

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam dunia globalisasi ini, peningkatan usaha di bidang otomotif sampai dengan saat ini bahkan cepat atau lambat dan juga diwarnai dengan banyaknya persaingan dari berbagai kota maupun daerah, pertentangan ini membuat para pebisnis dituntut untuk lebih baik dalam melakukan pengerjaan serta memberikan pelayanan kualitas jasa yang tinggi. Perbaikan pada mekanis juga menyebabkan pelaku bisnis perlu berpikir lebih kreatif, kreatif dan siap berkembang agar tidak menyebabkan kerugian dan tidak kalah dalam persaingan.

Dalam mencari peluang kebutuhan pebisnis harus pintar, kreatif dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen, harus mengelola kualitas pelayanan dengan baik. Perkembangan industri dalam bidang otomotif di Indonesia ini cenderung meningkat di setiap tahunnya. Hal ini di karenakan menuntut para pebisnis supaya lebih cepat berkembang serta berkecimpung untuk mencapai tujuan, salah satu usaha dalam bidang industri otomotif adalah bidang jasa atau pelayanan bengkel kendaraan roda dua yaitu, motor. Karena seiring berjalan waktu maka pada setiap tahunnya selalu meningkat jumlah produksi kendaraan motor pada perusahaan otomotif.

Motor masih menjadi pilihan utama sebagai sarana transportasi di Indonesia. Keterjangkauan harga, efisiensi bahan bakar, dan kemampuan melintasi kemacetan menjadi faktor utama yang mendorong popularitas motor sebagai alat transportasi harian. Peningkatan daya beli masyarakat, terutama di segmen menengah ke atas, turut mendorong permintaan terhadap motor Honda yang cenderung menawarkan inovasi dan kualitas. Program penjualan dan pemasaran Honda yang agresif, termasuk peluncuran model-model terbaru, penawaran kredit menarik, dan program loyalitas konsumen, telah berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar Honda di Indonesia.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu upaya yang bisa menjadikan sebagai pedoman untuk mengatasi masalah yang diinginkan oleh konsumen dengan cara memberikan penyampaian langsung maupun tidak langsung kepada konsumen

agar dapat memberikan kewajaran yang wajar sesuai dengan apa yang dibutuhkan Endrawati & Juliani, (2018).

Bengkel Honda Motor merupakan suatu tempat pelayanan jasa *service* kendaraan motor yang sudah banyak cabangnya di berbagai daerah. Bengkel honda motor yang diteliti di daerah bekasi timur jatimulya. Bengkel honda motor yang bertempat di jatimulya ini berdiri sejak 2015 dan mempunyai 13 karyawan.

Salah satu teknik yang digunakan untuk menentukan pengukuran kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode *Service Quality* merupakan teknik yang dapat digunakan untuk strategi dalam menentukan kepuasan pada pelanggan sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan di Bengkel Motor Honda sehingga pelanggan memiliki kepercayaan pada bengkel honda motor.

Bengkel Honda Motor dalam Kualitas pelayanan menekankan pada upaya untuk memecahkan masalah yang diminta oleh pembeli, yang tidak dapat diselesaikan dengan penyampaian kepada pelanggan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pembeli secara memadai Pelayanan yang di berikan antara lain *service* besar, memperbaiki mesin, dan selanjutnya menjual suku cadang atau suku cadang tambahan. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak Bengkel Motor Honda harus terlihat dari ketanggapan para pekerja dalam melayani kliennya, dan mendengarkan keluhan klien dalam menangani sepeda motornya dan memahami keinginan pelanggan.

Masalah yang terjadi di Bengkel Motor Honda terkait apakah pelayan yang diberikan pelanggan sudah mendapat kepuasan, untuk mengetahui apakah pelanggan sudah mendapatkan kepuasan dari pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Bengkel Motor Honda, maka data antrian pelanggan dihitung dari jumlah pelanggan yang datang, berikut data antrian pelanggan di Bengkel Motor Honda pada bulan April.

