhan Setelah Service
Bulan Pertama Januari	1.281	1.300	12
Bulan Kedua Februari	1.246	1.300	9
Bulan Ketiga Maret	1.264	1.300	7
Bulan Keempat April	1.239	1.300	8
Bulan Kelima Mei	1.296	1.300	8
Bulan Keenam Juni	1.187	1.300	7
Bulan Ketujuh Juli	1.282	1.300	11
Bulan delapan Agustus	1.236	1.300	8
Bulan Sembilan September	1.238	1.300	10
Bulan Sepuluh Oktober	1.224	1.300	10
Bulan Sebelas November	1.237	1.300	9
Bulan Terakhir Desember	1.130	1.300	9
Nilai Rata-Rata Yang Diperoleh	1.238	1.300	9

Data diperoleh melalui sumber : AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dijelaskan bahwa jumlah pelanggan yang masuk setiap bulannya masih belum mencapai target, bahkan di bulan januari dan juli jumlah keluhan setelah *service* masih besar dengan jumlah 12 unit di bulan januari dan 11 unit di bulan juli, menurut *owner* sendiri jumlah keluhan *service* masih terbilang tidak begitu berpengaruh karena masih dalam batas wajar, tapi tidak menutup kemungkinan itu menjadi acuan agar para karyawan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya agar lebih baik bahkan kalau bisa tidak ada lagi keluhan pelanggan di setiap bulannya, untuk itu perusahaan agar lebih memperhatikan

karyawan yang belum mendapatkan pelatihan PMT (Paket Mekanik Pemula) agar bisa menambah skill dan kemampuan yang dimiliki.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada Bengkel maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul tentang “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DI BENGKEL AHASS SEJAHTERA HIKMAH SEKAWAN”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang tersebut peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang terdapat dalam penelitian diantaranya adalah :

1. Kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh Bengkel AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan belum optimal, terlihat dari jumlah *unit entry* yang tidak mencapai target dari perusahaan bahkan mengalami penurunan yang signifikan di bulan juni dengan jumlah *unit entry* 1.187 dan penurunan di bulan desember dengan jumlah *unit entry* 1.130.
2. Masih adanya *job return* pada setiap bulannya sehingga berdampak kurang baik bagi perusahaan dan memberikan ketidakpuasan terhadap pelanggan yang ingin melakukan perbaikan pada sepeda motor Honda.

## 1.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik untuk merumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana capaian tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan yang telah disediakan dan diberikan oleh Bengkel di AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan berdasarkan sudut pandang pelanggan?
2. Apa saja faktor-faktor yang harus ditingkatkan oleh Bengkel AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan lima dimensi yang berpengaruh besar pada tingkat kepuasan pelanggan yang sesuai metode *service quality* yang

terkait dengan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*?

#### 1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat batasan permasalahan diantaranya adalah :

1. Tempat penelitian di Bengkel AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan yang bertempat di Jalan Jatimulya Raya, Bekasi Timur.
2. Penelitian hanya berfokus pada bagian perawatan sepeda motor yang memiliki kerusakan sedang (*service* ringan).
3. Responden sendiri yang sudah pernah ke Bengkel AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan minimal 3 kali.
4. Penelitian ini tidak menghitung kerugian dalam bentuk uang.
5. Pengolahan data menggunakan *spss* 24.

#### 1.5 Tujuan penelitian

Berikut ini tujuan diadakannya penelitian ini agar :

1. Dapat memaparkan capaian dalam tingkat kepuasan dari para pelanggan pada kualitas pelayanan yang berpengaruh pada konsumen dari apa yang telah diberikan oleh Bengkel AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan.
2. Memperoleh solusi disebabkannya melalui faktor pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan yang rendah sesuai dengan metode *service quality*.

#### 1.6 Manfaat penelitian

Berikut ini terdapat dua manfaat dari penelitian ini yaitu diantaranya :

1. Bagi Peneliti  
Untuk peneliti dalam melakukan penelitian ini agar menambah wawasan dan pengetahuan terkait permasalahan yang sedang diteliti agar dapat dijadikan sebagai media dalam menerapkan berbagai teori

yang telah dijelaskan di bangku perkuliahan, karena dari penelitian ini penulis banyak mendapatkan ilmu-ilmu yang bermanfaat.

## 2. Bagi Perusahaan

Penelitian dilakukan untuk mendapatkan usulan perbaikan untuk masalah yang ada sehingga dapat meningkatkan citra bagi perusahaan dan dapat meningkatkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

### 1.7 Waktu dan tempat penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian di suatu tempat dengan kurun waktu tertentu sebagaimana dipaparkan dibawah ini :

1. Tempat penelitian di Bengkel AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan Jalan Jatimulya Raya, Bekasi Timur.
2. Sedangkan waktu yang digunakan peneliti untuk meneliti mulai pada bulan Agustus hingga Desember 2020.

### 1.8 Metodologi penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti termasuk pada jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan salah satu metode yaitu metode *service quality* (SERVQUAL). Peneliti melakukan penelitian di Bengkel AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan pada bulan Desember 2020. Objek dalam penelitian ini ditujukan pada pelanggan-pelanggan Bengkel di AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan. Sumber data yang digunakan oleh penelitian ini dengan menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan sekunder. Dan dalam mengumpulkan data untuk melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala *likert*.

### 1.9 Sistematika penulisan

Peneliti dalam membuat sistematika penulisan agar memberikan kemudahan mengenai gambaran penelitian akan dipaparkan dibawah ini :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada isi BAB pertama berisi terkait dengan pengidentifikasian masalah, latar belakang masalah yang terjadi, studi literatur, rumusan atau pertanyaan masalah, tujuan pada penelitian, manfaat yang didapatkan setelah meneliti dan sistematika penulisan untuk menyusun laporan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

BAB yang kedua berisi terkait dengan teori-teori dari para pakar, atau kajian pustaka yang berkaitan dengan masalah sesuai dengan yang akan dibahas dalam penelitian. Selain itu, berisi tentang konsep-konsep dasar dan prinsip-prinsip yang dibutuhkan agar masalah dalam penelitian terselesaikan.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada BAB ketiga mengandung isi dari penjelasan terkait dengan jenis penelitian yang digunakan, sasaran atau objek penelitian, alur yang digunakan dalam mengumpulkan data, instrumen atau alat penelitian, pengujian statistik serta kerangka berfikir yang dibuat oleh peneliti.

## **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

BAB ini berisi terkait penjelasan dari hasil analisis data dan berbagai pembahasan yang telah dihasilkan selama penelitian dan selanjutnya diolah dengan menggunakan metode *service quality* dan selanjutnya akan menghasilkan suatu pada bagian akhir yaitu kesimpulan dan saran.

## **BAB V : PENUTUP**

BAB yang terakhir berisi terkait dengan kesimpulan yang diperoleh melalui proses penelitian beserta pembahasannya. Selain itu, terdapat

adanya saran atau masukan yang harus diberikan kepada pihak perusahaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini menuliskan beberapa sumber referensi yang dianggap *valid* sebagai acuan dari penulisan penelitian ini.

## **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi kelengkapan alat atau instrument penelitian yang digunakan.

