

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini, kemajuan pesat ilmu pengetahuan teknologi telah membawa transformasi signifikan dalam paradigma pemasaran *modern*. Konsep berpusat pada pelanggan kini menjadi landasan utama bagi suatu perusahaan dalam merumuskan strategi pemasaran yang efektif. Dalam persaingan yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk tidak hanya menciptakan produk yang inovatif, tetapi juga membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan melalui pelayanan yang prima.

Perusahaan yang ingin mencapai kesuksesan harus mampu menempatkan konsumen sebagai pusat perhatian. Mereka harus berlomba-lomba menawarkan produk dan pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan, tetapi juga melebihi ekspektasi pelanggan. Dengan semakin banyaknya produk serupa di pasaran, konsumen kini menjadi lebih selektif, mereka tidak hanya mempertimbangkan produk itu sendiri, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan yang menyertainya.

Kendaraan bermotor telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan yang ada, kebutuhan akan jasa perawatan dan perbaikan kendaraan pun akan semakin tinggi. Bengkel sebagai penyedia jasa perawatan dan perbaikan kendaraan memiliki peran yang sangat penting bagi pengguna kendaraan bermotor. Namun, persaingan di antara

bengkel semakin ketat, sehingga menuntut bengkel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan lokasi bengkel terhadap minat pelanggan.

Pelayanan yang optimal di dalam suatu perusahaan, dapat menghasilkan kepuasan bagi para pelanggannya, setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan tersebut dengan pelayanan yang diberikan di tempat lain, apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada kerabat dekat maupun orang lain untuk membeli ataupun menggunakan jasa di tempat tersebut (Trisnawati, 2021). Kualitas pelayanan yang baik meliputi ketepatan waktu pengerjaan, keramahan teknisi, kelengkapan peralatan, dan harga yang kompetitif. Sementara itu, lokasi yang strategis juga dapat memudahkan pelanggan dalam mengakses bengkel.

Bengkel ialah tempat yang dilengkapi peralatan khusus untuk memperbaiki atau membuat berbagai barang, mulai dari kendaraan hingga peralatan elektronik. Bengkel merupakan fasilitas yang menyediakan ruang dan peralatan untuk melakukan perawatan, perbaikan, atau pembuatan sekaligus modifikasi berbagai jenis benda (Trisnawati, 2021). Tempat ini menjadi pusat aktivitas teknis yang melibatkan benda-benda yang rusak, membuat produk baru dan melakukan perawatan pada peralatan. Ada berbagai jenis bengkel yang disesuaikan dengan jenis benda yang diperbaiki atau dibuat, seperti bengkel kendaraan bermotor, bengkel elektronik dan bengkel kayu. Bengkel adalah tempat di mana keterampilan teknis dan pengetahuan khusus digunakan untuk mengubah, memodifikasi dan memperbaiki suatu benda sesuai dengan kebutuhan.

Bengkel yang awalnya merupakan *workshop* kecil dengan peralatan seadanya, telah mengalami transformasi yang signifikan seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi. Bengkel terus beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat seiring dengan peningkatannya jumlah kendaraan. Bengkel *modern* tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk memperbaiki kendaraan saja, akan tetapi menjadi pusat pelayanan yang memberikan solusi dan arahan komprehensif bagi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan. Untuk terus bertahan dan berkembang, bengkel perlu terus beradaptasi dengan perubahan, perkembangan dan mengadopsi teknologi baru.

Menurut data *Trading Economics*, secara bulanan, penjualan motor naik 25,9%. Sementara untuk tahun 2023, Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) memproyeksikan penjualan domestik sepeda motor akan bisa mencapai kisaran 5,4 hingga 5,6 juta unit. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan grafik di bawah ini :



Gambar 1. 1 penjualan sepeda motor

Sumber : Trading Economics, Tim Riset IDX Channel

Berdasarkan tabel di atas, penjualan sepeda motor ini bisa jadi merupakan sinyal positif ekonomi dalam negeri. Artinya, daya beli masyarakat masih terjaga ditengah potensi guncangan ekonomi. Pada 2022 penjualan sepeda motor di Indonesia tumbuh 3,2% dari tahun sebelumnya menjadi 5,2 juta unit. Jumlah tersebut meningkat 3,36% dari tahun ke tahun dibanding penjualan domestik sepanjang 2021 yang mencapai 5,05 juta unit. Angka ini bahkan melampaui target 2022 yang awalnya dipatok 5,1 juta unit.

