

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, persaingan industri di dunia akan semakin ketat. Indonesia pada saat ini kondisi ekonominya sedang dalam proses pemulihan akan menghadapi persaingan global. Oleh sebab itu, setiap perusahaan harus berusaha mengefisienkan akan mengefektifkan kinerja dari perusahaannya sehingga dapat menghadapi persaingan tersebut.

Perkembangan industri di Indonesia berkembang dengan sangat pesat manusia harus cepat dalam mencapai tujuan kesehariannya. Banyaknya jumlah bengkel las 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 terbaik yang paling ramai dan mempunyai konsumen tetap

CV. Las Deva Jaya adalah perusahaan dibidang las listrik contoh produk las deva jaya seperti pager, kanopi dan tralis dengan proses pengelasan berada di Tambun Selatan dan juga Las Deva Jaya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan permintaan *customer*. Pelayanan yang disediakan oleh CV. Las Deva Jaya kepada konsumen adalah memberikan pelayanan yang cepat dan selalu memenuhi janji (keandalan), ketepatan dalam pelayanan dan kesigapan membantu pelanggan (daya tanggap), kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi, reputasi produk yang sudah cukup dikenal baik dan sopan santun karyawan (jaminan), hubungan karyawan dengan konsumen cukup baik, karyawan menjalin komunikasi kepada setiap konsumen serta karyawan mempunyai perhatian dan selalu memahami keinginan konsumen (empati), penampilan karyawan sangat menarik serta lokasi yang ditempati strategis (bukti fisik).

CV. Las Deva Jaya ini terletak pada Kampung Siluman Rt 002/ Rw 005 Desa Mangun Jaya. Harga yang ditawarkan oleh bengkel Las Deva Jaya juga sangat terjangkau oleh konsumen dan *variatif*. Selain bahan yang beragam, fasilitas juga diperhatikan oleh pemilik bengkel. Terdapat beberapa pilihan bahan yang banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan

memilih bengkel las Deva Jaya tertentu. Pemilik bengkel las Deva Jaya berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu kualitas pelayanan, harga, maupun lokasi, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya.

Banyak berbagai bengkel las yang beroperasi dan menjadi ladang usaha di Indonesia terutama di wilayah Tambora selatan, baik sistem bengkel yang menjaga fasilitas pelayanan agar meningkatkan loyalitas dari konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen baik maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanan. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk maka konsumen akan beranggapan perusahaan tersebut kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Bukti fisik (*tangible*) merupakan suatu *service* bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba. Maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa kepada konsumen, pengukuran tingkat kepuasan konsumen. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan bengkel untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, dalam melayani konsumen. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengonsumsi jasa yang ditawarkan. Empati (*emphaty*) merupakan kemampuan bengkel yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan saran kepada konsumen. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar menciptakan pelayanan yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan penyedia jasa.

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kepuasan konsumen bengkel las Deva Jaya dan membuktikan tingkat kepuasan konsumen bengkel las Deva Jaya atau ketidakpuasan konsumen pengaruh pelayanan yang diberikan oleh bengkel las Deva Jaya. Diharapkan dari penelitian ini dapat

memberikan masukan dalam peningkatan layanan, manajemen, fasilitas, kinerja dan pengembangan sumber daya manusia yang ada di bengkel las Deva Jaya.

Metode penelitian ini menggunakan *service quality* untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini kita dapat mengetahui seberapa besar gap yang ada diantara persepsi konsumen dan ekspektasi konsumen terhadap suatu bengkel. Metode *service quality* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut-atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang akan diterima dengan harapan yang akan diterima.

Tabel 1.1 Daftar Pesaing Bengkel Las Yang Berada Disekitar Bengkel Las Deva Jaya

No	Nama Pesaing	Alamat
1.	Bengkel las Putri Baja	Kampung Siluman Rt 001/ Rw 024
2.	Bengkel las Asih Jaya	Kampung Rukem Rt 002/ Rw 013

Sumber: Data Pesaing Bengkel Las Deva Jaya

Seseorang cenderung memilih bengkel yang berlokasi dekat dengan lokasi rumah nya dan tidak terlalu jauh. Komponen yang menyangkut lokasi antara lain pemilihan lokasi yang strategis, dekat pemukiman penduduk, aman dan juga nyaman bagi konsumen. Dalam memilih lokasi sebaiknya ada fasilitas pendukung seperti lahan parkir, tempat duduk yang bersih dan nyaman, serta faktor yang lainnya.