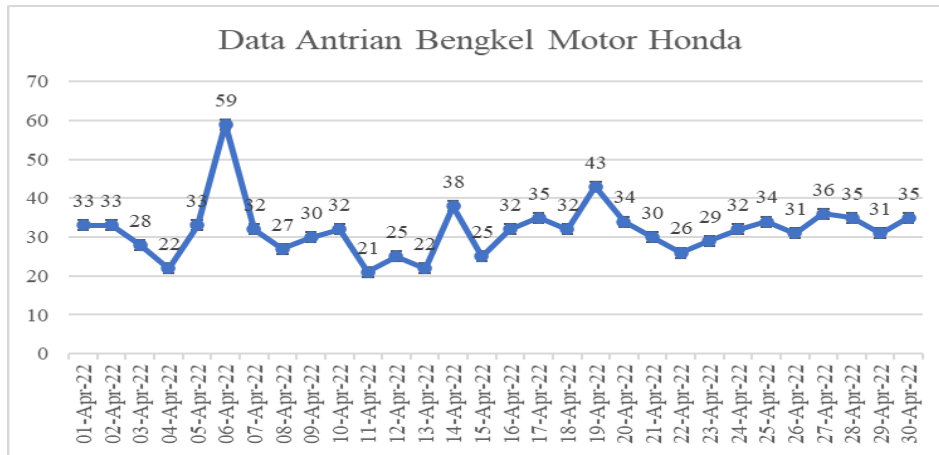
Tabel 1.1 Antrian Pelanggan Bengkel Motor Honda

Bulan	Jumlah
01- April – 2022	33
02- April – 2022	33
03- April – 2022	28
04- April – 2022	22

05- April – 2022	33
06- April – 2022	59
07- April – 2022	32
08- April – 2022	27
09- April – 2022	30
10- April – 2022	32
11- April – 2022	21
12- April – 2022	25
13- April – 2022	22
14- April – 2022	38
15- April – 2022	25
16- April – 2022	32
17- April – 2022	35
18- April – 2022	32
19- April – 2022	43
20- April – 2022	34
21- April – 2022	30
22- April – 2022	26
23- April – 2022	29
24- April – 2022	32
25- April – 2022	34
26- April – 2022	31
27- April – 2022	36
28- April – 2022	35
29- April – 2022	31
30- April – 2022	35

Sumber : Bengkel Motor Honda Cabang Jatimulya Bekasi Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa selama 1 bulan terjadi pennumukan antiran konsumen. Terlihat pula adanya jumlah kenaikan dan penurunan. pelanggan paling banyak datang ketika hari Senin menggunakan jam pelayanan yang sama dari jam 8 pagi sampai dengan jam 4 sore terdapat perbedaan jumlah pelanggan yang datang untuk melakukan *service*. Setelah data antrian pelanggan *service* untuk mengetahui siklus aktivitas dari pelanggan mulai dari pelanggan datang atau menghubungi bengkel untuk melakukan proses perawatan / perbaikan hingga penyerahan kendaraan yang telah selesai diperbaiki.



**Gambar 1.1 Grafik Antrian**

Permasalahan yang timbul dari data tersebut dan dapat mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan dikarenakan *service quality* tidak berjalan dengan baik adalah :

1. Fluktuasi Jumlah Layanan : Adanya fluktuasi yang signifikan dalam jumlah layanan tiap bulan menunjukkan ketidakstabilan dalam proses pelayanan, yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Variabilitas Kualitas Layanan : Jika terdapat variasi besar dalam kualitas layanan antar bulan, hal ini dapat mencerminkan ketidakpastian dalam upaya untuk menjaga standar kualitas yang konsisten.
3. Beban Kerja yang Tidak Seimbang : Jumlah layanan yang signifikan pada beberapa bulan dapat mengakibatkan beban kerja yang tidak seimbang di bengkel. Ini bisa berdampak negatif pada waktu tunggu pelanggan dan kualitas layanan.
4. Potensi Keluhan Pelanggan : Jika ada penurunan jumlah layanan atau peningkatan waktu tunggu, ada potensi besar untuk munculnya keluhan pelanggan yang dapat merugikan reputasi bengkel.
5. Kesesuaian Dengan Standar Layanan : Penting untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan bengkel sesuai dengan standar *service quality* yang telah ditetapkan. Jika ada ketidaksesuaian, ini dapat berdampak negatif pada persepsi pelanggan.
6. Keperluan Penyempurnaan Proses : Data menunjukkan bahwa terdapat beberapa hari dengan jumlah layanan yang lebih rendah dari rata-rata. Hal ini

dapat menjadi indikasi bahwa perlu dilakukan penyempurnaan dalam manajemen proses layanan agar lebih efisien.

