

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis saat ini semakin pesat terutama dibidang jasa perbengkelan yang tumbuh sangat cepat dan ada dimana-mana sehingga membuat perusahaan harus meningkatkan aspek di segala bidangnya. Tjiptono (2015: 146) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Bengkel adalah usaha yang didirikan tujuan menerima jasa perawatan dan perbaikan kendaraan Kotler dan Keller (2016: 422) mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dan produksinya tidak terikat pada suatu produk fisik. Jasa pelayanan pada bengkel tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing dan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik demi mempertahankan kelangsungan hidupnya.

Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif. Perusahaan menyediakan berbagai pelayanan di antaranya meliputi servic mobil, penjualan spare part,

pelayanan jasa bengkel dan perangkat lain yang ada di perusahaan tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk membangun dan mempererat hubungan baik dengan pelanggan.

Kunci sukses agar pelanggan memilih jasa layanan bengkel adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan tersebut dapat di capai melalui pelayanan dan dukungan yang optimal itu dapat diberikan kepada pelanggan melalui pemberian pelayanan yang cepat sehingga tidak perlu menunggu lama di bengkel, keramahan karyawan dalam melayani pelanggan, dan pemberian saran saran perawatan mesin kepada pelanggan.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memenuhi dengan seksama harapan dan kebutuhan seorang pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Menurut Fandy Tjiptono, Ph.D. (2015: 157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kesadaran kerja adalah sikap sukarela dan merupakan panggilan akan tugas dan tanggung jawab bagi seorang karyawan. Karyawan akan mematuhi atau mengerjakan semua tugasnya itu dengan paksaan. Kesiadaan kerja adalah suatu perilaku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan tugas pokok sebagai seorang karyawan.

Karyawan harus memiliki prinsip dan memaksimalkan potensi kerja, agar karyawan lain mengikutinya sehingga dapat menanamkan jiwa disiplin dalam bekerja.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen, artinya spesifikasi kualitas pelayanan harus diawali dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen dan penilaian akhir di berikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima oleh perusahaan (Purnama, 2012, hal 39). Pelayanan menyiratkan hubungan dua pihak yang terlibat secara langsung dalam kegiatan perusahaan. Pihak pertama adalah pihak yang memberikan pelayanan dalam hal ini perusahaan, sedangkan pihak kedua adalah orang yang meminta atau mendapatkan pelayanan.

Sedangkan menurut tjiptono (2013, hal. 24) Pelayanan adalah suatu tindakan dari suatu pihak ke pihak lain dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pihak yang lain tersebut dalam pembelian produk. Kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja (*perceived performance*) produk dalam memberikan nilai dalam hitungan relative terhadap pembelian. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, pembeli merasa tidak puas. Bila kinerja sesuai dengan harapan pembelinya merasa puas, bila kinerja melebihi harapan maka pembeli akan merasa amat gembira (Kotler & Armstrong 2016, hal. 10).

Bengkel Surya Oli merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa otomotif serta jual beli spare-part. yang dalam aktivitas sehari-hari untuk mencapai tujuan selalu melayani para pelanggan, oleh karena itu perusahaan harus mempunyai system pelayanan yang cepat dan tepat. Hal ini juga didorong

oleh persaingan yang semakin ketat pada perusahaan jasa jenis ini. Dengan banyaknya perusahaan jasa perbengkelan yang ada di Indonesia, maka pelanggan akan lebih selektif dalam menentukan tempat ia melakukan perawatan terhadap kendaraan yang digunakannya sebagai alat transportasi. Keputusan pelanggan dalam menentukan atau tempat melakukan perawatan kendaraan tertentu bukanlah hal yang begitu saja terjadi. Banyaknya pertimbangan yang dilakukan pelanggan sebelum memutuskan untuk memilih bengkel misalnya, kualitas pelayanannya, harga, dan hasil yang maksimal sesuai dengan harapannya.

Pentingnya kualitas pelayanan yang baik dan cepat terhadap kepuasan pelanggan diperkuat oleh pendapat para ahli di antaranya Tjiptono (2013, hal. 43) yang mengataka bahwa, perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih kompleks lagi dikarenakan dampak bad word of mouth (kesan yang buruk pelanggan pada perusahaan). Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas jasa khususnya kualitas pelayanan jasa dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat”

B. Batasan Masalah

Banyak Berdasarkan latar belakang diatas penelitian membatasi masalah pada :

1. Penelitian dilakukan di Bengkel Surya Oli yang beralamat di Jln. KH. MOH. Mansyur No.44A Jembatan Lima, Jakarta Barat
2. Penelitian dilakukan pada bulan Juli 2022 sampai dengan Agustus 2022
3. Responden dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bengkel Surya Oli yang beralamat di Jakarta Barat

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian yang akan peneliti lakukan ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat?
3. Apakah ada pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat.
- b. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat.
- c. Untuk mengetahui pengaruh antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat.

2) Manfaat Penelitian

- a. Untuk peneliti

Memberikan informasi dan pengetahuan kepada penulis mengenai pengaruh kedisiplinan kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Bengkel Surya Oli di Jakarta Barat.

- b. Untuk pembaca

Untuk memberi informasi dan menambah wawasan pengetahuan serta sebagai bahan referensi bagi yang ingin melakukan pembahasan yang sama.

- c. Untuk perusahaan

Memberikan masukan bagi pimpinan di Bengkel Surya Oli khususnya yang ada di Jakarta Barat dalam memperbaiki kedisiplinan kerja dan kualitas pelayanan untuk pengembangan kedepan, karna kedisiplinan kerja dan suatu kualitas pelayanan yang baik akan dapat menarik perhatian masyarakat untuk melakukan pembelian dengan senang hati.

E. Sistematika Penulisan

Maksud dan pembuatan sistematika penulisan ini adalah untuk memberikan gambaran yang ringkas, mengenai isi bab per bab dan dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan, hubungan antara variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, operasional variabel penelitian, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, dilanjutkan dengan pembahasan, deskripsi data penelitian, deskripsi variabel, analisis penelitian dan pembahasan

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan akhir dari penyajian hasil penelitian, yang memuat tentang simpulan yang merupakan jawaban dari hipotesis, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

