

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan persaingan pertumbuhan industri yang semakin pesat terutama di bidang pelayanan, kualitas pelayanan terhadap pelanggan menjadi suatu hal yang mendasar dalam melakukan usaha menarik pelanggan. Bersamaan dengan kondisi ini pun di kota Palembang telah terdapat banyak usaha yang bergerak di bidang pelayanan, segala macam bentuk kualitas pelayanan di tawarkan perusahaan demi memanjakan pelanggan, karena kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan merupakan suatu aspek yang paling penting yang harus di perhatikan oleh sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan untuk memperoleh keuntungan (laba) yang maksimal, serta dapat memberikan kontribusi yang besar bagi perkembangan perusahaan. Maka dari itu, perlu adanya peningkatan mutu kualitas pelayanan yang di tawarkan baik produk maupun jasa.

Setiap perusahaan selalu berusaha mengupayakan pelayanan terbaik untuk pelanggan dan berlomba-lomba untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya guna memenangkan persaingan di dunia usaha, maka dari itu suatu perusahaan untuk menarik pelanggan tidak hanya harus berfokus pada bagian pemasaran melainkan harus di dukung oleh beberapa faktor lain yang bisa membuat pelanggan itu merasa puas dengan apa yang telah di perolehnya, faktor yang dimaksud itu adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Perusahaan pelayanan jasa yang berusaha memberikan pelayanan berkualitas adalah Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang. Perusahaan dituntut mempertahankan pelanggan untuk tetap menjadi langganan yaitu dengan terus menjaga kualitas pelayanan. Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2002: 59), menyatakan bahwa “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relative, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi”. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan, maka

kualitas pelayanan dapat dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, penting bagi sebuah perusahaan untuk selalu memperhatikan kepuasan pelanggan sebaik-baiknya agar pelanggan tetap setia.

Kepuasan pelanggan menurut Hasan Ali (2013:90) adalah kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara produk yang dirasakan dengan yang diprediksi sebelum produk dibeli-dikonsumsi. Jika yang dirasakan konsumen melebihi dugaannya, konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika yang dirasakan lebih rendah dari harapannya, konsumen akan merasa tidak puas". Untuk mengukur kepuasan pelanggan, perusahaan dapat melakukan pendekatan yaitu melalui lima dimensi kualitas layanan atau disebut dengan skala SERVQUAL, menurut Lupiyoadi (2006:182) mengemukakan lima dimensi *SERVQUAL* yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian) dan *Empathy* (empati). Nilai dari kualitas layanan sangat relatif, tergantung dari situasi dan keadaan si penilai pelayanan itu sendiri. Begitupun dengan kepuasan yang dihasilkan. Jika satu pelanggan merasa puas dengan satu sisi kualitas pelayanan, maka pelanggan lain belum tentu merasakan hal yang sama.

Bengkel Motor Ahas Modern Plaju merupakan perusahaan pelayanan jasa penyelenggara AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) yang memiliki jaringan resmi bengkel sepeda motor Honda. Perusahaan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat guna tercipta hubungan baik dan mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggannya di dalam bidang otomotif, seperti pelayanan jasa perbaikan sepeda motor Honda: memperbaiki sepeda motor yang sudah mengalami kerusakan mesin, ganti oli ataupun kerusakan kecil yang diakibatkan oleh pengguna sepeda motor itu sendiri.

Pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang dapat dilihat dari ketanggapan karyawan dalam melayani para pelanggannya, melayani setiap keluhan pelanggan dan memahami keinginan

pelanggan. Setiap perusahaan memiliki tujuan agar kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dicapai sesuai harapan pelanggan. Sehingga, Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang ini mempunyai visi dan misi perusahaan adapun visinya adalah menjadi bengkel Honda terbaik di Sumatera Selatan, sedangkan misinya adalah memberikan kualitas pelayanan terbaik di mata pelanggan. Maka dari itu, untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh pihak Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang itu sendiri akan di tekankan lagi dengan cara penyebaran kuesioner yang nantinya akan diketahui hasilnya terhadap tingkat kepuasan pelanggan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang cara bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang telah diberikan oleh Bengkel Ahas Modern Plaju yang dituangkan dalam sebuah penelitian laporan akhir dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu:

1. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, dimensi dari kualitas pelayanan apa saja yang paling memberikan kepuasan Pelanggan?
2. Seberapa besar persentase harapan kepuasan pelanggan Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembatasan lebih terarah dan tidak menyimpang, maka dalam tulisan ini hal yang akan dibahas dibatasi menjadi:

1. Dimensi kualitas layanan jasa *SERVQUAL* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) yang mana terdapat kepuasan pelanggan Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang.

2. Tingkat persentase harapan kepuasan pelanggan Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang, dapat dilihat dari Skala persentase kepuasan pelanggan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dimensi kualitas jasa yang paling memberikan kepuasan pelanggan pada pelayanan jasa Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang
2. Untuk Mengetahui tingkat persentase kepuasan pelanggan Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Sebagai sarana informasi dan menambah pengetahuan bagi penulis khususnya tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan yang bersifat positif sehingga Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memprioritaskan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang yang beralamat di Jl. Kapten Abdullah No.11 Palembang. Objek penelitian ini adalah pengguna kendaraan bermotor Honda khususnya pelanggan Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), berdasarkan cara memperolehnya data dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian kali ini

data primer diperoleh dan diolah sendiri oleh penulis dari observasi yaitu terjun langsung untuk mengamati pelanggan Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang. Selain itu, penulis juga mengolah data yang didapatkan dari kuesioner yang disebar untuk para pelanggan Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.

Dalam laporan ini, data sekunder berupa sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan dari Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini dapat dihasilkan kesimpulan yang benar dari penyebaran kuisisioner, yang terlebih dahulu harus menentukan populasi dan sampel, Yusi (2009:59):

1. Populasi

“Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, di mana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan”. (Kuncoro, 2003:108). Dalam hal ini yang menjadi populasi adalah jumlah keseluruhan pelanggan tetap Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang selama satu bulan dengan orang yang berbeda sebanyak 500 pelanggan yang berupa populasi tidak nyata. Data ini didapatkan dari hasil wawancara kepada pemilik Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang dan data ini juga di peroleh dari data statistik Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang selama satu bulan.

Di bawah ini akan di uraikan daftar pelanggan tetap Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang selama satu bulan dengan orang yang berbeda-beda sebagai berikut:

Tabel 1.5
Jumlah Pelanggan tetap Bengkel Motor Ahass Modern Plaju Palembang selama satu bulan

BULAN/TAHUN	MINGGU	JUMLAH PELANGGAN
Maret/2014	Minggu 1	135 Pelanggan
Maret/2014	Minggu 2	125 Pelanggan
Maret/2014	Minggu 3	110 Pelanggan
Maret/2014	Minggu 4	130 Pelanggan
TOTAL		500 Pelanggan

Sumber: Data Statistik Bengkel Ahass Modern Plaju Palembang

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian. Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam penulisan proposal ini kami jadikan sampel adalah masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor Honda khususnya pelanggan Bengkel Motor Ahass Modern Plaju Palembang itu sendiri. Jumlah populasi tidak berstrata, maka sampelnya juga tidak berstrata. Hanya waktu penyebarannya saja yang berbeda, yakni disebarkan dengan 6 hari yang berbeda yaitu dari hari senin-kamis dan sabtu-minggu di waktu Bengkel Motor Ahass Modern itu sendiri sedang dibuka. Jadi untuk menentukan jumlah pelanggan yang akan mewakili tiap hari yang berbeda, teknik yang digunakan adalah teknik *Simple Random Sampling* yaitu merupakan teknik untuk menentukan jumlah sampel, karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu atau dianggap homogen. (Yusi& Idris, 2009:65). Cara menghitung sampel terlebih dahulu menggunakan rumus Slovin (Puguh, 2009:61), adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N (e)^2} \\
 &= \frac{500}{1 + 500 (0,1)^2} \\
 &= 83,33333 (\text{Dibulatkan menjadi } 83)
 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = Ukuran sample