7. Peningkatan Pelatihan Karyawan : Jika terdapat variasi dalam kualitas layanan, mungkin diperlukan peningkatan pelatihan bagi karyawan untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan dengan kualitas yang konsisten.
8. Monitoring dan Evaluasi Rutin : Dibutuhkan sistem monitoring dan evaluasi rutin terhadap kualitas layanan agar bengkel dapat mengidentifikasi permasalahan secara cepat dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

Pada permasalahan diatas sebelum menjalankannya terkait hal *service quality* terdapat tiga kali perbaikan atas permasalahan yang ada namun masih belum maksimalnya perbaikan tersebut seperti, Perbaikan 1: Implementasi pelatihan rutin untuk karyawan dalam menghadapi berbagai situasi layanan pelanggan guna meningkatkan konsistensi pelayanan. Perbaikan 2: Pengoptimalan sistem pemesanan online dengan penyederhanaan antarmuka pengguna dan peningkatan transparansi dalam tahapan pengiriman. Perbaikan 3: Etabilisasi kanal komunikasi yang lebih efektif, termasuk penerapan platform chat langsung dan peningkatan pelatihan untuk tim layanan pelanggan.

Dimensi *Service Quality* Ditemukan 10 variabel penelitian yang meliputi lima dimensi kualitas seperti dimensi *tangibles*, Dimensi *reliability*, Dimensi *responsiveness*, Dimensi *assurance*, Dimensi *emphaty*. Berikut data responden dari kusioner yang dilakukan untuk mengetahui pertanyaan yang ada pada variabel keluhan pelanggan menyangkut dengan kualitas layanan yang ada pada Bengkel Motor Honda.

1. Dimensi *tangibles*
  - a. Bagaimana kondisi sarana berupa *tools* yang tersedia di Bengkel Honda Motor Jatimulya.?
  - b. Bagaimana kondisi sarana tambahan seperti (Toilet, Ruang Tunggu, Tempat, Duduk) yang tersedia di Bengkel Honda Motor Jatimulya.?
2. Dimensi *reliability*
  - a. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan-karyawan di Bengkel Honda Motor Jatimulya.?

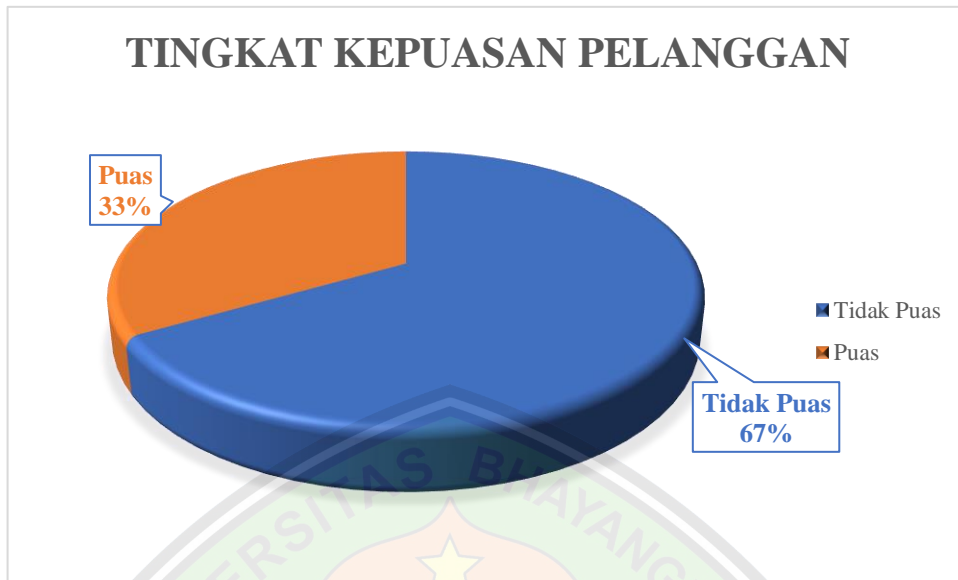
- b. Bagaimana pelayanan yang sudah diberikan oleh karyawan-karyawan sudah sesuai keinginan yang ada di Bengkel Honda Motor Jatimulya.?
  - c. Bagaimana tingkat penyampaian karyawan-karyawan bagian perbaikan dan administrasi terhadap pelanggan di Bengkel Honda Motor Jatimulya.?
3. Dimensi *responsivness*
- a. Bagaimana tingkat respon karyawan-karyawan terhadap keluhan pelanggan di Bengkel Honda Motor Jatimulya.?
  - b. Bagaimana tingkat penyampaian karyawan-karyawan terhadap pelanggan di Bengkel Honda Motor Jatimulya.?
4. Dimensi *assurance*
- a. Bagaimana tingkat respon karyawan-karyawan bagian perbaikan dan administrasi terhadap komplain pelanggan di Bengkel Honda Motor Jatimulya.?
  - b. Bagaimana sikap karyawan-karyawan dalam melayani pelanggan di Bengkel Honda Motor Jatimulya.?
5. Dimensi *emphaty*
- a. Bagaimana tingkat ketersediaan karyawan-karyawan bagian perbaikan dan administrasi untuk membantu kesulitan pelanggan di Bengkel Honda Motor Jatimulya.?

