

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Umumnya dalam memilih alat transportasi harian sebagian besar masyarakat Indonesia menggunakan kendaraan pribadi roda dua ataupun roda empat. Salah satu perusahaan industri motor besar di Indonesia adalah PT Astra Honda Motor atau biasa disebut AHM. PT Astra Honda Motor merupakan pelopor industri sepeda motor di Indonesia dengan brand merek produk Honda. Selain merakit motor perusahaan PT Astra Honda Motor telah mengembangkan badan usahanya, yaitu di dukung dengan adanya showroom penjualan, layanan service atau bengkel motor *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)* serta gerai suku cadang.

*Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)* merupakan bengkel resmi honda di Indonesia. Sebagai salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa bengkel motor keberadaannya sangat dibutuhkan oleh pengguna motor honda untuk melakukan perawatan atau perbaikan kendaraannya. Melihat fungsinya yang memberikan jasa perbaikan ataupun perawatan motor, perusahaan service motor *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)* dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik bagi para konsumennya agar konsumen yang pernah menggunakan jasanya merasa puas dan datang kembali untuk menggunakan jasa perusahaan ini. Adapun jasa yang ditawarkan *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)* antara lain: a). Perawatan dan perbaikan, b). Perbaikan kategori berat, c). Perawatan berkala kepada sepeda motor baru, d). Suku cadang asli honda.

Dalam era perdagangan bebas setiap perusahaan harus menghadapi persaingan ketat dari perusahaan-perusahaan lain. Meningkatnya intensitas persaingan menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan. Perhatian suatu perusahaan tidak lagi hanya terbatas pada produk (barang atau jasa) yang dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia,

dan lingkungan. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan agar dapat bersaing adalah dengan memberikan kualitas produk yang benar-benar berkualitas kepada konsumennya.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kualitas sendiri memiliki arti sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Dalam bisnis jasa, sikap dan pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Apabila jasa yang diterima atau pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan jasa akan dipersepsikan buruk. Memuaskan kebutuhan pelanggan berarti harus memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada pelanggan. Jadi kualitas pelayanan yang berkualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu kegiatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang akan menentukan apakah kualitas yang diharapkan oleh salah satu pihak telah sesuai dengan apa yang diberikan oleh pihak lain.

Adapun pelayanan yang diberikan *Astra Honda Authorized Service Station* Setia Motor yang terletak di jalan PSI Lautan No. 1412 Pelabuhan 35 Ilir Tangga Buntung Palembang dimulai dari lokasinya yang strategis, terletak di tepi jalan dan berdekatan dengan indomaret sehingga memudahkan pengunjung untuk mengenali dan menemukan tempat ini. Pelayanan lainnya juga dapat dilihat dari ruang tunggu pelanggan yang memadai, dimana ruang tunggu dipisahkan dengan tempat servis. Selain itu di ruang tunggu juga telah diberikan beberapa fasilitas agar pelanggan merasa nyaman, seperti adanya televisi dan koran yang dapat digunakan pelanggan pada saat menunggu kendaraannya selesai di servis dan terkadang karyawan memberikan fasilitas snack tambahan untuk pelanggan yang sedang menunggu, snack ini berupa air mineral cup dan wafer tango.

Selanjutnya, sumber daya manusia yang ada juga dibekali program pelatihan mengenai tata cara perbaikan motor.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan jasa dalam menciptakan rasa puas pelanggan dan setelah melihat pelayanan yang diberikan oleh Astra Honda Authorized Service Station Setia Motor karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Gambaran Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Palembang”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan jasa yang ada di *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Palembang*?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dalam kualitas pelayanan jasa yang ada di AHASS Palembang?
3. Dimensi manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan AHASS Palembang ?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar pembahasan laporan ini lebih terarah, maka penulis membuat ruang lingkup pembahasan hanya pada gambaran kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Setia Motor cabang 35 Ilir Palembang*.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis gambaran kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Setia Motor cabang 35 Ilir Palembang*.

2. Untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki di *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Setia Motor cabang 35 Ilir Palembang*.
3. Untuk mengetahui indikator mana yang lebih dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Setia Motor cabang 35 Ilir Palembang*.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Setia Motor cabang 35 Ilir Palembang*
2. Mengetahui besar persentase tingkat harapan dan kenyataan yang diperoleh pelanggan *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Setia Motor cabang 35 Ilir Palembang*
3. Mengetahui indikator yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Setia Motor cabang 35 Ilir Palembang*

### **1.5 Metode Penelitian**

#### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Yang menjadi objek penelitian penulis pada penelitian ini adalah perusahaan jasa service motor *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Setia Motor cabang 35 Ilir* yang berada di jalan Pangeran Sido Ing Lautan No. 1412, Pelabuhan 35 Ilir Tg. Buntung Palembang.

#### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data berdasarkan sumbernya yang digunakan penulis dalam menyusun laporan akhir ini adalah:

### 1. Data Primer

Data primer yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang diberikan kepada pelanggan bengkel motor *Astra Honda Authorized Service Station* (AHASS) Setia Motor cabang 35 ilir Palembang.

### 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder yang penulis gunakan pada penelitian ini merupakan data yang penulis dapatkan langsung mengenai perusahaan seperti sejarah, visi dan misi, jumlah konsumen dan data-data lainnya.

## 1.5.3 Populasi dan Sample

### 1. Populasi

Menurut Setiawan (2014:44), populasi adalah himpunan semua hal yang ingin diketahui dan biasanya disebut *universum*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah menggunakan jasa bengkel *Astra Honda Authorized Service Station* (AHASS) Setia Motor cabang 35 Ilir Palembang. Tidak diketahui jumlah konsumen yang pernah melakukan pembelian penggunaan jasa ulang di bengkel *Astra Honda Authorized Service Station* (AHASS) Setia Motor. Untuk itu, digunakan teknik sampling untuk menentukan jumlah responden yang akan diberikan kuesioner.

### 2. Sampel

Sampel adalah suatu bagian yang ditarik dari populasi (Istijanto, 2009:113). Menurut Malhotra dalam Setiawan (2014:55), untuk menentukan ukuran sampel namun jumlah populasi tidak diketahui ditetapkan sesuai dengan variabel atau butir pertanyaan. Menurut jumlah sampel (responden) paling sedikit 4 atau 5 kali jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian. Maka, pada penelitian ini jumlah sampel yang di ambil sebanyak  $6 \times 10 = 60$  orang yang merupakan bagian dari populasi sebagai responden.

### 3. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2014:116). Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini didasarkan pada *nonprobability sampling* dimana setiap anggota populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Dan teknik penentuan sampelnya dilakukan dengan cara *accidental sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan saja (Setiawan, 2014:51).

#### 1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis untuk informasi dan data-data yang dibutuhkan, yaitu:

1. Kuesioner

Pada metode ini, penulis mengumpulkan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang langsung diberikan kepada responden dengan bentuk pertanyaan tertutup.

2. Observasi

Pada metode ini, penulis mengumpulkan data dengan menjadi *non participant observation* atau keadaan dimana peneliti tidak ikut dalam kehidupan orang yang akan di observasi dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat.

3. Studi Pustaka

Pada metode ini penulis mengumpulkan data dari buku-buku, jurnal, artikel dan dari data-data lainnya yang penulis jadikan sebagai landasan teori pada pembahasan selanjutnya.

#### 1.5.5 Metode Analisis Data

1. Metode Analisis Data Kualitatif

Yaitu data berupa serangkaian informasi yang pada umumnya tidak dapat diukur karena berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar yang bukan merupakan angka-angka. Jadi dalam penelitian ini teknik

kualitatif digunakan untuk menjelaskan kualitas layanan pada *Astra Honda Authorized Service Station* Palembang.

## 2. Analisis Kuantitatif

Yaitu data berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan. Untuk menganalisis jawaban dari setiap responden AHASS Setia Motor cabang 35 Ilir Palembang, data dapat digolongkan pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Kemudian dapat dilakukan perhitungan berdasarkan rumus menurut Supranto (2011:241)

$$\bar{X} = \frac{1}{n} \sum Xi \quad \bar{Y} = \frac{1}{n} \sum Yi$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Perkiraan rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = Perkiraan rata-rata tingkat harapan

n = jumlah responden

Rumus yang digunakan untuk mencari indeks rata-rata jawaban responden per dimensi, adalah:

$$\bar{X} = \frac{1}{k} \sum Xj \quad \bar{Y} = \frac{1}{k} \sum Yj$$

Keterangan:

k = Banyaknya pertanyaan

Berdasarkan hasil penilaian dimensi kualitas pelayanan jasa dan hasil penilaian kepuasan pelanggan, maka akan dihasilkan perhitungan mengenai tingkat kesesuaian perbandingan antara skor tingkat kepentingan/harapan dengan skor tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini yang akan diukur adalah kinerja yang dirasakan pelanggan yang akan diwakilkan

oleh huruf X dan tingkat kepentingan/harapan pelanggan yang akan diwakilkan oleh huruf Y. Rumus yang digunakan:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

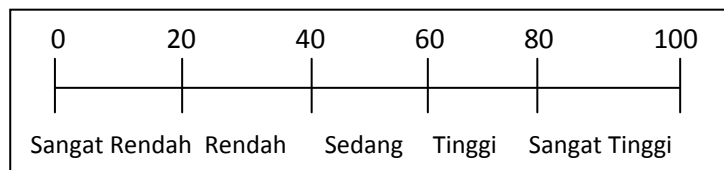
Keterangan:

TKi = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian terhadap kinerja perusahaan

Yi = Skor Penilaian terhadap harapan pelanggan

Setelah menentukan tingkat kesesuaian, maka kita dapat menggolongkan persentase tersebut kedalam kriteria interpretasi skor sebagai berikut (Yusi dan Idris, 2009:80):



Keterangan:

Skor 0 - 20 = Sangat Rendah

Skor 21 - 40 = Rendah

Skor 41 - 60 = Sedang

Skor 61 - 80 = Tinggi

Skor 81 - 100 = Sangat Tinggi

Adapun skala likert yang digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan pada penelitian ini merupakan pernyataan positif dengan skala:



**Tabel 1.1 Skala Pengukuran**

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Untuk mengukur baik atau tidaknya kualitas pelayanan jasa yang ditunjukkan oleh AHASS cabang 35 Iir Palembang digunakan Skala Likert dengan pernyataan positif dan skala positif yaitu:

**Tabel 1.2 Skala Pengukuran**

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
1	Sangat Penting (SP)	5
2	Penting (P)	4
3	Kurang Penting (KP)	3
4	Tidak Penting (TP)	2
5	Sangat Tidak Penting (STP)	1

Dimana skala 5 (lima) tingkatan yang dimaksud dalam penelitian terdiri dari:

1. Untuk jawaban jauh melebihi harapan dan sangat baik diberi bobot 5
2. Untuk jawaban lebih dari harapan dan baik diberi bobot 4
3. Untuk jawaban sama dengan apa yang diharapkan dan cukup baik diberi bobot 3
4. Untuk jawaban kurang diharapkan dan kurang baik diberi bobot 2
5. Untuk jawaban sangat tidak diharapkan dan sangat tidak baik diberi bobot 1

Selanjutnya hasil dari perhitungan kuesioner tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat kuadran ke dalam diagram kartesius dimana sumbu (X) digunakan sebagai rata-rata skor

penilaian terhadap kinerja yang dirasakan pelanggan dan sumbu tegak (Y) sebagai rata-rata skor penilaian harapan kualitas pelayanan jasa.

**Gambar 1.1 Diagram Kartesius**

$\bar{Y}$ = $\bar{Y}$	Sangat Penting dan Tidak Puas Prioritas Utama Kuadran A	Sangat Penting dan Sangat Puas Pertahankan Prestasi Kuadran B
	Kurang Penting dan Kurang Puas Prioritas Redah Kuadran C	Kurang Penting dan Sangat Puas Berlebihan Kuadran D
	Kinerja/Pelaksanaan	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$

Sumber: Supranto (2011:241)

Keterangan:

Kuadran A : Kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun kurang mendapat perhatian dari pihak *Astra Honda Authorized Service Station*, sehingga prioritasnya dapat dikatakan mengecewakan/tidak puas.

Kuadran B : Kuadran ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan pihak *Astra Honda Authorized Service Station*, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C : Kuadran ini menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, dan pelaksanaannya oleh pihak *Astra Honda Authorized*

*Service Station* biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D : Kuadran ini menunjukkan unsur dimensi jasa yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pelaksanaannya dilaksanakan dengan sangat baik dan berlebihan oleh pihak *Astra Honda Authorized Service Station*.