

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya jumlah sepeda motor yang dipilih oleh mayoritas masyarakat, maka semakin berpeluang besar pebisnis untuk mendirikan perusahaan jasa reparasi kendaraan bermotor atau yang sering disebut dengan bengkel. Untuk itulah masyarakat membutuhkan sarana dan prasarana untuk merawat serta memperbaiki kendaraannya agar layak pakai. Jasa/layanan (servis) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun dan produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik.

Perusahaan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah hal utama yang harus dicapai perusahaan dalam mencapai tujuan dari perusahaan. Beberapa peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh produsen terjadi karena sekarang ini pelanggan sudah mulai kritis dalam keputusan untuk melakukan perawatan sepeda motornya pada tempat jasa perbaikan (bengkel) sepeda motor sehingga harapan pelanggan dapat tercapai. Keramahan petugas bengkel, kenyamanan ruang tunggu, kualitas hasil servis, kewajaran biaya servis, informasi servis yang jelas sehingga memudahkan pelanggan mengakses lokasi bengkel. Hal ini menjadi pedoman bagi pelanggan dalam membandingkan antara kinerja dan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka

pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan menjadi lebih puas.

Penyedia jasa harus lebih mementingkan kualitas pelayanan guna menumbuhkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono & Chandra (2007) mereka berpendapat bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan. Kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat. Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan. Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan akan berdampak pada kepuasan pelanggan, sehingga produk atau jasa yang diberikan haruslah memberikan nilai yang maksimal dan memberikan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan memilih produk atau jasa yang memberikan nilai maksimal bagi mereka sehingga dapat memperoleh kepuasan maksimal sesuai keinginan.

Hal lain yaitu memberikan kepercayaan pelanggan untuk tetap menggunakan jasa servis di tempat penyedia jasa (bengkel). Kepercayaan menjadi sangat penting peranannya dalam membina hubungan kepada pelanggan. Kepercayaan konsumen atau

pengetahuan konsumen menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut dari suatu produk yang diketahui konsumen dan atribut mana yang digunakan untuk mengevaluasi suatu produk (Mowen dan Minor dalam Sumarwan, 2011). Keyakinan atau kepercayaan adalah faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara rekan bisnis selain itu juga merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi. Kepercayaan adalah kunci utama meraih keuntungan jangka panjang dalam menjalankan usaha, serta berkembangnya suatu usaha diikuti dengan meningkatnya kepercayaan pelanggan.

Selain memberikan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan pelanggan, penyedia jasa harus memberikan nilai dan kepuasan (*value and satisfaction*). Nilai (*value*) adalah perkiraan konsumen atas seluruh kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhannya. Menurut Kotler (2002) definisi nilai pelanggan (*customer value*) adalah selisih antara nilai pelanggan total dan biaya pelanggan total. Biaya mencakup biaya moneter, biaya waktu, biaya energy dan biaya fisik. Perusahaan akan memberikan kepuasan pada pelanggan sehingga produk atau jasa yang diberikan haruslah memberikan nilai yang maksimal. Untuk itu perusahaan saling berlomba memberikan nilai tertinggi bagi konsumen, karena konsumen menginginkan nilai maksimum dengan dibatasi oleh biaya pencarian, keterbatasan pengetahuan dan penghasilan. Semakin besar manfaat yang diberikan dengan harganya, maka semakin besar nilai yang diperoleh pelanggan terhadap suatu produk.

Bengkel Buana Motor merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di sektor jasa otomotif yang menjalankan fungsi produksi, penjualan dan pemeliharaan yang

bertempat di kompleks terminal kota Kefamenanu. Hal ini memudahkan konsumen yang ingin melakukan pemeliharaan pada sepeda motornya baik servis ringan maupun servis berat. Hal tersebut menunjukkan bahwa wali motor berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan, karena kepuasan pelanggan menjadi kunci keberlangsungan suatu usaha. Berikut data jumlah pelanggan yang menggunakan jasa service di Buana Motor Kefamenanu periode Maret 2020-Februari 2021.

Tabel 1.1

Data Jumlah pelanggan Buana Motor Kefamenanu

No	Bulan	Tahun	Jumlah Pelanggan	
1.	Maret	2020		155
2.	April	2020		180
3.	Mei	2020		217
4.	Juni	2020		240
5.	Juli	2020		279
6.	Agustus	2020		310
7.	September	2020		150
8.	Oktober	2020		186
9.	November	2020		210
10.	Desember	2020		248
11.	Januari	2021		279
12.	Februari	2021		280
	Total			2.734

Sumber data bengkel Buana Motor Kefamenanu

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan dari maret 2020-februari 2021 sebanyak 2734 yang telah menggunakan jasa service pada bengkel Buana Motor. Pelanggan Buana mengalami kenaikan setiap bulannya. Dari data diatas pelanggan pada awal bulan tahun 2020 yaitu pada bulan maret, april mei, juni, juli dan agustus dengan adanya penggunaan jasa disebut pelanggan tetap dan tidak tetap, hal ini dirasakan oleh pelanggan sendiri yang menggunakan jasa service. Pelanggan tertinggi yang menggunakan jasa servis yaitu pada bulan September dengan jumlah paling tinggi dari semua (310pelanggan). Pada bulan September dan oktober mengalami penurunan dikarenakan pelanggan akan mencari kenyamanan dengan membandingkan pelayanan pada bengkel. Dan pada bulan terakhir yaitu bulan November, desember, januari dan februari kembali meningkat hal ini dikarenakan pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali lagi ke bengkel Buana Motor dan menjadi pelanggan setia serta akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain, sehingga jumlah pelanggan Bengkel Buana Motor akan bertambah. Tetapi jika pelanggan merasa tidak puas maka pelanggan akan mengeluhkan ketidakpuasannya kepada pihak bengkel dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak bengkel.