Berdasarkan tabel di atas terlihat adanya persaingan bisnis bengkel las di sekitar bengkel las Deva Jaya. Untuk mempertahankan agar pangsa pasar besi terus meningkat, pemilik bengkel las Deva Jaya harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnis ini. Pengelola harus mulai berfikir seperti konsumen, agar

dapat mengetahui apa kebutuhan konsumen, sehingga konsumen terpuaskan oleh produknya. Memuaskan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan, konsumen yang puas terhadap bahan dan jasa pelayanan cenderung dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Tabel 1.2 Perbandingan Harga Antara Pesaing Dengan Bengkel Las Deva Jaya

No	Item	Harga (Rp)		
		Las. Putri Baja	Las. Asih Jaya	Las.Deva Jaya
1.	Kanopi	700.000/m	750.000/m	600.000/m
2.	Pagar	650.000/m	600.000/m	550.000/m
3.	Tralis	400.000/m	450.000/m	300.000/m

Sumber: Harga Pembanding Bengkel Las Deva Jaya

Harga merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam penjualan, perusahaan banyak bangkrut dikarenakan terlalu mematokkan harga yang tidak cocok dipasar. Untuk mengetahui harga yang cocok untuk konsumen perusahaan harus melakukan riset yang lebih mendalam agar mampu menentukan harga yang sesuai dengan konsumen. Konsumen menggunakan harga sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan pembelian produk atau tidak, kapan sebaiknya pembelian dilakukan serta berapa besar kebutuhan produk yang akan dibeli sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selanjutnya adalah pelayanan, pelayanan yang diberikan dari bengkel las Deva Jaya sendiri terbilang cukup menarik bagi pelanggan karena pelanggan yang datang dapat langsung memesan produk yang ingin mereka bikin dan bisa mengecek sendiri besi yang ingin dibuat selanjutnya menentukan ukuran per meter, kemudian pelanggan dapat memilih sesuai keinginan seperti warna cat, jenis bahan dan tanggal jadi pembuatan.

Tabel 1.3 Daftar Jumlah Konsumen Dari Bengkel Las Deva Jaya

No	Bulan	Jumlah Konsumen		
		Bengkel Las Deva Jaya	Bengkel Las Putri Baja	Bengkel Las Asih Jaya
1.	Maret 2023	50	65	55
2.	April 2023	64	50	65
3.	Mei 2023	52	60	65
4.	Juni 2023	50	65	60
5.	Juli 2023	44	65	55
6.	Agustus 2023	40	60	55
Jumlah		300	365	355

Sumber: Data Pengunjung Bengkel Deva Jaya dan Pesaing

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dijelaskan bahwa jumlah konsumen bengkel las Deva Jaya setiap bulannya masih belum mencapai target, bahkan di bulan Maret dan Agustus jumlah konsumen masih besar dengan jumlah 64 konsumen di bulan April dan 52 konsumen di bulan Mei, menurut *owner* sendiri jumlah konsumen masih terbilang tidak begitu berpengaruh karena masih dalam batas wajar tapi tidak menutup kemungkinan itu menjadi acuan agar para karyawan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan agar lebih baik bahkan kalau bisa tidak ada lagi keluhan konsumen setiap bulannya, untuk itu perusahaan agar lebih memperhatikan kualiasi pelayan terhadap konsumen.

Tabel 1.4 Data Keluhan Konsumen Bengkel Las Deva Jaya

Bulan	Keluhan Konsumen					Jumlah Keluhan
	Tempat parkir yang kurang luas (<i>Tangible</i>)	Pelayanan kurang tepat waktu kepada konsumen (<i>Reliability</i>)	Pelayanan yang lambat (<i>Responsiveness</i>)	Pembayaran hanya menggunakan uang cash atau tunai (<i>Assurance</i>)	Tidak memberi informasi mengenai promo (<i>Emphat</i>)	
Maret	6	4	3	4	4	21
April	5	4	4	4	3	20

Mei	6	5	4	3	3	21
Juni	6	6	3	3	3	21
Juli	4	3	2	4	4	17
Agustus	4	3	3	3	3	16
Jumlah	31	25	19	21	20	116