Semakin tinggi angka pengguna sepeda motor tentunya akan meningkatkan permintaan terhadap bengkel motor. Hal ini karena bengkel motor membantu menjaga kendaraan tetap dalam kondisi baik dan prima, sehingga meningkatkan keselamatan berkendara. Peningkatan penjualan memberikan dampak yang sangat besar bagi bengkel. Namun, jika tidak dikelola dengan baik peningkatan tersebut bisa menimbulkan masalah seperti penurunan kualitas layanan dan kesulitan dalam memenuhi permintaan pelanggan. Hal ini tentu menimbulkan persaingan ketat yang membuat banyak bengkel berinovasi dan berkembang.

Bengkel jihan product merupakan salah satu diantara bengkel servis sepeda motor yang terletak di Jl. Raya Kaliabang Tengah, RT.003/RW.031, Kaliabang Tengah, Kec. Bekasi Utara, Kota Bks, Jawa Barat 17125. Bengkel tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. 2 Bengkel Jihan Product

Bengkel ini berdiri sejak 2015, dengan seiring berjalannya waktu bengkel ini ramai oleh pelanggan dari berbagai belahan kota bekasi dan sekitarnya. Kualitas pelayanan dan lokasi merupakan salah satu faktor perbandingan pelanggan terhadap sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa termasuk Bengkel Jihan Product ini. Pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya, setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang

diberikan pada Bengkel Jihan Product dengan pelayanan yang disediakan di tempat bengkel yang lain, apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan membeli dan menggunakan produk atau jasa serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk ke tempat tersebut (Trisnawati, 2021).

Lokasi yang strategis juga cukup berpengaruh untuk memikat minat pelanggan datang untuk memperbaiki motornya di Bengkel Jihan Product, selain pelayanan dan lokasi keberhasilan Jihan Product juga ditentukan oleh integritas dalam menjalankan bisnis, seperti kejujuran mekanik dalam bekerja, mengganti sparepart sesuai keinginan pelanggan dan mengedukasi memberikan arahan kepada pelanggan. Banyaknya usaha di bidang ini, Bengkel Jihan Product menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik minat pelanggan di pasarnya. Dengan hal ini Bengkel Jihan Product harus menentukan strategi yang tepat supaya dapat selalu *survive* dan berkembang dalam meningkatkan keuntungan.

Hal ini dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang datang di Bengkel Jihan Product, pada tabel di bawah :

Tabel 1. 1 Persentase Jumlah Pelanggan Bengkel Jihan Product Tahun 2023

Bulan	Jumlah Pelanggan	Persentase
Januari	224	-
Februari	258	15%
Maret	233	-10%
April	258	11%
Mei	267	3%
Juni	280	5%
Juli	274	-2%
Agustus	298	9%

Bulan	Jumlah Pelanggan	Persentase
September	287	-4%
Oktober	271	-6%
November	254	-6%
Desember	237	-7%
Total	3141	

Sumber : Data Bengkel Jihan Product

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah pengunjung pada Bengkel Jihan Product setiap bulan mengalami penurunan seperti terlihat pada bulan juli sampai desember 2023 mengalami pengurangan dari 2% sampai 7%. Persentasi di atas menggambarkan kenaikan dan penurunan jumlah pelanggan, terdapat beberapa faktor yang mungkin menjadi penyebab penurunan data pelanggan mungkin disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan pada Bengkel Jihan Product. Selain itu juga terdapat beberapa faktor-faktor yang secara langsung maupun tidak langsung dapat berpengaruh pada minat pelanggan.

Dengan adanya fenomena ini, penulis melakukan *pra-survey* kepada pelanggan Bengkel Jihan Product sebagai penguat seberapa besar kualitas pelayanan dan lokasi terhadap minat pelanggan, berikut hasil dari *pra-survey* yang didapatkan oleh penulis kepada 25 pelanggan dari Bengkel jihan product sebagai berikut :

Tabel 1. 2 pra-survey Mengenai Minat Pelanggan

No.	Pertanyaan	Setuju		tidak setuju	
		Jumlah	persentase %	jumlah	persentase%
Pelayanan					
1	Teknisi di Bengkel Jihan Product ramah dan membantu?	15 responden	60%	10 responden	40%
2	Waktu penyelesaian layanan Bengkel Jihan Product sesuai dengan yang dijanjikan?	1 responden	4%	24 responden	96%
Lokasi					
1	Lokasi Bengkel Jihan Product mudah di akses?	5 responden	80%	20 responden	20%
2	jika bengkel ini berlokasi lebih jauh, saya masih akan mempertimbangkan untuk menggunakan layanan di sini?	2 responden	8%	23 responden	92%
Jumlah			38%		62%

Sumber : Olah Data Primer

Berdasarkan hasil *pra-survey* pada tabel 1.2 tersebut menunjukkan bahwa 38% dari 100% responden menyatakan baik mengenai beberapa faktor seperti pelayanan dan lokasi. Tetapi 62% dari 100% responden menyatakan tidak baik, karena beberapa faktor, yaitu faktor dari pelayanan dan lokasi yang disediakan Bengkel Jihan Product. Berdasarkan dari *pra-survey* sementara para pelanggan menunjukkan bahwa pelayanan yang sedikit kurang memuaskan konsumen atau pelanggan disebabkan waktu penyelesaian pelayanan yang kurang sesuai dengan yang dijanjikan pada konsumen atau pelanggan, begitu pula dengan lokasi yang memiliki lahan parkir yang minim, tempat tunggu *service* yang kurang memadai

akibatnya motor yang akan melakukan *service* atau perbaikan sebagian besar harus ditinggalkan oleh pemilik motor tersebut.

Meskipun bengkel ini memiliki kekurangan pelayanan yang di mana pelanggan harus menunggu sedikit lebih lama dan lokasi yang memiliki lahan parkir minim, namun dibalik kekurangannya ini bengkel Jihan Product memiliki keunggulan yang tidak dimiliki bengkel pada umumnya. Bengkel jihan product menjadi solusi terbaik untuk para pecinta otomotif yang ingin meningkatkan performa dan tampilan sepeda motornya. Bengkel Jihan Product hadir dengan keunggulan dalam layanan *bore up*, *tune up*, *upgrade* CVT, hingga berbagai jenis *modifikasi* motor, baik untuk harian, balap maupun kontes.

Dengan pengalaman dan tenaga mekanik profesional, bengkel Jihan Product mampu melakukan *bore up* mesin secara presisi untuk meningkatkan tenaga dan kecepatan motor, tanpa mengorbankan keawetan mesin. Proses ini didukung dengan peralatan *modern* dan komponen yang berkualitas.

Bengkel Jihan Product juga menyediakan layanan *tune up* lengkap untuk menjaga kondisi motor tetap prima. Mulai dari pengecekan sistem pembakaran, penggantian oli, hingga penyetelan karbutarot dan injeksi, semua dilakukan dengan detail agar motor selalu dalam performa maksimal. Tidak hanya itu, bagi pengguna motor matic, bengkel Jihan Product spesialis *upgrade* CVT yang dapat meningkatkan akselerasi dan efisiensi berkendara.

