

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan.

Persaingan yang semakin ketat terjadi di dalam dunia otomotif khususnya produk sepeda motor karena produk ini merupakan alat transportasi darat yang paling dominan banyak dimiliki dan dibutuhkan oleh masyarakat. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula.

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan pelanggan.

Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah usaha di bidang bengkel yang akhir-akhir ini berkembang pesat, baik secara kualitas maupun kuantitas. Dapat kita lihat hampir di setiap jalan raya maupun wilayah perkampungan banyak tempat-tempat yang

menyediakan jasa bengkel. Dengan banyaknya usaha dibidang perbengkelan ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antara satu bengkel dengan bengkel lainnya.

Dengan adanya persaingan ini pula maka masing-masing bengkel berusaha Semakin banyaknya jumlah pengguna sepeda motor, dan semakin seringnya sepeda motor digunakan secara tidak langsung konsumen juga membutuhkan sarana dan prasarana untuk merawat maupun memperbaiki kendaraannya tersebut agar layak pakai, tidak kalah dengan produk baru dan dapat dijual dengan harga yang tinggi. Hal ini menimbulkan persaingan yang ketat terutama pada penyedia jasa service antara dealer resmi yang bekerjasama dengan merk-merk sepeda motor tertentu yang saling bersaing untuk mendapatkan konsumen. Oleh karena itu penyedia jasa lebih meningkatkan tujuan yang lebih baik yakni bagaimana cara menumbuhkan konsumen yang puas atas jasa yang diberikan ke arah konsumen. Kepuasan tersebut dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang optimal.

Kepuasan tersebut dapat dicapai melalui pemberian layanan dan dukungan yang optimal kepada pelanggan. Pemberian layanan dan dukungan yang optimal itu dapat diberikan kepada pelanggan melalui pemberian layanan yang cepat sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama di bengkel, keramahan karyawan dalam melayani pelanggan, dan pemberian saran-saran perawatan mesin kepada pelanggan. Pelanggan yang puas akan loyal dan menceritakan kebaikan bengkel kepada orang lain, sehingga dapat menambah jumlah pelanggan bengkel.

Selain itu kepadatan aktivitas di jalan menuntut kenyamanan dalam berkendara, sehingga kendaraan yang dipakai harus selalu dalam keadaan

baik. Agar kendaraan selalu dalam keadaan baik maka diperlukan perawatan dan servis berkala. Untuk itu sangat dibutuhkan jasa bengkel motor.

Seperti yang kita ketahui saat ini kurangnya peminat orang untuk melakukan perawatan di bengkel resmi dikarenakan beberapa alasan seperti, mereka terkadang malas untuk menunggu terlalu lama, dan harga juga mempengaruhi mereka karena banyaknya bengkel bengkel yang diluaran yang lebih murah dari pada di bengkel resmi.

Dealer Tretan Motor Kamal merupakan dealer resmi Yamaha yang bergerak dalam bidang pemasaran sepeda motor merk Yamaha. Dalam usahanya, tidak hanya melakukan penjualan sepeda motor dengan merek Yamaha saja, akan tetapi juga menyediakan jasa service, penyediaan dan penggantian spare part dan pengecatan (body painting).

**Data Jumlah Pelanggan Service di Tretan Motor Kamal
Tahun 2010-2013**

Tahun	Jumlah
2010	5515
2011	5279
2012	5029
2013	4946

Sumber: Dealer Tretan Motor Kamal

Adanya penurunan konsumen jasa service tersebut, maka pihak penyedia jasa dalam hal ini Tretan Motor Kamal harus mengevaluasi kembali terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan sehingga pelanggan puas dan akhirnya loyal terhadap perusahaan.

Dalam perkembangannya, jumlah pelanggan Tretan Motor Kamal mengalami Penurunan secara terus menerus seiring dengan ketatnya

persaingan. Penurunan-penurunan tersebut dikarenakan berbagai alasan seperti harga service, harga spare part lebih murah di bengkel lain yang juga menyediakan berbagai macam spare part dibandingkan di bengkel resmi Yamaha itu sendiri. Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap penurunan tersebut, seperti kualitas pelayanan service nya yang terkesan terburu buru dibandingkan dengan di bengkel lain yang lebih teliti dengan keluhan keluhan yang dialami konsumen itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, maka skripsi ini mengambil judul: "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL TRETAN MOTOR KAMAL".

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah terjadinya penurunan secara terus menerus dari tahun ke tahun yang dialami oleh dealer Tretan Motor Kamal. Kepuasan pelanggan dalam jangka panjang dapat menciptakan loyalitas pelanggan terhadap Bengkel Tretan Motor.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible (Bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati) berpengaruh secara Simultan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Tretan Motor Kamal?

- 1.2.2 Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Tretan Motor Kamal?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui secara Simultan adanya pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati) berpengaruh secara Parsial terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Tretan Motor Kamal?
- 1.3.2 Untuk mengetahui secara Parsial adanya pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati) berpengaruh secara Parsial terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Tretan Motor Kamal?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan kebijaksanaan pihak bengkel terutama yang berhubungan dengan pelayanan dan kinerja karyawan atau mekanik terhadap pelanggan.