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam hal ini penulis menetapkan kelonggaran ketidak telitian 10%

1.6 Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa jenis teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian kali ini, yaitu:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Riset Lapangan yang dilakukan untuk mengumpulkan data melalui penelitian perusahaan secara langsung. Cara pengumpulan data yang digunakan menurut Yusi & Idris (2009:108-113) yaitu:

a. Wawancara

Yaitu percakapan dua arah inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam pengumpulan data ini penulis melakukan tanya jawab langsung dengan pelanggan yang menggunakan jasa Bengkel Motor Ahass Modern Plaju Palembang yang terletak di Jl. Kapten Abdullah Nomor 11 Palembang.

b. Kuesioner

Merupakan alat mengukur data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau melalui pos, atau internet (Yusi & Idris, 2009:113). Dalam hal ini penulis memberikan kuesioner kepada pelanggan yang menggunakan jasa Bengkel Motor Ahass Modern Plaju Palembang yang terletak di Jl. Kapten Abdullah Nomor 11 Palembang.

2. Riset Perpustakaan

Adalah mencari sumber-sumber informasi yang tepat dengan mencocokkan kebutuhan informasi dengan system indeksasi perpustakaan (Yusi & Idris, 2009:105). Penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan membaca

literature-literatur atau referensi yang dijadikan sebagai bahan yang dapat membantu memecahkan permasalahan dalam laporan akhir ini.

1.7 Analisis Data

Teknik yang digunakan adalah teknik analisa kualitatif dan kuantitatif, berikut penjelasannya:

a. Metode Kualitatif

Metode Kualitatif, yaitu data-data yang tidak berbentuk angka tetapi berupa serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian tetapi masih dalam bentuk keterangan saja (Sugiyono, 2008:13). Jadi, teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan data secara deskriptif yaitu menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

b. Metode Kuantitatif

Yaitu data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan. Metode analisa ini dengan menggunakan persentase karena metode ini digunakan penulis untuk menghitung jawaban atas kuesioner dari responden dengan menggunakan Skala Likert yang diciptakan oleh Rensis Likert (1932). Dalam survei ini, penulis akan menggunakan Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang kualitas jasa. Dalam hal ini, jawaban setiap item instrument menggunakan Skala Likert menggunakan gradasi pernyataan positif yaitu:

Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Artinya, pada penelitian kali ini, nilai kepuasan seseorang dapat dilihat jika iya memberikan nilai tertinggi yaitu 5 poin, dan semakin menurunnya nilai yang diberikan oleh konsumen, maka konsumen akan semakin tidak puas dengan kinerja/jasa yang telah kita berikan.

Metode Analisa ini menggunakan persentase karena metode ini digunakan untuk menghitung jawaban atas kuesioner dari responden dengan menggunakan

rumus persentase jawaban merupakan rumus persentase kelompok responden untuk setiap item berdasarkan dari pendapat (Yusi & Idris, 2009:80), rumusnya yaitu:

Rumus:

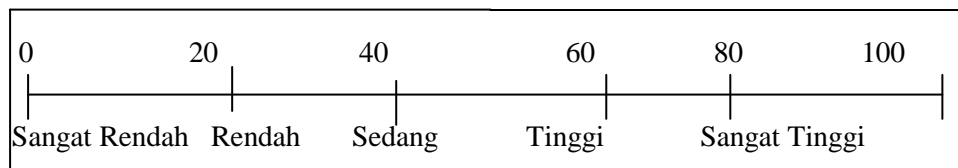
$$\text{Persentase Jawaban} = \frac{\sum x}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

$\sum x$ = Jumlah jawaban responden

n = Jumlah responden

Setelah menentukan persentase, maka kita dapat menggolongkan persentase tersebut kedalam kriteria interpretasi skor sebagai berikut (Yusi, 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