

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pengguna sepeda motor di Indonesia kian mengalami peningkatan, berdasarkan data dari lembaga Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) hasil penjualan kendaraan roda dua sepanjang tahun 2021 mencapai 5.057.516 unit, atau naik 38% dari periode tahun 2020 yaitu sejumlah 3.660.616 unit. Kenaikan penjualan sepeda motor ini menghasilkan dampak positif yang bergulir ke industri pendukungnya seperti jasa untuk merawat maupun memperbaiki kendaraan agar tetap layak pakai. Dampak positif tersebut juga menumbuhkan persaingan yang kompetitif antara perusahaan jasa layanan kendaraan bermotor. Sehingga setiap perusahaan khususnya pada bidang jasa otomotif semakin menyadari pentingnya aspek kepuasan konsumen untuk menjamin kelangsungan bisnis mereka. Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:180) kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk atau jasa yang *real* atau aktual dengan kinerja produk dan jasa yang diharapkan.

Salah satu perusahaan jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor yang mengutamakan kepuasan konsumen adalah AHASS. Di wilayah Cakung terdapat 5 bengkel AHASS yaitu AHASS Bina Karya, AHASS Sukses Motor, AHASS Farhan Motor, AHASS Wahana Adhi Pratama, dan AHASS Sumber Jaya Motor. Berikut data jumlah konsumen bengkel AHASS di wilayah Cakung dari tahun 2021 sampai tahun 2022.

Tabel 1.1
Jumlah Konsumen AHASS Wilayah Cakung Periode 2021 - 2022

No	Cabang AHASS	Tahun Berdiri AHASS	Jumlah Konsumen	
			2021	2022
1	AHASS Bina Karya	2019	1.502	1.450
2	AHASS Sukses Motor	2021	1.751	1.609
3	AHASS Farhan Motor	2017	1.927	1.967
4	AHASS Wahana Adhi Pratama	2014	2.634	2.756
5	AHASS Sumber Jaya Motor	2017	2.983	2.995

Sumber: Wawancara dengan Kepala Bengkel AHASS Tahun 2021-2022

Tabel 1.1 adalah tabel jumlah konsumen AHASS Wilayah Cakung Periode 2021 – 2022. Bengkel AHASS yang memiliki jumlah konsumen terbanyak adalah AHASS Sumber Jaya Motor dengan total konsumen pada tahun 2021 sebesar 2.983 dan pada tahun 2022 naik menjadi sebesar 2.985 konsumen. Bengkel yang terendah adalah AHASS Bina Karya dengan total konsumen pada tahun 2021 sebesar 1.502 dan pada tahun 2022 turun menjadi 1.450 konsumen. Selain itu Bengkel AHASS Sukses Motor Ujung Menteng juga termasuk bengkel dengan jumlah konsumen terendah yaitu sebanyak 1.751 konsumen pada tahun 2021 dan pada tahun 2022 sebesar 1.609 menjadikan AHASS Sukses Motor Ujung Menteng sebagai bengkel dengan jumlah konsumen terendah ke dua di wilayah Cakung.

AHASS Sukses Motor Ujung Menteng merupakan bengkel AHASS yang terbaru sejak 04 Januari 2021 dan memiliki 3 staf mekanik, 1 staf kasir dan 1 *office boy*. Untuk menarik konsumen dan membangun kepuasan konsumen, AHASS Sukses Motor Ujung Menteng berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan menyediakan tarif jasa yang relatif murah. Hal ini membuat AHASS Sukses Motor Ujung Menteng hampir tidak pernah sepi oleh konsumen. Namun, dikarenakan hal tersebut juga tak jarang konsumen AHASS Sukses Motor Ujung Menteng harus mengantre lama untuk mendapatkan pelayanan. Sehingga banyak konsumen yang memutuskan pindah ke

