

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Globalisasi membawa dampak yang sangat besar bagi perkembangan dunia bisnis di seluruh dunia. Pasar terbuka luas dan peluang menjadi semakin lebar, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan dengan perusahaan – perusahaan lain yang berkecimpung dengan bidang yang sama. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan, sehingga akan muncul kepuasan dalam bentuk pelanggan dan diharapkan akan membawa dampak positif bagi perusahaan (Edy Mulyanto, 2011).

Di era modern ini alat transportasi roda empat atau mobil sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat kalangan menengah keatas, terbukti dengan semakin tingginya angka pembelian mobil baru maupun bekas disetiap tahunnya, jumlah pengguna transportasi jenis roda empat atau mobil ini semakin tidak terkendali hingga menyebabkan permasalahan yang kian rumit, seperti kemacetan jalan raya yang semakin tidak terkendali dan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kecelakaan lalu lintas di jalan raya.

Tingginya tingkat kecelakaan lalu lintas di jalan raya merupakan bukti bahwa adanya peluang bisnis yang terbuka lebar bagi jasa perbengkelan khususnya bengkel mobil. Sehingga seiring berjalannya waktu pelaku bisnis di bidang jasa bengkel ini pun semakin menjamur, dengan bermacam harga dan fasilitas yang dimilikinya, yang akan memberikan pilihan bagi konsumen dalam menggunakan jasa bengkel tersebut.

Semakin lama jumlah kendaraan bermotor terus bertambah. Hal ini disebabkan karena meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kendaraan sebagai sarana transportasi. Kendaraan tersebut pastilah membutuhkan suatu perawatan baik yang bersifat berkala ataupun yang bersifat perbaikan yang disebabkan adanya faktor kerusakan, demi memperoleh performa yang maksimal. Bengkel Servis Mobil Prima telah mencoba memanfaatkan peluang usaha ini. Walaupun disadari bahwa bisnis usaha serupa, telah banyak berdiri di sekitar Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo

Selama ini konsep dan pengukuran kualitas jasa atau layanan telah berkembang dengan pesat. Salah satu kontributor yang sering dipakai dalam mengembangkan pengukuran kualitas jasa atau pelayanan adalah alat ukur kualitas layanan, yaitu SERVQUAL (service quality). Dari skala servqual ini, mereka berpendapat bahwa dalam mengevaluasi kualitas jasa atau layanan, pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Dalam kenyataannya, beberapa konsep menyebutkan bahwa gambaran ke lima dimensi (tangibles, reliability, responsiveness, assurances dan

empaty) yang sering digunakan dalam servqual untuk menilai kualitas jasa atau layanan.

Zeithaml, Bitner dan Dwayne (2009, p.104) adalah "Customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met the customer's needs and expectations". Dimana menurutnya kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan atas produk ataupun jasa dalam hal menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Untuk itu sangatlah penting bagi suatu perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggannya, karena pelanggan yang puas akan menceritakan kepuasannya kepada konsumen yang lain dan juga akan melakukan pembelian ulang.

Dari hasil wawancara singkat dengan pihak pengelola Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo, disampaikan bahwa telah terjadi penurunan jumlah omset atau penghasilan dan juga penurunan jumlah pengunjung. Hal ini lah yang menjadikan penulis tertarik untuk melakukan penelitian, karena berdasarkan pengamatan penulis, Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo seharusnya menjadi bengkel yang paling maju dan favorit di sekitar Juanda, karena lokasinya berada di pinggir jalan raya Juanda yang sangat mudah diakses, didukung dengan bangunan bengkel yang besar dan juga telah terpasang papan nama bengkel yang cukup besar dan sangat jelas terbaca. Disampaikan juga oleh Pengelola Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo, bahwa saat ini pengelola sedang giat – giatnya melakukan pemasaran jasa dan mencoba memberikan fasilitas yang lebih lengkap, memperbaiki

area parkir yang lebih memadai, melakukan pemilihan atau seleksi karyawan yang lebih selektif (lebih berpengalaman) serta harga yang terjangkau. Hal ini dimaksudkan oleh pengelola, agar pengunjung atau pelanggan akan mendapatkan kepuasan sesuai yang diinginkan, sehingga tidak akan berpindah ke tempat lain dan akan kembali lagi ke Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo.

Dalam melaksanakan penelitian, Penulis menggunakan konsep antara lain bahwa kepuasan pelanggan menjadi parameter penting sehingga bisnis dapat terus berkelanjutan. Sebuah riset tahun 2004 yang dilakukan oleh J.D. Power, perusahaan spesialis pengukur kepuasan pelanggan dalam industri otomotif, membuktikan bahwa perusahaan yang berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan dalam jangka waktu lima tahun (1999 – 2004) mengalami kenaikan nilai bagi pemegang sahamnya sebesar +52%. Sebaliknya, perusahaan yang mengalami penurunan nilai kepuasan pelanggan, pemegang sahamnya juga mengalami penurunan nilai sebesar -28%. Riset Claes Fornell juga membuktikan, di masa krisis 2008, saham perusahaan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan Amerika (American Customer Satisfaction Index / ACSI) yang baik, hanya menurun -33%, sedangkan perusahaan dengan indeks yang buruk menurun -55%. Jadi, kepuasan konsumen bukan saja berharga di masa ekonomi baik, tetapi juga di saat ekonomi buruk (Lestari, 2009).

