

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, kepemilikan kendaraan bermotor telah menjadi hal yang umum di kalangan masyarakat. Di Provinsi Kalimantan Timur, khususnya Kabupaten Kutai Kartanegara, sepeda motor merupakan salah satu moda transportasi yang paling banyak digunakan karena kemudahan akses dan efisiensinya dalam menunjang mobilitas sehari-hari.

Berdasarkan informasi Badan Pusat Pengukuran (BPS) Kaltim, pada 2018-2020 terdapat 1.615.850 kendaraan motor.(Bps.go.id, 2021). Hal inilah yang membuat industri yang bergerak di bidang jasa atau bengkel motor mendapatkan peluang usaha yang cukup tinggi. Pembelian kendaraan pribadi seperti motor, harus dirawat dengan baik agar tahan lama dan tidak mudah rusak supaya tidak membahayakan si pengendara.

Perusahaan bengkel motor ikut hadapi persaingan, dimana mereka sering berupaya membagikan keunggulan-keunggulan dalam bermacam metode untuk membagikan suatu mutu jasa serta kepuasan yang bagus untuk konsumen supaya konsumen sering memperbaiki motor mereka di bengkel tersebut.

Kepuasan adalah reaksi pelanggan terhadap penilaian atas ketidakkonsistenan atau konflik antara asumsi masa lalu (atau standar pelaksanaan lainnya) dan pameran asli barang tersebut seperti yang terlihat setelah penggunaannya. (Tse & Wilton, 1988a).

Menurut (Kotler, 1993) Kunci mendasar dalam menjaga kualitas jasa yang baik adalah akses dan korespondensi yang mudah, kemampuan perwakilan yang kuat, keramahan dan validitas yang tinggi, bantuan yang dapat diandalkan dengan kehandalan dan kelayakan, serta kecepatan dalam menjawab berbagai keberatan dan permasalahan dari pembeli, tidak hanya dengan menyediakan kantor yang lengkap dan memadai. kelengkapan perlengkapan, perangkat dan pemberian harga yang cukup wajar bagi seluruh lapisan masyarakat.

Selain menjadi aspek krusial dalam kelangsungan bisnis, kepuasan pelanggan menjadi modal utama dalam upaya meraih kemenangan dan terus mampu bertahan dalam persaingan. Pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen dapat menimbulkan kepuasan pelanggan.

Konsumen yang semakin terpuaskan akan lebih sedikit mengajukan komplain dan lebih cenderung untuk datang kembali. Sebaliknya, konsumen yang merasa tidak puas cenderung kurang berkomitmen dan pastinya tidak setia terhadap bengkel tersebut.

Pelanggan perlu membandingkan harapan pelanggan atas jasa yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan oleh bengkel motor Syaiful Anwar dan apabila pelanggan bengkel tersebut terpenuhi harapannya maka ada kecenderungan untuk kembali. Namun bila pelanggan merasa tidak puas mereka enggan untuk datang kembali.

Berdasarkan observasi peneliti di Bengkel Motor Syaiful Anwar, Penulis melihat ada beberapa pelanggan yang umumnya datang untuk memeriksakan kendaraannya secara rutin, ada juga yang mengaku selalu senang dengan bantuan tersebut, namun ada juga pelanggan yang kerap mengeluh karena bantuan tersebut menyita waktu cukup lama. dan bantuan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan.

Kondisi factual yang terjadi pada bengkel motor Syaiful Anwar adalah ketidak sesuaian antara jumlah teknisi yang berjumlah dua orang dengan jumlah pelanggan yang datang untuk melakukan service. Kekurangn teknisi tersebut menyebabkan tingkat antrian yang tidak terkendali hingga menyebabkan rendahnya kepuasan pelanggan (*customer satisfactions*) atas layanan yang diberikan.

Selain kurangnya teknisi adalah tingkat kehandalan teknisi yang masih dianggap kurang, hal ini dibuktikan dari adanya keluhan dari pelanggan atas service yang mereka lakukan. Pelanggan menilai ada ketidak sesuaian antara yang mereka harapkan dengan yang mereka dapatkan. Masalah selanjutnya adalah ketidak sesuaian antara proses penyelesaian dengan janji yang diberikan kepada konsumen.

Masalah-masalah tersebut jika tidak segera diperbaiki maka akan menyebabkan pelanggan enggan untuk datang kembali apalagi merekomendasikan kepada orang lain.

Berdasarkan latar belakang dan masalah diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai Kepuasan Pelanggan dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Motor Syaiful Anwar di Tenggaraong”**

1.2. Rumusan Masalah

Pada kenyataannya menurut peneliti tentang permasalahan tingkat Kepuasan Pelanggan yaitu dipengaruhi kualitas pelayanan. Menurut beberapa pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, hingga pelanggan memilih untuk memperbaiki motornya ke bengkel lainnya. Kehandalan karyawan dalam memperbaiki motor belumlah maksimal, hal itu yang membuat beberapa pelanggan memilih memperbaiki motornya di bengkel lainnya.

Pihak perusahaan perlu meningkatkan lagi kualitas karyawannya, dan juga menambah karyawan agar pelanggan tidak harus menunggu antrian yang lama. (Tjiptono, 2017) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan masalah diatas maka penulis menyusun rumusan masalah untuk penelitian kali ini dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada bengkel Motor Syaiful Anwar?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian kali ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada bengkel motor Syaiful Anwar.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pemilik usaha Bengkel Motor Syaiful Anwar di Tenggara dalam mengambil kebijakan yang lebih tepat.
2. Secara teoritis, hasilnya diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam pengembangan ilmu bagi dunia akademik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta sebagai referensi dan perbandingan bagi peneliti yang akan meneliti permasalahan yang sama pada masa yang akan datang.
3. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan perguruan tinggi dan sekaligus memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.

1.5. Sistematika Penelitian

Secara sistematis penelitian ini disusun dalam beberapa bab guna membantu para pembaca dalam memahami apa yang akan disajikan dalam penulisan ini, di mana masing-masing bab berisikan sebagai berikut:

- BAB I** : **PENDAHULUAN**, yang mengemukakan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.
- BAB II** : **TINJAUAN PUSTAKA**, yang berisi tentang penelitian terdahulu, pengertian manajemen, pengertian manajemen pemasaran, jasa, kerangka pikir, hipotesis, dan definisi konseptual.

- BAB III : METODE PENELITIAN**, yang menguraikan tentang definisi konsep operasional, wilayah penelitian, perincian data yang diperlukan, teknik pengumpulan data, alat analisis dan pengujian hipotesis serta jadwal penelitian.
- BAB IV : HASIL PENELITIAN**, yang menguraikan tentang informasi data yang diperoleh dari Bengkel Motor Syaiful Anwar di Bukit Biru yang digunakan untuk mempersiapkan analisis data dan pembahasan selanjutnya.
- BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**, yang dilakukan terhadap data yang sudah diperoleh pada BAB IV. Setelah melakukan analisis kemudian dilakukan pembahasan berdasarkan pada hasil perhitungan dengan menggunakan alat analisis yang dipergunakan.
- BAB VI : PENUTUP**, yang menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang diharapkan mampu memberikan masukan bagi perbaikan kinerja Bengkel yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN