

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Aksesibilitas transportasi di zaman sekarang ini menjadi lebih mudah seiring dengan pertumbuhan global dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini berpengaruh kepada volume transportasi yang digunakan manusia untuk menjalankan aktivitas dari waktu ke waktu. Pada abad sekarang ini, hal tersebut sangat mempengaruhi dunia bisnis, di mana mulai banyak orang mendirikan sebuah usaha atau perusahaan yang berhubungan dengan produksi atau jasa mengenai otomotif, mereka saling berlomba-lomba membentuk sebuah industri otomotif yang mengikuti pola perkembangan seiring berjalannya tren yang ada dan juga memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya. Industri otomotif yang bergerak di bidang produksi atau jasa bisa memenangkan persaingan pasar apabila memiliki daya saing secara merata serta kualitas produk dan jasa yang berkualitas dan dapat mengikuti pola perkembangan dan memenuhi standar yang dikehendaki konsumen, salah satunya seperti perusahaan jasa atau bengkel kendaraan bermotor. Pada era ini, karena kendaraan memungkinkan orang pergi ke banyak tempat dan melakukan banyak hal, kendaraan menjadi sangat penting bagi masyarakat. Wajar jika sebuah keluarga memiliki lebih dari satu kendaraan. Bahkan, ada beberapa keluarga yang memiliki dua sepeda motor atau lebih. Karena banyak sekali peluang yang bisa diraih oleh setiap orang, maka fenomena ini harus diketahui dan diserap. Kendaraan roda dua atau biasa kita sebut motor sekarang sudah menjadi raja jalanan, hampir tidak ada celah yang

luput dari keberadaan motor, suatu fenomena yang luar biasa di era globalisasi seperti sekarang ini. Oleh Karena itu, kendaraan roda dua atau sepeda motor merupakan transportasi yang paling tinggi penggunaannya untuk sekarang ini terutama di Indonesia, menurut laporan *Badan Pusat Statistik (BPS)* 2023, di akhir tahun 2022 saja ada sekitar 125,3 juta pengguna sepeda motor di Inonesia. Selama periode 2021-2022 sudah bertambah atau tumbuh 64%. Hal tersebut dikarenakan sepeda motor merupakan alat transpotasi yang praktis, cepat dan ekonomis serta perawatan dan bahan bakarnya cenderung lebih rendah dibandingkan mobil, dengan menggunakan sepeda motor kegiatan sehari-hari yang membuat kita harus sering keluar membuat kita membutuhkan sarana kendaraan berupa motor, terutama di kota-kota besar yang sering terjadi kemacetan serta kepadatan aktivitas lainnya yang membuat kita harus berkendara menggunakan transportasi yang mudah untuk sampai ke tempat tujuan dengan tepat waktu. Untuk itu kendaraan motor ataupun mobil yang kita gunakan harus senantiasa dalam kondisi baik. Berdasarkan hal tersebut, harus ada upaya perawatan serta servis berkala.

Bengkel motor adalah sebuah usaha otomotif di mana menerima kendaraan bermotor untuk diperbaiki dan dirawat sebaik mungkin. Usaha yang bergerak di bidang apapun pasti memiliki tantangan dalam beberapa hal, terutama dalam hal persaingan, untuk itu bengkel juga mempunyai indikator dalam meningkatkan usahanya agar dapat bersaing dalam persaingan yang kuat, hal tersebut dapat dilihat dari sisi kepuasan konsumen, dalam usaha yang bergerak dalam dunia otomotif terutama kendaraan roda dua, kepuasan konsumen adalah kunci dari

berhasilnya usaha tersebut dalam menjalankan bisnisnya. Pendapatan yang diterima bergantung pada banyaknya konsumen yang memanfaatkan jasa pada Bengkel itu sendiri. Oleh sebab itu, pentingnya sebuah bengkel motor untuk paham akan kemauan atau keinginan yang diinginkan oleh konsumen, agar dapat meningkatkan kepuasan konsumennya.

Menurut Kotler (2009) kepuasan konsumen adalah tingkatan positif pada perasaan atau evaluasi atas pengalaman membeli produk atau menggunakan suatu jasa, yang muncul setelah membandingkan suatu kinerja (hasil) produk atau jasa tersebut dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen akan timbul dan meningkat jika suatu penyedia pelayanan memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan mereka. Dalam penelitian (Rizkiana et al., 2023) juga dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pengalaman yang timbul dari hasil suatu produk atau jasa, misalnya reaksi positif yang menunjukkan perasaan pelanggan, atau dari harapan terhadap kinerja kualitas jasa. Bagi penyedia layanan yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini penting.

