BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia otomotif saat ini, kita sangat membutuhkan alat transportasi baik darat, laut maupun udara yang dengan cepat dapat melayani kebutuhan konsumen atau pengguna kendaraan. Salah satu contoh kendaraan yang paling diminati oleh masyarakat adalah kendaraan roda dua atau sering disebut sepeda motor, hal ini dapat dilihat betapa maraknya pengguna sepeda motor dan tak bisa dipungkiri salah satu penyebab terjadinya kemacetan ialah sepeda motor itu sendiri. Untuk kebutuhan transportasi darat, kendaraan bermotor sangat diperlukan. Kendaraan roda dua sebagai alat transportasi mempunyai peran yang penting bagi masyarakat banyak baik itu individu atau pun kebutuhan perusahaan. Selain harganya yang bisa dibilang terjangkau bagi rakyat Indonesia terutama di Sukabumi, sepeda motor pun mempunyai daya tarik tersendiri khusunya dikalangan anak muda yang begitu *stylist* untuk menarik perhatian orang lain.

Kendaraan roda dua atau sepeda motor yang diminati oleh masyarakat terutama remaja adalah motor bertipe sport dan automatic, hal ini tercatat pada tahun 2017 motor tipe *automatic* yang paling laris dengan penjualan 82%, tipe *sport* 9.20%, dan tipe bebek 8.43% (**TMCblog.com**), tentunya sepeda motor tersebut memerlukan perawatan yang berkala supaya kendaraan tetap awet juga *stylist.*

Perawatan dan perbaikan kendaraan harus dilakukan agar umur pakai kendaraan lebih panjang atau paling tidak sama dengan umur pakai yang telah diprediksikan oleh pabrik yang membuat kendaraan. Melihat dari begitu banyaknya pengguna kendaraan roda dua yang ada di Indonesia terutama di daerah Jawa Barat dan semakin tingginya kebutuhan masyarakat dalam tranportasi memicu persaingan antar perusahaan bermotor untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya agar para konsumen merasa puas terhadap suatu produk di perusahaan tersebut. Dengan banyaknya pengguna sepeda motor, maka banyak pula peluang pekerjaan baik itu sebagai pemilik atau pekerja mulai dari dealer, *showroom* kendaraan, sampai usaha bengkel kendaraan roda dua.

Sekarang ini banyak sekali bengkel-bengkel yang berdiri di Indonesia baik itu bengkel resmi yang menerima merk sesuai dengan bengkel resmi tersebut ataupun bengkel umum yang melayani semua jenis dan merk sepeda motor. Terdapat alasan untuk pendirian bengkel sepeda motor karena dalam kondisi ini kendaraan bermotor memerlukan perawatan serta perbaikan yang tentunya harus dilakukan secara berkala agar masa pakai kendaraan lebih lama. Honda sebagai salah satu produsen kendaraan bermotor terbesar di Indonesia, khususnya bengkel Astra Honda Autorizhed Service Station (AHASS) 0501 kota Sukabumi tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan dengan baik, tetapi harus mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dengan memberikan pelayanan terutama dalam jaminan layanan kendaraan yang dilakukan bengkel Honda agar senantiasa konsumen merasa puas dengan hasil yang telah ia dapatkan dari pelayanan yang diberikan oleh pelayanan bengkel.

Kepuasan konsumen adalah apa yang dirasakan atas pelayanan atau produk yang mereka konsumsi dan hal tersebut harus bisa dimengerti setiap perusahaan untuk memenuhi harapannya. Pelayanan yang baik atau jaminan perawatan yang diberikan bengkel Honda adalah hal yang dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen karena jika sepeda motor yang telah diservis atau diperbaiki lebih baik dari sebelum diservis, dapat dipastikan pelayanan yang baik atau jaminan yang telah diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen pun akan merasa puas atas kinerja yang diberikan bengkel tersebut. Karena kualitas yang dimiliki bengkel resmi akan bersaing dengan kualitas yang dimiliki oleh bengkel resmi lainnya bahkan dengan bengkel umum, untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Konsumen yang puas tentunya akan berbagi kepuasan dengan penyedia jasa bahkan konsumen lain dan akan membawa dampak pada pembelian ulang. Oleh sebab itu, baik konsumen maupun perusahaan akan sama-sama diuntungkan bila kepuasan tercipta. Dengan melihat hubungan ini, dapat diasumsikan bahwa kepuasan konsumen haruslah menjadi salah satu tujuan setiap perusahaan yang ada. Hal ini dapat menjadikan setiap pelaku industri terutama bengkel kendaraan roda dua yang begitu banyak di Sukabumi, di mana para pemilik bengkel-bengkel baik resmi ataupun umum akan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik untuk menarik hati masyarakat banyak agar berminat memperbaiki kendaraan di Honda. Pada dasarnya kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dipersepsikan baik dan memuaskan.