Kepada pemilik sepeda motor yang ingin tampil beda, bengkel Jihan Product juga menerima modifikasi. Mulai dari ubahan ringan, pemasangan aksesoris, hingga custom sesuai dengan konsep keinginan pelanggan. Bengkel Jihan Product bukan hanya bengkel service biasa, bengkel tersebut menjadi bengkel rekomendasi bagi pelanggan yang ingin performa motornya lebih bertenaga, responsif dan tampil lebih *stylish*. Hal ini menjadikan keunggulan pada bengkel Jihan Product, sehingga keunggulan ini dapat menarik daya minat pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Uhai et al., 2022) bahwa dalam penelitian ini kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan Kawa Coffee Point Tenggarong berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pelanggan untuk berkunjung. Dari penelitian yang dilakukan oleh (Yohana Walangitan et al., 2022) hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa potongan harga berpengaruh signifikan terhadap minat pelanggan, promosi juga terbukti memberikan dampak signifikan terhadap minat pelanggan. Sementara itu, meskipun kualitas pelayanan berpengaruh secara positif, pengaruhnya terhadap minat pelanggan tidak signifikan.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP MINAT PELANGGAN PADA BENGKEL JIHAN PRODUCT”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diterangkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu :

1. Apakah Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap Minat Pelanggan (Y) pada Bengkel Jihan Product?
2. Apakah Lokasi (X_2) berpengaruh terhadap Minat Pelanggan (Y) pada Bengkel Jihan Product?
3. Apakah Kualitas Pelayanan (X_1) dan Lokasi (X_2) berpengaruh terhadap Minat Pelanggan (Y) pada Bengkel Jihan Product?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yaitu :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan (X_1) terhadap Minat Pelanggan (Y) pada Bengkel Jihan Product?
2. Untuk mengetahui Pengaruh Lokasi (X_2) terhadap Minat Pelanggan (Y) pada Bengkel Jihan Product?
3. Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan (X_1) dan Lokasi (X_2) terhadap Minat Pelanggan (Y) pada Bengkel Jihan Product?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Penelitian ini diharapkan bisa mengembangkan ilmu dan wawasan dan menambah ilmu yang sudah didapat di perkuliahan.

2. Penelitian ini diinginkan bisa menjadi kajian ilmu yang bermanfaat menjadi rujukan, acuan dan jadi bahan informasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Untuk Penulis

Penelitian ini diinginkan bisa jadi sarana guna mengimplementasikan ilmu di lapangan dan mendapatkan info baru pada permasalahan yang ditelaah.

2. Untuk Pemilik Usaha

Penelitian ini diinginkan bisa memberi sumbangan pemikiran yang bermanfaat ke pemilik bengkel untuk menjadi bahan masukkan supaya dapat mempertahankan pelayanan dan lokasi.

3. Untuk Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi atau pemikiran yang bermanfaat bagi pembaca yang hendak menjalankan penelitian di bidang yang serupa.

4. Untuk Akademik

Penelitian ini diinginkan dapat menjadi rujukan saat pertumbuhan ilmu ekonomi manajemen bisnis dan mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang manajemen pemasaran saat mengidentifikasi variabel yang berdampak pada pelayanan dan lokasi terhadap minat pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara sistematis pembahasan penelitian dalam penulisan proposal skripsi ini dapat diurai sebagai berikut :

BAB 1 Pendahuluan

Bab ini berisikan Latar Belakang, Fenomena *Research Gap*, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan yang memberikan gambaran umum mengenai Pelayanan dan Lokasi terhadap Minat Pelanggan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini mencakup landasan teori dari masing-masing variabel yang digunakan sebagai tujuan atau landasan dalam menganalisis batasan masalah dan penelitian terdahulu yang akan dijadikan kerangka berfikir dan hipotesis yang terdiri dari Pelayanan, Lokasi dan Minat Pelanggan.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini akan menjelaskan gambaran metodologi yang digunakan seperti desain penelitian, populasi dan sampel, mengidentifikasi variabel-variabel penelitian, menjelaskan variabel tersebut diukur serta metode pengumpulan dan metode analisis data.

BAB IV Hasil Analisis dan Pembahasan

Bab ini dilakukan pembahasan mengenai hasil dari analisis data dan pembahasan hasil penelitian, serta implementasi hasil penelitian untuk memperoleh pemahaman mengenai hasil pengujian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini peneliti menyajikan kesimpulan dari hasil keseluruhan penelitian yang dilakukan, serta memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang terkait.