cabang bengkel lain untuk melakukan perawatan dan perbaikan kendaraan bermotornya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada staf AHASS Sukses Motor Ujung Menteng dikatakan oleh kepala bengkel AHASS Bapak Encun Sunandar bahwa pada tahun 2021 terdapat beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan harga. Lalu pada tahun 2022 dikatakan bahwa beberapa masalah dapat diatasi misalnya permasalahan pada lokasi diselesaikan dengan cara pindah lokasi dari posisi gedung yang awalnya di area badan kompleks ruko di mana kurang terlihat dari jalan raya kemudian berpindah ke posisi *hook* atau pojok kompleks ruko sehingga dapat terlihat jelas dari jalan raya. Kemudian untuk permasalahan harga diatasi dengan memberikan tarif harga lebih rendah dari harga sebelumnya. Sedangkan untuk permasalahan lainnya masih dalam proses pencarian solusi. Pada wawancara terkait pendapat konsumen mengenai AHASS Sukses Motor Ujung Menteng, dapat dikatakan bahwa rata-rata konsumen mengatakan bahwa AHASS Sukses Motor Ujung Menteng kurang dalam hal kualitas pelayanan, fasilitas dan ketersediaan *spare part*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bengkel AHASS Sukses Motor Ujung Menteng tersebut dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang sering disebut adalah permasalahan terkait kualitas pelayanan yang dinilai kurang baik dan ramah serta fasilitas yang kurang memadai sehingga membuat konsumen AHASS Sukses Motor Ujung Menteng merasa tidak puas. Adapaun ketidakpuasan konsumen yang telah dipaparkan melalui wawancara langsung sejalan dengan data ulasan pada *google maps* lokasi ke AHASS Sukses Motor Ujung Menteng.

Tabel 1.2

Ulasan Ketidakpuasan Konsumen AHASS Sukses Motor Ujung Menteng

No	Ulasan	Jumlah	Persentase (%)
1	Keluhan Kualitas Layanan	10	62,5%
2	Keluhan Fasilitas	6	37,5%
Total		16	100%

Sumber : Ulasan *google maps*, 2024

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan pada hasil ulasan *google maps* bahwa sebanyak 16 jumlah konsumen yang melakukan keluhan pada AHASS Sukses Motor Ujung menteng, peneliti menemukan hal-hal yang terkait mengenai keluhan kualitas pelayanan dan keluhan fasilitas. Bentuk keluhan konsumen ini akan berimbas pada ketidakpuasan konsumen kepada bengkel AHASS Sukses Motor Ujung Menteng

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:182), kepuasan konsumen juga dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. Salah satu faktor yang berkaitan erat dengan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen (Wijaya, 2011:152).

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah pegawai AHASS Sukses Motor Ujung Menteng bersikap ramah dengan anda?	15%	25%
2.	Apakah pegawai AHASS Sukses Motor Ujung Menteng menanggapi keluhan dengan cepat?	16%	24%
3.	Apakah pegawai AHASS Sukses Motor Ujung Menteng melakukan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan?	17%	23%
4.	Apakah anda puas dengan pelayanan di AHASS Sukses Motor Ujung Menteng?	19%	21%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Pra Survey

Tabel 1.2 adalah hasil pra survey yang dilakukan kepada 40 responden yang merupakan konsumen AHASS Sukses Motor Ujung Menteng melalui distribusi kuesioner menggunakan *google form* terkait kualitas pelayanan. Dapat diketahui pada pertanyaan yang disediakan selalu didominasi oleh jawaban tidak setuju. Pada pertanyaan “Apakah pegawai AHASS Sukses Motor Ujung Menteng bersikap ramah

dengan anda?” terdapat 25% responden yang tidak setuju. Pada pertanyaan “Apakah pegawai AHASS Sukses Motor Ujung Menteng menanggapi keluhan dengan cepat?” terdapat 24% responden yang tidak setuju. Pada pertanyaan “Apakah pegawai AHASS Sukses Motor Ujung Menteng melakukan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan?” terdapat 23% responden yang tidak setuju. Pada pertanyaan “Apakah anda puas dengan pelayanan di AHASS Sukses Motor Ujung Menteng?” terdapat 21% responden yang tidak setuju. Hal ini artinya kualitas pelayanan yang diberikan AHASS Sukses Motor Ujung Menteng dinilai kurang memuaskan.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai juga diperlukan untuk membangun kepuasan konsumen. Fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pada konsumen (Tjiptono dan Chandra, 2016:184).

Tabel 1.4
Hasil Pra Survey Fasilitas

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah ruang tunggu AHASS Sukses Motor Ujung Menteng sudah cukup nyaman?	16%	24%
2.	Apakah AHASS Sukses Motor Ujung Menteng memiliki suku cadang kendaraan sesuai dengan kebutuhan konsumen?	14%	26%
3.	Apakah AHASS Sukses Motor Ujung Menteng memiliki peralatan yang memadai dalam memberikan jasa yang dibutuhkan?	18%	22%
4.	Apakah puas dengan fasilitas AHASS Sukses Motor Ujung Menteng?	19%	21%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Pra Survey

Tabel 1.3 adalah hasil pra survey yang dilakukan kepada 40 responden yang merupakan konsumen AHASS Sukses Motor Ujung Menteng melalui distribusi

kuesioner menggunakan *google form* terkait fasilitas. Dapat diketahui pada pertanyaan yang disediakan selalu didominasi oleh jawaban tidak setuju. Pada pertanyaan “Apakah ruang tunggu AHASS Sukses Motor Ujung Menteng sudah cukup nyaman?” terdapat 24% responden yang tidak setuju. Pada pertanyaan “Apakah AHASS Sukses Motor Ujung Menteng memiliki suku cadang kendaraan sesuai dengan kebutuhan konsumen?” terdapat 26% yang tidak setuju. Pada pertanyaan “Apakah AHASS Sukses Motor Ujung Menteng memiliki peralatan yang memadai dalam memberikan jasa yang dibutuhkan?” terdapat 22% yang tidak setuju. Pada pertanyaan “Apakah puas dengan fasilitas AHASS Sukses Motor Ujung Menteng?” terdapat 21% yang tidak setuju. Hal ini artinya fasilitas yang diberikan AHASS Sukses Motor Ujung Menteng tidak memadai membuat konsumen menjadi tidak nyaman dan suku cadang yang tidak lengkap membuat konsumen menjadi kecewa. Sehingga konsumen merasa tidak puas dengan kualitas dan fasilitas yang diberikan oleh AHASS Sukses Motor Ujung Menteng dimana hal itu membuat konsumen enggan merekomendasikan AHASS Sukses Motor Ujung Menteng kepada teman atau kerabat.

Menurut Supriyono (2015:57) kualitas pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik dan fasilitas yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Harfika dan Abdullah (2017:44-56), Winarno, Mananeke dan Ogi (2018:1248-1257), Maryati dan Husda (2020:20-27). Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada AHASS Sukses Motor Ujung Menteng”**.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS Sukses Motor Ujung Menteng?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS Sukses Motor Ujung Menteng?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS Sukses Motor Ujung Menteng.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS Sukses Motor Ujung Menteng.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih mendalam pada perusahaan di bidang penyedia jasa terkait dengan kualitas pelayanan dan fasilitas serta pengaruhnya pada kepuasan konsumen. Selain itu diharapkan juga penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan bagi rekan-rekan yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan tajuk dan objek yang sama.

2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian bagi perusahaan yaitu sebagai bahan masukan untuk perusahaan jasa perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor pada khususnya bengkel AHASS Sukses Motor Ujung Menteng dalam memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk konsumen agar tercipta kepuasan konsumen di masa yang akan datang.

1.5 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan informasi, waktu dan biaya maka peneliti membatasi permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini dibatasi hanya pada satu jenis objek penelitian yaitu konsumen AHASS Sukses Motor Ujung Menteng tahun 2021 - 2022.
2. Penelitian ini dibatasi hanya mengenai permasalahan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen AHASS Sukses Motor Ujung Menteng tahun 2021-2022.
3. Responden pada penelitian ini berfokus pada konsumen AHASS Sukses Motor Ujung Menteng.

1.6 Sistematika Pelaporan

Agar penyusunan laporan dalam penelitian ini dapat lebih sistematis dan lebih dipahami, maka sistematika pelaporan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan secara teoritis mengenai pengertian teori-teori yang mendasari dan berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini, yang digunakan sebagai pedoman dalam menganalisis masalah. Teori-teori yang digunakan mengenai pengertian variabel kualitas pelayanan, pengertian fasilitas, pengertian kepuasan konsumen, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan beberapa hal antara lain tentang metode penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, model dan instrument penelitian serta metode analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan deskripsi data dari hasil penelitian yang terdiri dari: hasil penelitian, karakteristik responden, deskripsi data variabel kualitas pelayanan, deskripsi data variabel fasilitas, deskripsi data variabel kepuasan konsumen. Uji signifikansi sebagai landasan pengambilan keputusan secara statistik serta pembahasannya.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi simpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, serta saran yang diberikan sebagai masukan dari hasil penelitian.