Keunggulan menggunakan *Service Quality*

1. Pelayanan Konsisten : Memberikan kepastian kepada pelanggan bahwa setiap interaksi dengan layanan akan memberikan pengalaman yang konsisten, meminimalkan variasi yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Efisiensi Proses : Proses pemesanan yang ditingkatkan dan lebih efisien menghasilkan pengalaman pelanggan yang lancar dan mempersingkat waktu antara pemesanan hingga pengiriman, meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Komunikasi yang Jelas dan Responsif : Terbentuknya komunikasi yang jelas dan responsif antara pelanggan dan layanan pelanggan, memberikan kepercayaan kepada pelanggan bahwa masukan dan pertanyaan mereka diakui dan ditanggapi dengan cepat dan efektif.

Peneliti membuat pertanyaan penilaian terhadap kepuasan pelanggan yang dapat dilihat dari 2 penilaian yakni puas dan tidak puas di Bengkel Motor Honda sebanyak 30 responden sebagai data pendahulu untuk mengetahui apakah ada

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil dari perolehan data tersebut didapatkan hasil sebagai berikut :



**Gambar 1.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Sumber : Bengkel Motor Honda Cabang Jatimulya Bekasi Tahun 2022.

Dalam gambar 1.1 di atas, hasil penilaian dari 30 responden menunjukkan bahwa 20 responden merasa tidak puas, sementara 10 responden merasa puas. Ketidakpuasan ini terutama disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya:

**Keterbatasan Jumlah Montir :**

1. Hanya terdapat 3 montir yang tersedia.
2. Penumpukan antrian pelanggan terjadi karena jumlah montir yang tidak mencukupi untuk menangani jumlah pelanggan yang datang.

**Praktik yang Menyebabkan Penumpukan Antrian :**

1. Banyaknya montir yang mengganti sepepart yang masih layak, yang pada akhirnya meningkatkan biaya untuk pelanggan.
2. Praktik ini menyebabkan pembengkakan biaya dan peningkatan waktu tunggu pelanggan.

**Dampak Terhadap Kepuasan Pelanggan :**

1. Antrian yang memanjang dan biaya tambahan yang tidak diharapkan membuat pelanggan merasa tidak puas.
2. Waktu tunggu yang lebih lama dan ketidakpuasan pelanggan dapat berdampak negatif pada reputasi bisnis.

Oleh karena itu maka dilakukan penentuan kualitas pelayanan dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* di bengkel Motor Honda”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan identifikasi masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Terjadinya tumpukan antrian konsumen karena jumlah montir yang tidak mencukupi untuk menangani jumlah pelanggan yang datang..
2. Terdapat ketidakpuasan pelanggan.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang, maka peneliti menyimpulkan rumusan masalah yang dapat dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor apa saja yang harus diperhatikan oleh bengkel motor honda untuk meningkatkan kualitas pelayanan.?
2. Sejauhmana kualitas pelayanan bengkel motor honda berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.?
3. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi.?

## **1.4. Batasan Masalah**

Agar penelitian dapat terfokus pada pemecahan masalah yang telah di rumuskan sebelumnya, maka penelitian yang dapat dilakukan oleh peneliti dengan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Tempat penelitian ini dilakukan di Bengkel Motor Honda Jatimulya, Kabupaten Bekasi.
2. Responden merupakan pelanggan tetap bengkel Motor Honda.
3. Penentuan tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen menggunakan metode *Service Quality*.
4. Pengambilan data ini menggunakan kuesioner.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang telah dijelaskan oleh peneliti. Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi faktor kualitas pelayanan apa saja yang harus di perhatikan oleh bengkel motor honda untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Mengetahui pengaruh positif tingkat signifikansi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Menambah ilmu dan wawasan tentang metode *Servqual* di suatu Bengkel mengaplikasikan pengetahuan yang di dapat di bangku kuliah keperusahaan 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 Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, peneliti 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 Jatimulya, Kabupaten Bekasi dengan objek yang diteliti adalah kualitas pelayanan yang di berikan oleh Bengkel Motor Honda.

### **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

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

2 Metode Observasi

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dan online dengan didampingi pembimbingan lapangan Bengkel motor Honda Jaya untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

3 Metode Studi Literatur

Peneliti 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**

Bab ini terbagi atas latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **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 ANALISIS 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**

Dalam bab ini merupakan bab yang menyajikan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dan untuk mencapai tujuan penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini berisi daftar - daftar referensi yang digunakan penyusun dalam penelitian skripsi yang dibuat sebagai acuan pada laporan proposal skripsi peneliti.