Ketidakstabilan jumlah pelanggan di Buana Motor disebabkan oleh beberapa faktor. Berdasarkan dari hasil sumber data terhadap 14 pelanggan Buana Motor diperoleh beberapa keluhan yang masih dialami oleh para pelanggan, yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Tabel 1.2**Hasil sumber data primer pada pelanggan Buana Motor**

No	Nama	Sumber Data		Keterangan
		Alasan dikemukakan (+)	Keluhan pelanggan (-)	
1	Primus sengkoen	Fasilitas cukup nyaman	Antrian cukup lama,	Bukti fisik (kualitas pelayanan)
2	Yanto sanak	Hasil service memuaskan		Bukti fisik jaminan (kualitas pelayanan)
3	Hendri sengkoen	Penanganan cukup baik, fasilitas nyaman	Parkiran sempit	Nilai pelanggan (lokasi)
4	Minggus naiheli	Karyawan ramah	Complain kurang ditanggapi	Nilai pelanggan (daya tanggap)
5	Agus painneon	Fasilitas cukup nyaman	Kebersihan kendara kurang dijaga	Nilai pelanggan (bukti fisik)
6	Alo sesnae	Sudah jadi pelanggan		Nilai pelanggan (kepercayaan)
7	Liber naisoko	Hasil service bagus sesuai harapan		Kualitas pelayanan
8	Mikhael sengkoen	Harga terjangkau	Antrian cukup lama	Harga dan lokasi
9	Heri loe	Fasilitas tempat tunggu cukup nyaman		Kehandalan, kualitas pelayanan
10	Petrus kanis	Terpercaya, hasil service memuaskan	Kebersihan kendaraan kurang dijaga,	Kepercayaan, nilai pelanggan
11	Yuven kolo	Pelayanan ramah, harga terjangkau	Mekanik kurang tanggap dengan teliti	Daya tanggap, bukti fisik

12	Anton nailape	Hasil service bagus sesuai harapan, sudah terjamin	Kerusakan ringan langsung diganti	Nilai pelanggan, empati
13	Hiro omenu	Tempat tunggu cukup nyaman		Kualitas pelayanan
14	Dalsi metboki	Karyawan ramah, biaya terjangkau dan fasilitas cukup nyaman	Mekanik kurang tanggap	Empati, daya tanggap dan bukti fisik

Sumber data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel sumber data di atas yang terjadi pada tahun 2020 kepada 14 pelanggan yang menggunakan jasa servis Buana Motor masih menunjukkan berbagai keluhan dalam pelayanan jasa servis. Dalam hal ini keluhan yang banyak dikemukakan oleh pelanggan diantaranya antrian cukup lama, parkir sempit, kurang teliti dalam servis, serta kebersihan kendaraan kurang dijaga. Hal ini menjadi masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan. Jika hal ini terus terjadi maka kepuasan pelanggan akan berkurang. Selain itu terdapat hal baik yang dikemukakan oleh pelanggan yaitu hasil servis bagus sesuai harapan, harga terjangkau, pelayanan ramah, tempat tunggu cukup nyaman dan fasilitas cukup nyaman. Hal ini akan menambah kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang dan pelanggan akan bertambah.

Menurut (Q, Suryoko & Saryadi, 2012) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Service Bengkel Ahass 0002 Semarang Honda Center”, menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Sedangkan menurut (Adista Fitriani, 2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai

Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Serba Ada Matahari di Pondok Gede Plaza Kota Bekasi”, menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu diketahui pula beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan jasa service Buana Motor diantaranya kepercayaan, kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah maka peneliti ingin melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam dengan judul **”Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Buana Motor Kefamenanu”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Buana Motor Kefamenanu?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Buana Motor Kefamenanu?
3. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Buana Motor Kefamenanu?
4. Apakah kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Buana Motor Kefamenanu?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Buana Motor Kefamenanu.
- b) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Buana Motor Kefamenanu.
- c) Untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Buana Motor Kefamenanu
- d) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Buana Motor Kefamenanu.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan sebagai berikut :

- 1) Bagi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh khususnya teori pemasaran pada pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

2) Bagi Praktis

Penelitian ini dapat menambah pemahaman mengenai manfaat dari kepuasan pelanggan pengguna jasa servis bengkel Buana Motor Kefamenanu dalam dunia bisnis, untuk diterapkan dimasa yang akan datang.