

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis merupakan dunia yang penuh dengan persaingan antar perusahaan. Hal tersebut tidak bisa dipisahkan dalam sebuah badan usaha. Biro jasa STNK merupakan bisnis yang sedang berkembang di Indonesia dan bisnis yang bergerak dibidang jasa. Menurut Kotler dan Keller (2022:209), jasa merupakan tindakan yang dapat di tawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Setiap biro jasa STNK memiliki strategi yang berbeda dalam memberikan rasa puas pada konsumen.

Kepuasan merupakan hal penting dalam perusahaan jasa. Salah satu cara menumbuhkan kepuasan pelanggan dengan cara menggunakan kualitas pelayanan. Menurut Nurdiansyah dan Rahman (2019:3), manajemen adalah kegiatan seperti perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara persepsi pelanggan dengan layanan yang diterima pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai fungsi dari harapan konsumen. Oleh Karena itu perusahaan harus dapat mengimbangi kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Jika perusahaan memiliki kualitas pelayanan dan harga yang baik, maka perusahaan telah menciptakan kepuasan pada konsumen.

PT. Hayati Pratama Mandiri merupakan selaku Main Dealer sepeda motor Honda Sumatera Barat tidak hanya bergerak dalam bidang penjualan motor Honda saja, tapi juga meliputi penjualan spare part dan service sepeda motor Honda atau lebih dikenal dengan H1, H2 dan H3. H1 adalah lambang dealer atau showroom penjualan unit, H2 adalah lambang untuk bengkel resmi atau AHASS (Astra Honda Authorized Service Station). Seiring berjalannya waktu PT Hayati Pratama Mandiri samapi saat ini telah berhasil memiliki H123 sekitar 10 cabang berbentuk 18 jaringan dealer dan 45 AHASS di seluruh Sumatera Barat.

Biro jasa PT. Hayati Pratama merupakan salah satu divisi yang terdapat di PT. Hayati Pratama Mandiri, yang dikepalai oleh seorang manager dan beberapa

stafnya yang mempunyai bagian – bagiannya. Ada bagian verifikasi, input STNK, dan pendaftaran. Keunikan dari biro jasa STNK ini menyediakan jasa untuk pemilik kendaraan bermotor baru yang mana bekerjasama dengan Kepolisian dan Samsat dalam mengurus berbagai dokumen kendaraan, termasuk STNK.

Biro jasa STNK ini hanya mengurus dokumen kendaraan konsumen Hayati, tidak bisa merk lain selain Honda. Jadi bukan konsumen yang memilih Biro Jasa Hayati Pratama Mandiri, karena membeli motor di PT. Hayati Prtatama Mandiri mau tidak mau konsumen harus memakai Biro Jasa Hayati Pratama Mandiri sehingga akan membantu pemilik kendaraan sepeda motor Honda dalam proses pembuatan STNK. Sedangkan Biro Jasa yang lainnya yang berada di kota Padang, seperti CV. Jasa Prima Andalas Padang hanya memperpanjang STNK saja.



Gambar 1.1
Contoh Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
Sumber : Biro Jasa PT. Hayati Pratama Mandiri (2023)

Berikut ini adalah hasil survey di perusahaan dealer sepeda motor honda PT. Hayati Pratama Mandiri



Gambar 1.2

Bukti Pembelian Sepeda motor honda

Sumber : Biro Jasa PT. Hayati Pratama Mandiri (2023)

Dalam Kinerjanya Biro Jasa PT. Hayati Pratama Mandiri, omset biro jasanya bertambah seiring dengan bertambahnya penjualan sepeda motor honda di PT. Hayati Pratama Mandiri dan jaringannya. Kalau penjualan motor hondanya naik, naik juga pekerjaan di biro jasa tersebut begitu sebaliknya, kalau penjualan motor hondanya menurun, menurun pula pekerjaan di biro jasa itu.

Banyaknya pembuatan STNK setiap bulannya, berdasarkan pada penjualan unit sepeda motor Honda pada jaringan PT. Hayati Pratama Mandiri. Berikut tabel 1.1 yang merupakan data penjualan motor honda tahun 2023

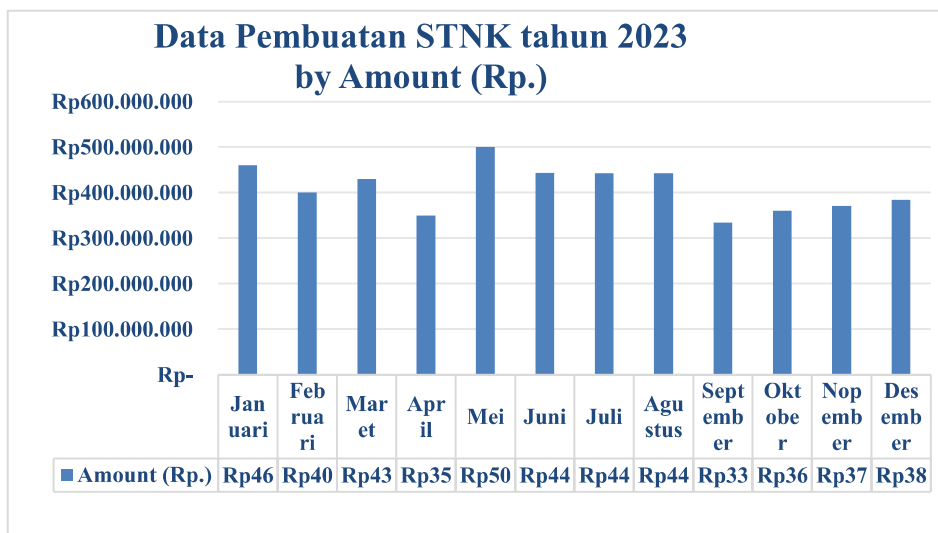
Berikut ini adalah data pembuatan STNK tahun 2023, data ini digunakan untuk menentukan berapa orang kuesioner dalam penelitian ini.

Tabel 1.1
Data Pembuatan STNK Tahun 2023

No.	Bulan	Qty	Amount (Rp.)
1	Januari	4,600	Rp460,000,000
2	Februari	4,000	Rp400,000,000
3	Maret	4,300	Rp430,000,000
4	April	3,500	Rp350,000,000
5	Mei	5,003	Rp500,300,000
6	Juni	4,434	Rp443,400,000
7	Juli	4,425	Rp442,500,000
8	Agustus	4,427	Rp442,700,000
9	September	3,339	Rp333,900,000
10	Oktober	3,603	Rp360,300,000
11	Nopember	3,713	Rp371,300,000
12	Desember	3,845	Rp384,500,000

1 STNK = Rp. 100.000

Sumber : Biro Jasa PT. Hayati Pratama Mandiri (2023)



Gambar 1.3

Data Pembuatan STNK Tahun 2023 by Amount (Rp)
 Sumber : Biro Jasa PT. Hayati Pratama Mandiri (2023)

Dari hasil yg didapatkan di biro jasa STNK PT. Hayati Pratama Mandiri dalam pembuatan STNK motor honda baru ada kendala yang yang disebabkan oleh biro jasa dan konsumen. Dari biro jasa kesalahannya bisa salah input nama , alamat dari konsumen, tinta printnya yang kurang jelas, menyebar dan lain-lain sehingga membutuhkan waktu bagi biro jasa tersebut untuk memperbaikinya, sedangkan kendala yang disebabkan oleh konsumen dalam pengurusan tersebut foto copy dokumen tidak bisa dibaca atau tidak jelas, sehingga bisa terlambat dalam pengerjaan STNK.

Untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kualitas pelayana, harga dan kepuasan konsumen di Biro Jasa PT. Hayati Pratama, maka peneliti melakukan pra-survey kepada 30 orang konsumen.

Tabel 1.2.
 Hasil Pra- Survey Kualitas Pelayanan Di Biro Jasa
 PT. Hayati Pratama Mandiri

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah karyawan memberikan jaminan pelayanan yang baik ?	16	53,3	14	46,7
2	Apakah karyawan melakukan pelayanan dengan cepat ?	20	66,7	10	33,3
3	Apakah karyawan tanggap dalam mengetahui dan memperbaiki kerusakan pada STNK dengan tepat dan cepat ?	19	63,3	11	36,7
4	Apakah karyawan memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada konsumen STNK nya akan cepat selesai ?	22	73,3	8	26,7
5	Apakah karyawan memiliki keterampilan melayani konsumen ?	18	60	12	40
6	Apakah karyawan memperlakukan	17	56,7	13	43,3

	konsumen dengan penuh perhatian ?				
--	-----------------------------------	--	--	--	--

Sumber : Hasil Pra survey 2024

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan peneliti terhadap 30 responden di Biro Jasa PT. Hayati Pratama Mandiri terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebesar 66,7 % atau 20 responden berpendapat bahwa konsumen merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri sangat baik. Sedangkan sebesar 26,7 % atau 8 responden berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri kurang baik. Banyaknya konsumen menyatakan kualitas pelayanan yang sangat baik karena dengan alasan bahwa pelayanan yang diberikan oleh biro jasa untuk membuat STNK sesuai dengan harapan mereka.