Berdasarkan tabel 1.1 dibawah ini, dapat diketahui data keluhan pelanggan dalam periode tiga tahun terakhir.

Tabel 1.1  
Data Keluhan Pelanggan Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo  
(Tahun 2013 – 2015)

No.	Keluhan	Tahun		
		2013	2014	2015
1.	Pada unit cuci mobil, karyawan masih kurang	1	2	2
2.	Pada unit spoorring dan balancing, karyawan masih kurang	2	3	2
3.	Ketersediaan sparepart masih minim	3	4	4
4.	Peralatan kerja yang dimiliki bengkel servis masih kurang	2	3	4
5.	Mekanik belum memiliki pengetahuan yang memadai untuk jenis mobil tertentu	-	2	2
6.	Jumlah karyawan pada unit servis masih kurang bila dibandingkan dengan jumlah pengunjung	3	2	4
7.	Perawatan atau pemeliharaan peralatan balancing masih kurang / sering rusak	-	1	2
8.	Kantin yang tersedia di sekitar bengkel kurang memadai	3	1	2
<b>JUMLAH TOTAL KELUHAN</b>		14	18	22

Sumber : Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo.

Pada tahun 2013 jumlah keluhan dari pelanggan sebanyak 14, namun di tahun 2014 mengalami kenaikan menjadi 18 keluhan dan pada tahun 2015 mengalami peningkatan keluhan menjadi 22.

Tidak semua keluhan pelanggan terungkap dengan jelas. Keluhan tersebut ada yang berdampak langsung dan ada yang tidak langsung terhadap kinerja perusahaan, sehingga kemampuan mendeteksi dan mengevaluasi keluhan pelanggan harus tetap dimiliki oleh perusahaan. Ketidakpuasan pelanggan atau keluhan pelanggan adalah suatu resiko pekerjaan yang tidak perlu dicemaskan, justru dengan adanya keluhan dan kekecewaan pelanggan, pihak perusahaan bisa lebih banyak belajar mengenal karakter pelanggan. Dengan kondisi tersebut, perusahaan dapat mencari solusi dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan. Mengenali kekecewaan atau keluhan pelanggan secara dini adalah suatu sikap bijaksana yang harus dilakukan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan segera dapat mengantisipasi hal – hal yang tidak diinginkan yang dapat menjatuhkan bisnis yang tengah dijalankan perusahaan

Tabel 1.2  
 Jumlah Pelanggan Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo  
 (Tahun 2013 – 2015)

Bulan	Tahun 2013 (Unit Mobil)	Tahun 2014 (Unit Mobil)	Tahun 2015 (Unit Mobil)
Januari	1089	1036	979
Februari	1063	981	880
Maret	1107	1092	1000
April	1124	1077	869
Mei	1127	1098	896
Juni	1096	1133	871
Juli	1212	1021	990
Agustus	996	1089	881
September	1028	1028	907
Oktober	1140	1002	925
November	996	990	871
Desember	1146	1086	897
TOTAL	13.124	12.633	10.966

Sumber : Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo.

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dapat diketahui bahwa dalam periode tiga tahun terakhir Bengkel Servis Mobil Prima mengalami penurunan jumlah pelanggan, kondisi ini diartikan bahwa pelanggan Bengkel Servis Mobil Prima telah pindah menggunakan jasa bengkel servis mobil lain. Padahal berdasarkan survey awal yang penulis lakukan pada Bengkel Servis Mobil Prima, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Bengkel Servis Mobil Prima telah menawarkan pelayanan yang beda dengan bengkel mobil lainnya, seperti melakukan penderekan dengan mobil derek yang dimiliki Bengkel Servis Mobil Prima secara gratis terhadap mobil yang akan diservis bila mengalami mogok di jalan. Selain itu guna memberikan kepuasan pelanggan, bengkel ini juga menerima keluhan – keluhan yang berhubungan dengan kesalahan selama dalam perbaikan mobil dan akan dilakukan perbaikan ulang dengan waktu secepat mungkin, tanpa dikenakan biaya atau ongkos lagi.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo”.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Menurunnya omset atau penghasilan Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo yang disebabkan oleh menurunnya jumlah pelanggan.



### 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1) Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak – pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan obyek penelitian yaitu:

#### 1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengalaman secara pratik di bidang pemasaran khususnya mengenai teoritik tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

#### 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan pemahaman yang lebih terkait dengan konsep bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga pihak pengelola Bengkel Servis Mobil Prima dapat mengevaluasi apakah konsep ini telah diterapkan atau belum. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi bagi Bengkel Servis Mobil Prima dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih baik demi untuk mencapai tujuan perusahaan di masa yang akan datang.

### 3. Bagi Universitas

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan sebagai bahan perbandingan bagi rekan – rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan masalah yang sama di masa yang akan datang.