Sesuai dengan pendapat Idrus (2019) bahwa kualitas pelayanan merupakan standar ideal yang diharapkan dan perlu dikendalikan demi memenuhi kebutuhan konsumen, ada beberapa faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, di antaranya yaitu pelayanan yang diinginkan atau harapan konsumen dapat dipersepsikan oleh kinerja perusahaan dengan baik (Wicaksono, 2021).

Menurut Jogiyanto (2019) kepercayaan adalah evaluasi seseorang setelah mendapatkan, mengolah, dan mengumpulkan informasi, yang menghasilkan berbagai penilaian dan hipotesis. Begitu juga menurut Colquitt (2018) dalam (Lahagu Rudi, Sulistyandari, 2023) ketika menjalankan bisnis sangat membutuhkan kepercayaan konsumen karena dapat mempengaruhi tingkat kesetiaan konsumen itu sendiri, yang akan berdampak positif pada penerimaan pelanggan. Pada bentuk usaha jasa, kepercayaan akan terasa apabila mampu memuaskan konsumennya. Dapat diartikan bahwa kepercayaan umumnya adalah sikap yang ditunjukkan oleh manusia saat ia merasa cukup tahu dan yakin dengan apa yang mereka lakukan.

Berdasarkan uraian dan penjelasan dari beberapa ahli diatas, penulis mencoba untuk melakukan penelitian dan melihat perbandingan dari fenomena yang ditemukan di lapangan berdasarkan fakta atau teori dari penjelasan sebelumnya. Penelitian ini dilakukan di Bengkel Kabia jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah, yang merupakan salah satu penyedia pelayanan sepeda motor yang menyediakan pelayanan jasa seperti service motor, bongkar mesin, tune up, tambal ban, serta menjual berbagai macam aksesoris, kebutuhan suku cadang bermotor dan lain sebagainya. Bengkel Kabia jaya Motor (KJM) berpusat di Bekasi, Pondok Timur Indah Jl. Cipete Raya, Kec. Mustikajaya, Kota Bekasi. Kabia jaya Motor (KJM) berdiri sejak tahun 2018, banyaknya pesaing di wilayah sekitar harusnya tidak menghalangi KJM untuk bertahan bahkan berkembang jauh lebih pesat sampai sekarang ini, namun dalam menjalankan sebuah bisnis, konsisten akan memberikan nilai dan kepuasan tersendiri kepada para konsumen

melalui pelayanan jasa yang berkualitas, dan memiliki ancaman atau masalah adalah sesuatu yang pasti akan dihadapi, serupa bengkel- bengkel lain juga pada dasarnya, hal tersebutlah yang sedang terjadi pada Kabia Jaya Motor Pondok Timur Indah pada tahun 2024 belakangan ini.

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Hendri selaku pemilik, pada tanggal 15 Oktober 2024, bahwa mulai awal bulan Januari 2024, Kabia Jaya Motor (KJM) mengalami penurunan konsumen setiap bulannya.

Tabel 1.1 Data Penurunan Konsumen

No	Bulan	Konsumen
1.	Januari	200
2.	Februari	212
3.	Maret	172
4.	April	112
5.	Mei	110
6.	Juni	100
7.	Juli	90
8.	Agustus	73
9.	September	70

Sumber : Bengkel Kabia Jaya Motor (KJM)

Dari data di atas menunjukkan bahwa konsumen yang ada pada Kabia Jaya Motor (KJM) mengalami penurunan mulai bulan Februari, terlihat terutama mulai bulan April, dimana kehilangan 60 konsumen dari bulan-bulan sebelumnya, dan tren penurunan konsumen tersebut berlanjut sebesar 10% setiap bulannya. Kondisi tersebut adalah suatu hal yang serius dan harus dicari solusinya untuk keberlanjutan yang lebih baik.

Berdasarkan analisis penulis, mungkin ada beberapa faktor yang mungkin menjadi penyebab menurunnya konsumen. Oleh karena itu, penulis mencoba untuk melakukan prasurvey terhadap 20 konsumen mengenai bagaimana pengalaman atau keluhan yang didapatkan ketika menggunakan jasa pada Kabia Jaya Motor (KJM), untuk mengetahui apakah ada faktor kuat yang menjadi penyebab turunnya konsumen beberapa bulan belakangan ini.

Tabel 1.2 Data Prasurvey Keluhan Konsumen

No.	Pengalaman/Keluhan Pelanggan	Jumlah Keluhan
1.	Kinerja mekanik yang kurang maksimal dalam pengencangan baut atau rem, waktu pengerjaan tidak efisien sehingga pengerjaan membutuhkan waktu lebih lama sehingga membuat antrian	7
2.	Mekanik kurang tanggap dan cermat terhadap kerusakan yang lain, kurang ramah, dan kurang menjaga kebersihan onderdil yang lain,	11
3.	Ruang tunggu kurang nyaman	2
4.	Beberapa suku cadang lebih mahal dari bengkel lain dan harga pelayanan yang lebih tinggi dari bengkel lain	3
5.	Mekanik tidak dapat di percaya, memberi info bahwa onderdil atau suku cadang motor harus di ganti dengan yang baru, sedangkan faktanya beberapa onderdil motor masih layak untuk digunakan atau memberikan info bahwa onderdil atau suku cadang yang terpasang tidak orisinal, faktanya onderdil tersebut orisinal, dan lain sebagainya.	8
Total Keluhan		31

