BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Bengkel Workshop Motoartz Bandung

Bengkel adalah sebuah bangunan yang menyediakan ruang dan peralatan kepada publik secara komersial untuk melakukan konstruksi atau manufaktur, dan/atau memperbaiki benda. Sedangkan Perbengkelan adalah pengetahuan dan keterampilan tentang peralatan dan metode untuk membuat, membentuk, mengubah bentuk, merakit, ataupun memperbaiki suatu benda menjadi bentuk yang baru atau menjadi kondisi yang lebih bagus. Sedangkan istilah bengkel dalam kehidupan sehari-hari di Indonesia erat kaitannya dengan jasa perbaikan kendaraan bermotor.

Bengkel Motoartz Bandung sendiri berletak di komplek Bahagia Permai jl. Margacinta Bandung. Bangunan yang sudah beroperasi dari tahun 2013 terdiri dari ruko-ruko yang menyediakan tempat dan peralatan untuk memberbaiki, membuat, dan merakit kendaraan khususnya pada sepeda motor berkapasitas cc besar (250 – 1000cc). Selain kegiatan perbengkelan Motoartz juga menyediakan berbagai macam *apparel* impor dari luar untuk dijual dan menjadi salah satu *authorized dealership* di kota Bandung dari produk ternama yang ada di luar negeri. Bengkel ini juga memberikan fasilitas lain yaitu ketika konsumen sedang menunggu juga dapat bersantai di tempat yang telah disediakan atau dapat juga berkonsultasi mengenai produk ataupun kendaraannya kepada mekanik di bengkel tersebut. Konsumen yang hadir pun merasa tidak bosan karena adanya fasilitas yang dapat dimanfaatkan tersebut, karena waktu perbaikan atau servis tidaklah sebentar maka pihak bengkel ingin memberikan rasa nyaman kepada setiap pengunjung bengkel.

Gambar 1.1 Bengkel Motoartz

Sumber : instagram/@motoartzbandung

1.2 Latar Belakang

Perkembangan industri otomotif nasional belum diimbangi dengan pertumbuhan jumlah bengkel pendukung layanan purna jual, akibatnya sering terjadi antrean cukup panjang kendaraan yang membutuhkan perawatan atau perbaikan. Salah satunya terjadi di bidang otomotif. Industri otomotif juga membutuhkan keberadaan bengkel umum atau bengkel resmi (*authorized*) menjadi bagian dari jaringan layanan purna jual untuk memberi kemudahan bagi pelanggan yang kendaraanya bermasalah. (*Sumber : Otomotif.bisnis.com*). Di Indonesia terdapat berbagai macam bengkel sepeda motor yang beroperasi yaitu : *Sumber : otomotif.bisnis.com*

1. Bengkel dealer dengan merek seperti Kawasaki, Honda, Suzuki, Yamaha, dan lain-lain.
2. Bengkel umum yaitu bengkel yang melayani perawatan dan perbaikan pada beberapa komponen pada sebuah kendaraan.
3. Bengkel pelayanan khusus yaitu bengkel yang memiliki spesialisasi dalam hal perawatan dan perbaikan.

4. Bengkel keliling yaitu bengkel yang menawarkan jasanya untuk melakukan perbaikan atau perawatan di lokasi pemilik kendaraan.

Dibandung sendiri bengkel sepeda motor cukup banyak namun yang khusus untuk motor berkapasitas cc besar masih sedikit. Pengetahuan dan alat yang minim mungkin menjadi kendala yang dihadapi untuk membuat bengkel motor besar. Sedangkan peluang membuat usaha bengkel di Bandung cukup baik karena sudah banyaknya pengguna roda dua yang dijadikan alat transportasi untuk melakukan berbagai macam aktifitas masyarakat. Bengkel Motoartz adalah salah satu bengkel yang dapat menerima perbaikan dan servis untuk motor kapasitas cc besar serta memiliki alat bengkel yang cukup memadai. Bengkel Motoartz telah menyediakan berbagai macam informasi ataupun jadwal perbaikan motor, hal ini berguna untuk menghindari kelebihan konsumen diwaktu-waktu tertentu karena banyaknya perbaikan besar yang memakan waktu cukup lama sehari atau dua hari tidaklah cukup maka dari itu bengkel memberikan informasi via media sosial maupun personal (diberitahu langsung oleh mekanik ataupun pemilik bengkel) guna mengatur keluar masuknya motor yang akan diperbaiki. Karena jika konsumen harus menunggu lama ketika motor sedang diperbaiki pasti konsumen merasa tidak puas, karena itu bengkel ingin memberikan pelayanan yang baik dan maksimal dengan cara menyelesaikan prioritas perbaikan yang memakan waktu lama agar dapat selesai dengan cepat dan dapat menerima konsumen lainnya agar kepuasan konsumen pun dapat terjaga dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 12 januari 2017 lalu, ada beberapa konsumen yang merasa kurang puas atas layanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara singkat yang peneliti lakukan terhadap beberapa konsumen bengkel terdapat keluhan-keluhan yang ditujukan kepada bengkel tersebut, seperti kurangnya alat perbaikan/*tools,* kurangnya mekanik bengkel, dan peninjauan lebih lanjut setelah melakukan perbaikan/*service* motor. Namun ternyata dari hasil wawancara tersebut juga dapat diketahui ternyata konsumen tetap balik lagi ke bengkel Motoartz untuk melakukan perbaikan dan servis.