Tabel 1.3.
Hasil Pra- Survey Harga Di Biro Jasa
PT. Hayati Pratama Mandiri

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah harga yang ditawarkan terjangkau oleh konsumen ?	16	53,3	14	46,7
2	Apakah harga yang ditawarkan dalam pembuatan STNK sesuai dengan kualitas produk ?	20	66,7	10	33,3
3	Apakah harga yang ditawarkan oleh biro jasa sesuai dengan manfaat yang diperoleh konsumen ?	19	63,3	11	36,7
4	Apakah harga sesuai dengan kuantitas yang di dapatkan ?	22	73,3	8	26,7

Sumber : Hasil Pra survey 2024

Berdasarkan hasil pra survey kepada 30 konsumen biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri terhadap harga, menunjukkan bahwa sebesar 66,7 % atau 20 responden berpendapat bahwa konsumen merasa harga dari biro jasa PT. Hayati

Pratama Mandiri tidak mahal. Sedangkan sebesar 26,7 % atau 8 responden berpendapat bahwa harga yang diberikan oleh biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri mahal. Banyaknya konsumen menyatakan harga yang tidak mahal karena dengan alasan bahwa harga yang diberikan oleh biro jasa untuk membuat STNK sesuai dengan kemampuan mereka.

Tabel 1.4.
Hasil Pra- Survey Kepuasan Konsumen Di Biro Jasa
PT. Hayati Pratama Mandiri

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah produk yang di janjikan sesuai dengan harapan konsumen ?	21	70	9	30
2	Apakah fasilitas pelayanan dan kualitas jasa yang ditawarkan memuaskan dan sesuai harapan ?	24	80	6	20
3	Apakah pelayanan yang diberikan memuaskan sehingga berminat berkunjung kembali ?	19	63,3	11	36,7
4	Apakah tingkat kesesuaian antara kinerja biro jasa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ?	17	56,7	13	43,3
5	Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk karena pelayanan di biro jasa memuaskan ?	18	60	12	40
6	Apakah konsumen merasa bahwa biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri adalah biro jasa yang bereputasi baik yang dapat memuaskan konsumen ?	20	66,7	10	33,3

Sumber : Hasil Pra survey 2024

Berdasarkan hasil pra survey kepada 30 konsumen biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri terhadap kepuasan konsumen, menunjukkan sebesar 66,7 % atau 20 responden berpendapat bahwa konsumen merasa sangat puas dengan kinerja dari biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri. Sedangkan sebesar 20 % atau 6 responden berpendapat tidak puas dengan kinerja dari biro jasa PT. Hayati

Pratama Mandiri. Banyaknya konsumen menyatakan sangat puas karena dengan alasan bahwa kepuasan konsumen yang diberikan oleh biro jasa untuk membuat STNK memberikan rasa kepuasan kepada konsumen.



Gambar 1.4
Contoh Kesalahan input nama pada STNK
Sumber : Biro Jasa PT. Hayati Pratama Mandiri (2023)

Dari latar belakang diatas kualitas pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap biro jasa, sehingga membuat Biro Jasa PT. Hayati Pratama Mandiri harus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen, dimana konsumen tidak perlu lagi mengurus segala urusan administratif kendaraan, sebab seluruhnya akan diurus oleh biro jasa dengan kualitas pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau untuk konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumennya. Berdasarkan informasi yang dapatkan Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Biro Jasa STNK di PT. Hayati Pratama Mandiri”**.

1.2. Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara persepsi pelanggan dengan layanan yang diterima pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai fungsi dari harapan konsumen. Oleh Karena itu perusahaan harus dapat mengimbangi kebutuhan dan dan keinginan dari konsumen. Jika perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang baik, maka perusahaan telah menciptakan

kepuasaan pada konsumen dan harga merupakan faktor penting dalam sebuah jasa dan harga sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Dari latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri ?
2. Seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri ?
3. Berapakah nilai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen secara simultan dan parsial di biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri.
2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri.
3. Untuk mengetahui nilai pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri.
4. Untuk mengetahui nilai pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen di biro jasa PT. Hayati Pratama Mandiri.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat Teoritis
Secara Teoritis Penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya tentang pelayanan biro jasa STNK.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi biro jasa STNK, penelitian ini menjadi masukan bagi PT. Hayati Pratama Mandiri untuk lebih memperhatikan pelayanan dan harga sehingga menjadi biro jasa yang diminati masyarakat.
 - b. Bagi masyarakat, penelitian ini menjadi informasi dalam memilih biro jasa STNK.

1.5. Sistematika Pembahasan

- BAB I : PENDAHULUAN
Menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.
- BAB II : TINJAUAN PUSTAKA
Menjelaskan tentang kerangka teori, rangkuman teori, penelitian sebelumnya, paradigma penelitian dan hipotesis penelitian.
- BAB III : METODE PENELITIAN
Menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, variabel dan indikator penelitian, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas dan instrument penelitian, teknik analisa data.
- BAB IV : HASIL PENELITIAN
Menjelaskan tentang gambaran umum tentang objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan
- BAB V : PENUTUP
Menjelaskan tentang kesimpulan dan saran