Jaminan layanan untuk suatu kendaraan itu terpenuhi tentunya konsumen akan merasa puas atas kinerja bengkel tersebut. Karena dibengkel resmi terutama AHASS 0501 harus memiliki tenaga ahli yang begitu kompeten, yang dimana perusahaan dipaksa untuk memberikan pelayanan atau servis motor yang menjanjikan. Selain diberikan pelatihan sebagaimana seorang teknisi, mereka juga dibekali keahlian khusus sesuai bidangnya, yakni mekanik atau teknisi. Peralatan yang ada dibengkel resmi sudah pasti memiliki peralatan *service* yang lengkap karena ini merupakan sebuah jaminan yang diberikan perusahaan. Biasanya umur motor yang masih dibawah 4 tahun disarankan untuk memperbaikinya dibengkel resmi, karena bengkel resmi memberikan garansi dalam 3 sampai 4 tahun untuk kerusakan mesin dan suku cadang. Dengan ini ada manfaat yang dirasakan konsumen sesuai dengan harapan

Perceived quality adalah persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Dengan merk Honda yang begitu terkenal tentunya konsumen akan berpikiran bahwa produk dan pelayanannya akan sangat berkualitas, karena ketika merek tersebut sudah banyak dikenal maka akan terbentuk persepsi kualitas konsumen terhadap produk atau pelayanannya. Kualitas yang dipersepsikan baik oleh konsumen akan memudahkan suatu produk atau pelayanan untuk diterima oleh pasar.

Sebagai dealer terkemuka dan mempunyai reputasi maka Honda telah mendapatkan kepercayaan masyarakat. Honda PT. Selamat Lestari Mandiri memiliki cabang yang tersebar di Sukabumi diantaranya: Cibadak, Sudirman,

Cicurug, Parung Kuda, Cimangkok, Sampora, Cigombong Pelabuhan Ratu dan Jampang. PT. Selamat Lestari Mandiri berdiri pada Tanggal 1 Mei Tahun 1982 dengan nama perusahaan yang saat itu masih PT. Selamat Motor, seiring berjalannya waktu pada tahun 1988 nama perusahaan berubah menjadi PT. Selamat Lestari Mandiri dan nomor SIUP 503/67/PM/VII/KPMPT/2012.

Penelitian ini berfokus pada PT. Selamat Lestari Mandiri yang berlokasi di Jl Sudirman, No. 76, Gunung Puyuh, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43123. Meskipun Honda telah mendapat kepercayaan dari masyarakat bukan berarti Honda lepas dari keluhan para konsumennya yang menggunakan jasa pada bengkel AHASS 0501.

Berdasarkan observasi awal ditemukan permasalahan pada kepuasan konsumen, yaitu kesesuaian harapan dimana bengkel AHASS 0501 kurang memperhatikan keinginan konsumen saat melakukan servis di bengkel AHASS 0501. Hal ini dibuktikan dengan hasil angket pra kuesioner kepada 20 responden konsumen AHASS 0501 PT. Selamat Lestari Mandiri:

Tabel 1.1 Pra Kuesioner Mengenai Kepuasan Konsumen AHASS 0501

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SP	P	R	TP	STP
1	Kesesuaian harapan yang diberikan pegawai dalam memenuhi keinginan konsumen	2	3	6	9	-
2	Berminat menggunakan ulang kembali servis motor bengkel AHASS 0501	3	4	6	7	-
3	Servis bengkel AHASS 0501 layak untuk direkomendasikan kepada keluarga, teman dan orang lain	3	3	7	7	-

Sumber: Data diolah Peneliti, 2018

Berdasar pada hasil prakuesioner di atas, permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh jaminan yaitu kurangnya kompetensi dan pengalaman mekanik dalam servis kendaraan roda dua. Adapun penyebab lainnya diduga disebabkan oleh *perceived quality* mengenai karakteristik yakni AHASS 0501 kurang tanggap atas kebutuhan konsumen dan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengangkat judul **"Determinasi Jaminan Layanan dan *Perceived Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bengkel AHASS 0501 PT. Selamat Lestari Mandiri Kota Sukabumi"**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi adanya masalah pada kepuasan konsumen yang diindikasikan dengan ketidaksesuaian harapan konsumen. Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh jaminan layanan, yaitu kurangnya kompetensi teknisi yang tidak sesuai dengan harapan konsumen. Adapun penyebab lainnya diduga disebabkan oleh *perceived quality* mengenai karakteristik AHASS 0501 kurang tanggap atas kebutuhan dan tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen .

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui lebih mendalam "Bagaimana jaminan layanan dan *perceived quality* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bengkel AHASS 0501 PT. Selamat Lestari Mandiri Kota Sukabumi".

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan jaminan layanan pada bengkel AHASS 0501 PT. Selamat Lestari Mandiri ?
2. Bagaimana pelaksanaan *perceived quality* pada bengkel AHASS 0501 PT. Selamat Lestari Mandiri ?
3. Bagaimana pelaksanaan kepuasan konsumen pada bengkel AHASS 0501 PT. Selamat Lestari Mandiri ?
4. Adakah pengaruh antara jaminan layanan dan *perceived quality* terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS 0501 PT. Selamat Lestari Mandiri ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui jaminan layanan pada bengkel AHASS 0501 PT. Selamat Lestari Mandiri.
2. Untuk mengetahui *perceived quality* pada bengkel AHASS 0501 PT. Selamat Lestari Mandiri.
3. Untuk mengetahui kepuasan konsumen pada bengkel AHASS 0501 PT. Selamat Lestari Mandiri

4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan layanan dan *perceived quality* terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bengkel AHASS 0501 PT. Selamat Lestari Mandiri.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

Menambah ilmu mengenai jaminan dan *perceived quality* terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan tentang jaminan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

1.3.2.2 Kegunaan Praktis

1.3.2.2.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai ajang untuk mempraktekan ilmu yang didapat untuk memperluas pengetahuan sekaligus pengalaman dalam bidang pelayanan atau jasa.

1.3.2.2.2 Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Merupakan masukan yang berguna tertutama dalam hal pengembangan kualitas pelayanan terhadap konsumen oleh perusahaan.

1.3.2.2.3 Bagi Pihak Lain

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat dan dapat memberikan referensi bahan kajian dan deskripsi yang serupa bagi mahasiswa/I dalam mengadakan

penelitian yang serupa tentang mengetahui seberapa besar determinasi jaminan layanan dan *perceived quality* terhadap kepuasan konsumen.

1.4 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.4.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan pada Bengkel AHASS 0501 PT. Selamat Lestari Mandiri, terletak di Jl Sudirman, No. 76, Gunung Puyuh, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43123.

1.4.2 Lamanya Penelitian

Jadwal rencana Penelitian yang dilakukan peneliti selama kurang lebih enam bulan, yang terhitung dari bulan Oktober 2018 hingga bulan Maret 2019. Sampai saat ini masih dalam tahap penjajakan dan pengumpulan data.

Tabel 1.2

No.	Kegiatan	2018								2019																											
		November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Studi Kepustakaan																																				
2.	Pengajuan Judul																																				
3.	Penentuan Perusahaan																																				
4.	Bimbingan Usulan Penelitian																																				
5.	Seminar Usulan Penelitian																																				
6.	Pengumpulan Data																																				
7.	Pengolahan Data																																				
8.	Analisis Data																																				
9.	Penyusunan Skripsi																																				
10.	Bimbingan Skripsi																																				
11.	Sidang Skripsi																																				
12.	Perbaikan Skripsi																																				