Tabel 1.1 Keluhan Konsumen Bengkel Motoartz

No	Nama	Kendala	Kritik&Saran
1	Benny	Servis motor	Tempat bengkel harus lebih rapih

2	Radit	Perbaikan mesin	Waktu penyelesaian sedikit terlambat
3	Alam	Perbaikan mesin	
4	Fikar	Servis dan Ganti oli	Mekanik kurang begitu paham mengenai jenis-jenis oli
5	Rinno	Perbaikan mesin dan karburator	-
6	Khalis	Perbaikan mesin dan body	Tempat perbaikan yang kurang rapih
7	Reno	Servis rutin	Cepat dan praktis

Peneliti memilih bengkel Motoartz karena salah satu bengkel yang dapat menerima perbaikan dan servis untuk motor kapasitas cc besar serta memiliki alat bengkel yang cukup lengkap , namun masih terdapat keluhan dan kritik dari berbagai konsumen setelah kendaraannya selesai diperbaiki.

Tabel 1.2 Jumlah unit pertahun

2014	2015	2016
118 unit	165 unit	138 unit

Sumber : Wawancara dengan pemilik bengkel

Pada tabel diatas terlihat bahwa tahun 2015 jumlah motor yang masuk ke bengkel Motoartz ada sekitar 165 motor sedangkan di tahun 2016 menjadi 138 motor, disini terlihat ada penurunan sebagian konsumen.

Perilaku konsumen yang meminta agar selalu dilayani dengan baik menjadikan bengkel untuk meningkatkan pelayanan jasa dengan baik. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan jasa perbaikan/*service* sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Lovelock *et al* (2011:19) kualitas ialah sejauh mana suatu jasa memuaskan pelanggan dengan memenuhi

kebutuhan, keinginan dan harapan mereka. Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan Kotler (2012:177)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memnuhi keinginan konsumen (Tjiptono, 2011:59). Dalam melakukan pelayanan perusahaan juga berusaha mengadakan penyesuaian dan perbaikan diberbagai bidang dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan perencanaan dan pelatihan baik secara teori maupun praktek kepada bagian pelayanan konsumen. Kepuasan mencerminkan penilaian pelanggan yang merupakan kinerja (hasil) yang dirasakan dari produk dalam hubungan dengan harapannya. Dalam konteks ini yang diharapkan oleh konsumen adalah kepuasan setelah melakukan perbaikan atau servis di bengkel Motoartz. Jika kinerja jauh dibawah harapan maka pelanggan tidak puas dan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melampaui harapan maka pelanggan akan sangat puas (Kotler, 2010:31).

Dalam penelitian yang dilakukan Rieke Astri Pratama (2012) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Istana Bandung Raya Motor (IBRM). Dan penelitian yang dilakukan oleh Ambika Shastri (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mobil Paramita Auto Graha (PAG)

Penelitian ini difokuskan kepada konsumen yang pernah melakukan servis atau perbaikan di bengkel minimal satu kali. Pelayanan terhadap konsumen harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang jasa khususnya kualitas pelayanan jasa pada usaha bengkel di Bandung yang di tuangkan dalam suatu penelitian dengan judul, **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL MOTOARTZ BANDUNG"**

1.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa bengkel Motoartz Bandung?
2. Bagaimana kepuasan konsumen Motoartz Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Motoartz Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kualitas pelayanan konsumen di Motoartz Bandung
2. Kepuasan konsumen di Motoartz Bandung
3. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Motoartz Bandung

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan kepada pembaca dan dapat menjadi referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian pada masa yang akan datang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Dapat menambah pengalaman, pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di bengkel Motoartz Bandung
2. Diharapkan penelitian ini menjadi masukan serta evaluasi bagi kualitas pelayanan di bengkel Motoartz Bandung
3. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai informasi dan referensi penulisan dan untuk melengkapi data data yang akan di perlukan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini berisikan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Tinjauan Pusaka

Bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkasan, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil dari pengolahan data. Dimana hasil tersebut akan dianalisis oleh penulis agar ditemukan kesimpulan dari peneltian ini.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan keseluruhan bab yang ada dalam penelitian ini. Adapun saran yang diberikan kepada perusahaan dimana diharapkan dapat memberikan kontribusi baik terhadap perusahaan.