Sumber : Data Olahan Penulis

Berdasarkan prasurvey di atas, terlihat keluhan terbanyak adalah mengenai kualitas pelayan dan kepercayaan yang diberikan, selain itu ada harga pelayanan dan suku cadang lebih mahal dari pesaing, serta kurangnya keramahan yang diberikan dan kenyamanan ruang tunggu yang kurang, dari hal-hal tersebut akan dapat mengarah ke suatu masalah yaitu mengenai kepuasan konsumen, yang di mana memungkinkan menjadi penyebab menurunnya konsumen beberapa bulan belakangan.

Kualitas pelayanan di Kabia Jaya Motor terlihat mendapat keluhan terbanyak dalam hal tersebut, yaitu mekanik yang dimiliki kurang tanggap dan cermat terhadap kerusakan yang lain dan kurang menjaga kebersihan onderdil yang lain. Sehingga perlu untuk melakukan upaya perbaikan atau pergantian sumber daya manusia yang ditinjau berdasarkan persepsi dari konsumen yang ada pada prasurvey.

Begitu juga pada segi kepercayaan, dapat dilihat bahwa kepercayaan merupakan keluhan yang terbanyak selain kualitas pelayanan pada Kabia Jaya Motor (KJM). Dengan keluhan konsumen mengenai kepercayaan yang ada pada mekanik, perlu diadakan perubahan atau evaluasi terhadap sumber daya manusia yang mereka miliki agar terciptanya manajemen yang berkualitas dalam semua aspek, termasuk memberikan kepercayaan kepada konsumen.

Penelitian ini juga dilakukan berdasarkan beberapa penelitian yang memperlihatkan ketidak inkonsistensi pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 1.3 Research Gap

Variabel	Peneliti	Hasil Penelitian
Kepercayaan	Citra Rizkiana, Yudi Setyawan, dan Johanis Souisa (2023)	Tidak Berpengaruh
	Madeyang Dino Prabowo, Samsul Rahmad Arifin (2024)	Berpengaruh
	Muhamad Fachroji (2022)	Tidak Berpengaruh
	Arjun Ardiansyah (2021)	Berpengaruh
Kualitas Pelayanan	Budiarno Udayana, Ida Bagus Nyoman Lukitaningsih, Ambar (2022)	Tidak Berpengaruh
	Rifki Abhi Rama dan Agus Sulaiman Anhary (2024)	Berpengaruh
	Ana Nur Eka Rahim dan Dr. Hesti Budiwati, S.E.,	Tidak Berpengaruh

	M.M (2021)	
	Teuku Bryner (2021)	Berpengaruh

Berdasarkan uraian teori, fenomena, dan *research gap* di atas, maka peneliti tertarik untuk mencoba melakukan penelitian pada bengkel Kabia Jaya Motor (KJM), untuk mengetahui lebih lanjut tentang masalah yang ada, judul yang akan dipaparkan adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi ?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi

2. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen pada bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Adapun manfaat penelitian ini, untuk beberapa pihak yaitu :

1. Manfaat Teoritis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mendapatkan lebih banyak informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel motor.
2. Manfaat Praktis
 - 1) Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan untuk menilai upaya apa yang perlu dilakukan oleh bengkel Kabia Jaya Motor (KJM).
 - 2) Penulis, penelitian dapat menambah ilmu dan penerapannya kedalam dunia kerja mengenai manajemen pemasaran, khususnya mengenai masalah yang diteliti
 - 3) Pembaca, sebagai informasi yang dapat berguna untuk menambah wawasan terhadap ilmu pengetahuan di bidang pemasaran.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam keseluruhan penelitian ini, dijabarkan dalam lima bab yaitu :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian ini merupakan bentuk ringkasan dari keseluruhan isi penelitian dan gambaran umum permasalahan. Bab I dalam penelitian ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang landasan teori yang menjadi dasar dalam menyelesaikan penelitian serta beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan dasar teori dan analisis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini berisi tentang tahapan-tahapan dalam menyelesaikan permasalahan yang terdiri dari tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, dan teknik pengumpulan data.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini, dilakukan pembahasan mengenai hasil analisis data, pembahasan hasil penelitian, serta implementasi hasil penelitian untuk memperoleh pemahaman mengenai hasil pengujian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir penelitian ini, peneliti menyajikan kesimpulan dan hasil keseluruhan penelitian yang dilakukan, serta memberikan saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN