

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Kementerian Perindustrian Republik Indonesia tahun 2023 Pertumbuhan bisnis di industri otomotif selama ini semakin meningkat dan juga ditandai dengan ketatnya persaingan dari berbagai bidang. Konflik ini memaksa para pedagang untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas produk. Perbaikan mekanik juga membuat pelaku bisnis berpikir lebih kreatif, berkreasi dan siap berkembang sehingga tidak terabaikan atau terkejar pesaing.

Mencari peluang, pemasar harus pintar dan kreatif merespon pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, kualitas layanan harus dikelola dengan baik. Perkembangan industri mobil Indonesia dari tahun ke tahun semakin meningkat. Ini karena orang perlu bekerja lebih cepat untuk mencapai tujuan mereka. Salah satu industri dalam industri otomotif adalah industri jasa atau jasa perbaikan mobil. Seiring dengan bertambahnya skala produksi mobil dari waktu ke waktu, maka diperlukan adanya jasa perbaikan bagi pelanggan yang menggunakan mobil tersebut.

Karena jumlah mobil yang terus meningkat setiap tahunnya, bengkel mobil saat ini sangat sibuk, meskipun persaingannya sangat ketat. Banyaknya pengguna mobil membuat para pengguna mobil mencari bengkel terdekat, yang juga membuat banyak bengkel saling bersaing untuk mendapatkan lokasi yang strategis dan memberikan pelayanan yang sangat ramah kepada pelanggan seperti fasilitas yang sempurna, harga dan kualitas yang terbaik. layanan jadi pelanggan. Ada begitu banyak bengkel mobil, Bengkel Mobil Abadi Jaya ini salah satunya harus bisa mengikuti dan menawarkan bantuan yang luar biasa untuk membangun keteguhan pelanggan.

Bengkel Mobil Abadi Jaya merupakan bidang dalam *service* kendaraan mobil khususnya pada bagian kaki – kaki. Pelayanan yang di berikan antara lain *service* besar, memperbaiki kerusakan roda, suspensi dan selanjutnya menjual suku cadang atau suku cadang tambahan. Administrasi yang diberikan oleh pihak

Bengkel Abadi Jaya harus terlihat dari ketanggapan para pekerja dalam melayani pelanggannya, dan mendengarkan keluhan pelanggan dalam menangani kendaraan mobilnya dan memahami keinginan pelanggan. Kantor untuk pembeli sendiri adalah tempat duduk seperti kursi, kantor hiburan sehingga pelanggan terpenuhi sambil percaya bahwa kendaraan mereka akan dirombak oleh ahli perbaikan kelompok Bengkel Abadi Jaya dan kerapian toilet dan menawarkan berbagai jenis bantuan sehingga pelanggan terisi sebaik mungkin diharapkan.

Kualitas pelayanan menekankan pada upaya untuk memecahkan masalah yang diminta oleh pelanggan, yang tidak dapat diselesaikan dengan penyampaian kepada pelanggan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara memadai.

Berdasarkan uraian dari permasalahan di atas, maka akan saya lakukan penelitian yang berjudul "**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Bengkel Mobil Abadi Jaya**"

Data Antrian Pelanggan Per 01 Januari 2022 30 Desember 2022 Bengkel Mobil Abadi Jaya

Tabel 1.1 Data Antrian Pelanggan Bengkel Mobil Abadi Jaya

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	297
Februari	311
Maret	306
April	320
Mei	305
Juni	298
Juli	308
Agustus	295
September	253
Oktober	309
November	301
Desember	315

Sumber : Data sekunder Bengkel Mobil abadi jaya

Maka pelanggan paling banyak datang ketika bulan April Menggunakan jam pelayanan yang sama mulai jam 8 Pagi hingga jam 5 sore terdapat perbedaan jumlah pelanggan yang datang untuk melakukan *service*.

Setelah diketahui antrian pelanggan lalu menentukan indikator penelitian, dilakukan dengan mengidentifikasi terlebih dahulu siklus aktivitas pelanggan, mulai dari ketika pelanggan datang atau menghubungi bengkel untuk melakukan proses perawatan/perbaikan hingga penyerahan kendaraan yang telah selesai diperbaiki. Dari sini ditemukan 20 butir pernyataan penelitian yang meliputi lima dimensi kualitas, yaitu:

1. Dimensi *tangibles*,
 - a. Kurang adanya peralatan bengkel yang lengkap dan modern.
 - b. Rendahnya tingkat kenyamanan dan kebersihan fasilitas pelanggan (area penyambutan, ruang tunggu, dan kamar kecil).
 - c. Kerapihan Penampilan petugas bengkel yang kurang baik.
2. Dimensi *reliability*,
 - a. Rendahnya tingkat kualitas perawatan/perbaikan.
 - b. Terbatasnya ketersediaan suku cadang.
 - c. Kurang tepatnya waktu penyerahan kendaraan selesai perawatan/perbaikan.
3. Dimensi *responsiveness*,
 - a. Kurang tepatnya waktu tunggu yang dibutuhkan untuk dilayani petugas.
 - b. Tingkat kecermatan dan ketepatan petugas bengkel dalam menanggapi keluhan pelanggan yang kurang.
4. Dimensi *assurance*,
 - a. Sopan santun dan keramahan petugas bengkel yang kurang.
 - b. Rendahnya Kemampuan mendiagnosa/menganalisis masalah dengan tepat.
 - c. Tidak melayani garansi atas perbaikan/perawatan kendaraan.
 - d. Kurangnya kebersihan kendaraan setelah selesai perbaikan.

- e. Kurang wajarnya biaya jasa perawatan/perbaikan.
 - f. Kurang wajarnya harga suku cadang
5. Dimensi *emphaty*,
- a. Ketersulitan dalam membuat janji perawatan/perbaikan.
 - b. Ketersulitan mengunjungi bengkel
 - c. Kurang sesuainya Jam kerja bengkel yang telah di tetapkan.
 - d. Tidak Diberikannya Penjelasan tentang estimasi biaya dan waktu perawatan/perbaikan.
 - e. Tidak Diberikannya Penjelasan tentang proses perawatan/perbaikan dan perincian biaya yang dibebankan kepada pelanggan.
 - f. *Follow-up* hasil perbaikan yang kurang.

Dari lima dimensi Kualitas layanan yang sudah dibuat berikut juga dengan indikatornya lalu penulis membuat form pernyataan yang ditujukan untuk pelanggan Bengkel Mobil Abadi Jaya sehingga penulis mengetahui dari data pendahulu ini ada atau tidaknya keluhan terhadap kualitas layanan di Bengkel tersebut, berikut tabel yang penulis bisa simpulkan berjumlah 20 pernyataan dari 30 responden

Tabel 1.2 Data hasil kuesioner 30 responden

No	Dimensi	Indikator	Jumlah (pelanggan)	
			Ya	Tidak
1	Tangibles	Kurang adanya peralatan bengkel yang lengkap dan modern.	24	6
2		Rendahnya tingkat kenyamanan dan kebersihan fasilitas pelanggan (area penyambutan, ruang tunggu, dan kamar kecil).	26	4
3		Kerapihan Penampilan petugas bengkel yang kurang baik.	22	8
1	Reliability	Rendahnya tingkat kualitas perawatan/perbaikan.	23	7

No	Dimensi	Indikator	Jumlah (pelanggan)	
			Ya	Tidak
2		Terbatasnya ketersediaan suku cadang.	27	3
3		Kurang tepatnya waktu penyerahan kendaraan selesai perawatan/perbaikan.	26	4
1	Responsiveness	Kurang tepatnya waktu tunggu yang dibutuhkan untuk dilayani petugas.	25	5
2		Tingkat kecermatan dan ketepatan petugas bengkel dalam menanggapi keluhan pelanggan yang kurang.	27	3
1	Assurance	Sopan santun dan keramahan petugas bengkel yang kurang.	24	6
2		Rendahnya Kemampuan mendiagnosa/menganalisis masalah dengan tepat.	27	3
3		Tidak melayani garansi atas perbaikan/perawatan kendaraan.	26	4
4		Kurangnya kebersihan kendaraan setelah selesai perbaikan.	25	5
5		Kurang wajarnya biaya jasa perawatan/perbaikan.	26	4
6		Kurang wajarnya harga suku cadang	25	5
1	Emphaty	Ketersulitan dalam membuat janji perawatan/perbaikan.	24	6
2		Ketersulitan mengunjungi bengkel	27	3
3		Kurang sesuainya Jam kerja bengkel yang telah di tetapkan.	26	4
4		Tidak Diberikannya Penjelasan tentang estimasi biaya dan waktu perawatan/perbaikan.	25	5

No	Dimensi	Indikator	Jumlah (pelanggan)	
			Ya	Tidak
5		Tidak Diberikannya Penjelasan tentang proses perawatan/perbaikan dan perincian biaya yang dibebankan kepada pelanggan.	26	4
6		<i>Follow-up</i> hasil perbaikan yang kurang.	25	5

Sumber : Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui terdapat 20 butir pernyataan yang menyangkut dengan kualitas layanan yang ada di Bengkel Mobil Abadi Jaya lalu dari 30 responden tersebut rata – rata menjawab ya atau setuju mengalami keluhan terhadap kualitas layanan yang ada di Bengkel Mobil Abadi Jaya

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan pada latar belakang, sehingga terdapat identifikasi masalah yaitu:

1. Adanya keluhan pelanggan terkait pelayanan yang diberikan oleh Bengkel mobil Abadi Jaya
2. Adanya keluhan pelanggan terkait ketepatan dan kecermatan petugas Bengkel dalam menanggapi keluhan pelanggan.
3. Adanya keluhan pelanggan terkait ketersediaannya suku cadang yang diberikan Bengkel Abadi Jaya.
4. Adanya keluhan pelanggan terkait Penjelasan tentang proses perawatan/perbaikan dan perincian biaya yang dibebankan kepada pelanggan oleh petugas Bengkel Abadi Jaya.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat dikaji dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang tersebut adalah:

1. Apakah kualitas layanan pada bengkel mobil Abadi Jaya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
2. Bagaimana mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di bengkel mobil Abadi Jaya

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan-pembatasan berikut ini dapat diterapkan pada penelitian ini agar tetap fokus dalam menemukan solusi dari permasalahan yang telah diajukan sebelumnya:

1. Tempat penelitian ini dilakukan di Bengkel mobil Abadi Jaya Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi.
2. Responden merupakan konsumen atau pelanggan Bengkel mobil Abadi Jaya.
3. Penentuan tingkat kepuasan pelanggan atau pelanggan menggunakan metode *Service Quality*
4. Pengambilan data ini menggunakan kuesioner.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah telah di tuliskan sebelumnya, Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan pada Bengkel mobil Abadi Jaya terhadap kepuasan pelanggan
2. Upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di bengkel mobil Abadi Jaya terhadap kepuasan pelanggan

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

- a. Menambah ilmu dan wawasan tentang metode *Service Quality* di suatu perusahaan mengaplikasikan pengetahuan yang di dapat di bangku kuliah ke perusahaan yang akan di jadikan tempat penelitian skripsi.
- b. Menambah kepercayaan diri serta keberanian dan tanggung jawab mahasiswa dalam melaksanakan tugas yang di percayakan oleh instansi kepada mahasiswa yang bersangkutan.
- c. Dapat menyandingkan ilmu pengetahuan sekaligus mengaplikasikan teori-teori yang di peroleh di bangku kuliah dengan ilmu dari magang kerja serta menambah pengalaman kerja dalam bidang industri.

2. Bagi Bengkel mobil Abadi Jaya

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat teratasinya permasalahan - permasalahan yang ada di perusahaan dan sebagai sarana mencari sumber daya manusia yang mempunyai potensi yang unggul.

1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di daerah Tambun Selatan Kabupaten Bekasi dengan objek yang diteliti adalah kualitas pelayanan yang di berikan oleh bengkel mobil Abadi Jaya, dan waktu survei ini dilakukan selama satu bulan. Penelitian ini dilakukan di bulan April 2023 hingga bulan Mei 2023 yang berlokasi di daerah Tambun Selatan.

1.8 Metodologi Penelitian

Untuk mencapai kegiatan yang telah ditunjukkan di atas, maka akan dilakukan beberapa metode dan teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Metode Wawancara

Penulis melakukan konsultasi secara langsung terhadap pembimbing lapangan sehingga segala sesuatu yang belum jelas dapat langsung ditanyakan.

2. Metode Observasi

Penulis melakukan wawancara secara langsung dan *online* dengan didampingi pembimbingan lapangan Bengkel mobil Abadi Jaya untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

3. Metode Studi Literatur

Penulis mengumpulkan data melalui beberapa buku referensi, *handbook* bengkel dan manual *book*.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disajikan guna memberi deskripsi struktur secara menyeluruh dari penelitian ini. Penelitian ini terbagi atas 5 bab yang tertulis antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan merupakan bagian dari bab ini..

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan berbagai macam pemikiran serta landasan teori yang dipakai yang terkait dalam penelitian ini

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai bagaimana informasi riset didapat dan bagaimana menganalisis informasi. Maka dari itu pada bab ini menyajikan metode pengumpulan informasi, diagram alir, serta analisa

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini termasuk bab yang menguraikan pengolahan data hasil riset serta pengolahan serta perhitungan informasi serta analisa terhadap hasil-hasil yang sudah diperoleh pada bab-bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil diskusi, analisis informasi, dan gagasan yang dapat disampaikan berdasarkan studi yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini berisi daftar - daftar referensi penulis yang digunakan dalam penulisan skripsi yang dibuat sebagai acuan pada pengerjaan skripsi penulis

