

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Di era modern saat ini alat transportasi mobil sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat terutama bagi masyarakat kalangan menengah keatas. Hal ini terbukti dengan semakin tingginya tingkat pembelian mobil baru maupun bekas disetiap tahunnya. Jumlah pengguna transportasi jenis roda empat atau mobil ini semakin banyak 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. Namun, disisi lain dari tingginya tingkat pembelian kendaraan baru ini 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 inipun semakin menjamur, dengan bermacam harga dan fasilitas yang dimilikinya, yang akan memberikan pilihan bagi pelanggan dalam menggunakan jasa bengkel tersebut.

Bengkel mobil merupakan jenis usaha yang bergerak dalam bidang jasa. Produk jasa adalah aktivitas atau manfaat yang oleh suatu badan usaha ditawarkan pada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu (Kotler, 2007:548). Bisnis bengkel mobil terus tumbuh dan berkembang. Banyak bengkel mobil baru bermunculan, dengan menawarkan beragam kelebihan. Hal ini menandakan jika bisnis bengkel mobil punya tempat yang khusus di hati masyarakat luas, terutama para konsumennya. Dari banyak pilihan itu, bengkel mobil tentunya juga bersaing untuk urusan biaya. Dari satu bengkel mobil ke bengkel lainnya, harga dan tarif tak akan berbeda jauh. Tapi, membedakan adalah kualitas dan *personal approach* kepada konsumen. Komunikasi antara pengelola bengkel dengan konsumen juga terbilang penting. Berikut data bengkel yang terdapat di Kabupaten Jember tahun 2018.

Tabel 1.1: Data Bengkel di Kabupaten Jember 2018

No	Nama	Alamat
1	Hyundai - Jember	Jl. Brawijaya, Mangli, Kaliwates
2	Bengkel Cak Bin	Bengkel Cak Bin
3	NISSAN	Jl. Hayam Wuruk No.181-183, Kel. Mangli, Kec. Kaliwates,
4	Bengkel Cak Bin	Perum Griya Mangli Indah, Mangli, Kaliwates
5	Bengkel Jadi	Mangli Jember

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kunci utama memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dengan harga bersaing. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan pikiran atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya (Musanto, 2004:125). Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan (Nasution, 2004:45). Hal ini bertujuan agar perusahaan mampu bersaing dengan kompetitor lainnya. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:415). Pelayanan dianggap sebagai salah satu dasar terciptanya kepuasan konsumen dibidang jasa.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi perawatan ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Banyak cara yang dilakukan perusahaan jasa dalam memuaskan pelanggannya, seperti memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Hubungan seperti ini dapat memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Kualitas

pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan peroleh dengan layanan yang mereka harapkan/inginkan. Oleh karena itu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pada penelitian Sandy Damara Putra (2015) yang meneliti tentang pengaruh Kualitas Pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mobil Montecarlo Group Surakarta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Menurut Tjiptono (2000: 126) mengungkapkan lima dimensi yang menyangkut masalah kualitas pelayanan yaitu: “(1) bukti fisik (*tangible*) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi, (2) kehandalan (*reliability*), sebagai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, (3) daya tanggap (*responsiveness*), yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, (4) jaminan (*assurance*) menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan *image* atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dibenak konsumen terhadap perusahaan, dan (5) empati (*empathy*) sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan”. Pemberian kepuasan kepada para konsumen adalah strategi pertahanan yang paling baik untuk melawan para pesaing bisnis. Perusahaan yang berhasil menjaga para konsumennya selalu merasa puas, akan memperoleh keunggulan bersaing dan hampir tidak terkalahkan dalam bisnis. Kepuasan konsumen pada akhirnya dapat menciptakan kesetiaan atau kepuasan konsumen kepada perusahaan.

Salah satu bengkel yang terdapat di Kabupaten Jember adalah Bengkel Jadi. Seiring dengan semakin bertambahnya bengkel mobil, maka bengkel ini berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Kepuasan konsumen menjadi orientasi dari bengkel ini karena dengan konsumen puas maka akan mudah dalam memajukan perusahaan. Bengkel ini menawarkan pelayanan yang berbeda dengan bengkel mobil lainnya, seperti siap siaga disaat

hari libur kerja seperti hari besar keagamaan dan hari besar lainnya. Jika terjadi masalah pada mobil di jalan bengkel ini siap dipanggil. Selain itu guna memberikan kepuasan lebih terhadap pelanggan, bengkel ini juga dengan senang hati menerima keluhan-keluhan yang berhubungan dengan kesalahan dalam perbaikan mobil dan bahkan bila diperlukan akan dilakukan perbaikan ulang dengan waktu secepat mungkin serta garansi perawatan. Namun permasalahan yang timbul adalah peningkatan jumlah pelanggan Bengkel Jadi selama 1 tahun sangat fluktuatif. Hal ini menandakan ada perubahan terhadap kepuasan konsumennya. Berikut data konsumen selama tahun 2016.

Tabel 1.2: Data Service Konsumen di Bengkel Jadi Jember Tahun 2016

No	Bulan	Jumlah pelanggan
1	Januari	31
2	Februari	29
3	Maret	25
4	April	30
5	Mei	35
6	Juni	37
7	Juli	25
8	Agustus	31
9	September	39
10	Oktober	33
11	November	30
12	Desember	44
Rata-rata		389

Sumber: Bengkel Jadi Jember tahun 2016

Berdasarkan pada tabel 1.2 dapat dipahami bahwa konsumen Bengkel Jadi Jember mengalami pasang surut setiap bulannya. Fluktuasi tersebut dimungkinkan karena beberapa keadaan seperti tingginya pesaing, buruknya pelayanan yang menyebabkan konsumen tidak puas dan tidak kembali melakukan perawatan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dengan metode wawancara pada 32 konsumen yang melakukan perawatan di Bengkel Jadi diperoleh 20 orang konsumen belum puas produk *service* yang ditawarkan, sebanyak 12 orang konsumen belum puas. Dari hasil tersebut peneliti mencari dimensi-dimensi yang dapat memuaskan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang penelitian maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Jadi?
- b. Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Jadi?
- c. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Jadi?
- d. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Jadi?
- e. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Jadi?
- f. Apakah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Jadi?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Jadi
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Jadi
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Jadi
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Jadi
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Jadi
- f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Jadi