Sumber: Data Keluhan Bengkel Las Deva Jaya

Berdasarkan tabel 1.4 data didapatkan dari hasil wawancara konsumen yang datang ke bengkel las Deva Jaya dan ada beberapa keluhan bahwa para konsumen masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada di bengkel terutama pada kelima dengan menambah atau memperbaiki atribut yang menjadi keluhan konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL LAS DEVA JAYA DENGAN METODE *SERVQUAL*”** dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan konsumen sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan diperbaiki oleh bengkel las Deva Jaya dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terjadi jumlah penurunan konsumen pada CV. Las Deva Jaya sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Terjadi keluhan para konsumen selama bulan Maret-Agustus dengan total 116 para konsumen masih kurang puas dengan pelayanan bengkel Las Deva Jaya.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana capaian tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan yang telah disediakan dan diberikan oleh bengkel las Deva Jaya berdasarkan sudut pandang konsumen?
2. Apa saja faktor-faktor yang harus ditingkatkan oleh bengkel las Deva Jaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan lima dimensi yang berpengaruh besar pada tingkat kepuasan konsumen yang sesuai metode *service quality* yang terkait dengan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*?
3. Bagaimana usulan perbaikan kualitas pelayanan pada Bengkel Las Deva Jaya dengan menggunakan metode *service quality* (*servqual*).

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas dan untuk mencegah luasnya materi pembahasan maka perlu ada batasan jelas yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan di CV. Las Deva Jaya
2. Penelitian hanya mengukur hubungan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di CV. Las Deva Jaya
3. Data yang diambil dari bulan Maret - Agustus 2023
4. Penelitian menggunakan metode *Servqual*

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Dapat memaparkan capaian dalam tingkat kepuasan dari para konsumen pada kualitas pelayanan yang berpengaruh pada konsumen dari apa yang telah diberikan oleh bengkel las Deva Jaya.
2. Memperoleh solusi disebabkannya melalui faktor pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan yang rendah sesuai dengan metode *service quality*.
3. Untuk memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan kepada Bengkel Las Deva Jaya.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran mengenai pentingnya harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

dalam pasar globalisasi seperti sekarang ini, sehingga hasil penelitian dapat berguna bagi:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini menambah pengetahuan serta mempelajari masalah - masalah yang berhubungan dengan harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan dari CV. Las Deva Jaya

2. Bagi Praktisi

Diharapkan penelitian ini sebagai bahan masukan atau peningkatan untuk mempelajari masalah - masalah yang berhubungan dengan harga, daya saing, kualitas pelayanan, dan faktor terpenting dalam kepuasan konsumen.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang manajemen pemasaran yang dapat ditindak lanjuti baik untuk mahasiswa/mahasiswi maupun pada masyarakat umumnya.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dalam penulisan ini adalah CV. Las Deva Jaya yang terletak di Kampung Siluman Rt 002/ Rw 005 Desa Mangun Jaya. Waktu penelitian tanggal 15 Januari s/d 10 Februari 2023

1.8 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada pengumpulan data selama penelitian adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Penulis mencari data dengan melihat langsung ke lapangan untuk mengetahui kepuasan konsumen sehingga dapat dijadikan landasan atau latar belakang masalah yang akan diangkat menjadi penelitian ini dan mendapatkan hasil.

2. Metode Wawancara

Penulis melakukan wawancara secara langsung kepada pelanggan di CV. Las Deva Jaya.

3. Metode Studi Literatur

Penulis mengumpulkan data melalui beberapa referensi *e-book*, perusahaan, dan jurnal penelitian sebelumnya dengan metode *Service Quality (SERVQUAL)*

1.9 Sistematika Penulisan

Untuk bisa menaruh pembahasan yang jelas dan supaya bisa melakukan analisa yg baik, maka dipakai sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian relevan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi mengenai menyebutkan tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori dan pemikiran yg dipakai menjadi landasan pemecahan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi mengenai menyebutkan jenis penelitian, teknik pengumpulan data dan kerangka penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai analisis data penelitian menggunakan memakai teori-teori yang sudah dituangkan pada bagian teori & tinjauan umum.

BAB V PENUTUP

Berisi mengenai kesimpulan dan saran-saran. Kesimpulan wajib menjawab perkara yang diangkat pada penelitian dan saran digunakan untuk rekomendasi.