

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2023, Asian Automotive Federations melaporkan peningkatan penjualan dan produksi sepeda motor di Asia Tenggara dibandingkan tahun sebelumnya. Total penjualan mencapai 12.720.290 unit, naik dari 12.274.228 unit pada 2022. Indonesia mencatat kenaikan signifikan dengan penjualan 6.236.992 unit, dibandingkan 5.221.470 unit pada 2022. Produksi sepeda motor juga meningkat, mencapai 13.434.832 unit pada 2023, lebih tinggi dari 13.039.958 unit pada 2022. Indonesia menjadi produsen terbesar dengan 6.806.992 unit, diikuti oleh Vietnam 2.722.209 unit, Thailand 2.120.738 unit, Filipina 1.235.418 unit, dan Malaysia 549.481 unit.

Berikut adalah data penjualan dan produksi sepeda motor di Asia Tenggara dalam bentuk tabel:

Tabel 1.1 Penjualan Sepeda Motor di Asia Tenggara (2022-2023)

Tahun	Total Penjualan di Asia (Unit)	Total Penjualan di Indonesia (Unit)
2022	12.274.228	5.221.470
2023	12.720.290	6.236.992

Sumber : Asian Automotive Federation (2023)

Tabel 1.2 Produksi Sepeda Motor di Asia Tenggara (2022-2023)

Tahun	Total Produksi di asia (Unit)	Total Produksi di Indonesia (unit)
2022	13.039.958	5.965.021
2023	13.434.842	6.806.996

Sumber : Asian Automotive Federation (2023)

Tabel 1.3 Produsen Sepeda Motor di Negara Asia Tenggara (2023)

Negara	Produksi (Unit)
Indonesia	6,806,996
Vietnam	2,722,209
Thailand	2,120,738
Philippines	1,235,418
Malaysia	549,481

Sumber : Asian Automotive Federations (2023)

Dalam sektor otomotif, indikator penting untuk mengukur perkembangan sepeda motor di suatu daerah adalah jumlah kendaraan bermotor. Pada tahun 2023, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat total kendaraan di Indonesia mencapai 157.080.504 unit. Angka ini memberikan wawasan penting mengenai struktur transportasi di tingkat nasional. Pada tahun yang sama, kendaraan pribadi yang mendominasi di Indonesia adalah kendaraan roda dua, dengan jumlah mencapai 132.433.679 unit. Data ini

menunjukkan bahwa mayoritas pengguna kendaraan di Indonesia menggunakan kendaraan roda dua.

Menurut data dari BPS, wilayah Jawa Barat memiliki populasi kendaraan bermotor sebanyak 13.580.671 unit, yang menunjukkan bahwa kendaraan roda dua menjadi indikator penting di tingkat regional. Fokus pada Kota Bogor, data yang dikutip dari Delfi Ana Harap (2023) mencatat jumlah kendaraan di wilayah ini pada tahun 2022 sebanyak 2.142.895 unit. Hal ini mengindikasikan pertumbuhan dominan kendaraan roda dua di Kota Bogor. Seiring perkembangan populasi kendaraan bermotor di Kota Bogor, peluang untuk memulai bisnis di bidang otomotif semakin terbuka. Bisnis yang sesuai dengan kondisi ini adalah usaha yang memberikan layanan perawatan dan perbaikan sepeda motor. Usaha seperti ini biasa disebut bengkel, yang bersepesialis pada kendaraan roda dua. Bengkel yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Bengkel KM Motor, yang dalam praktiknya menghadapi beberapa tantangan dalam pelayanan, termasuk dalam kenyamanan rung tunggu yang masih kurang, keluhan pelanggan tidak terpenuhi, jumlah mekanik tidak sebanding dengan konsumen bengkel, pengerjaan servis yang membutuhkan waktu yang cukup lama.

Pada akhir tahun 2019 dan awal tahun 2020, munculnya pandemi COVID-19 yang mengurangi interaksi tatap muka dan memindahkan banyak aktivitas ke aplikasi daring seperti Zoom. Pandemi ini menimbulkan dampak signifikan, termasuk pada sektor ekonomi global yang mengalami penurunan. Dampak yang paling terasa dirasakan oleh bengkel motor, termasuk Bengkel KM Motor, yang mengandalkan interaksi langsung antara mekanik dan konsumen. Setelah pandemi, Bengkel KM Motor perlu merumuskan strategi untuk meningkatkan minat konsumen dalam melakukan perawatan dan perbaikan kendaraan roda dua, mengingat selain hambatan pandemi, bengkel ini juga menghadapi tantangan dalam hal pelayanan, ketepatan waktu pengerjaan, dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pendapat Kotler & Keller (2021), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk dengan ekspektasi yang dimiliki. Dalam perspektif Oliver (2019), kepuasan merujuk pada perasaan seseorang setelah membandingkan prestasi atau hasil yang mereka alami dengan harapan mereka. Jika kinerja produk memenuhi atau melebihi ekspektasi, konsumen akan merasa puas, namun jika kinerja tidak memadai maka konsumen akan merasa kecewa. Dalam perspektif Sofyan et.al (2019), Kepuasan konsumen yang tinggi menyebabkan kepuasan atau kesenangan yang tinggi, menciptakan kelekatan emosional akan merek tertentu, bukan hanya kesukaan atau preferensi rasional dan hasilnya kesetiaan dari kepuasan konsumen, menurut Fadhlil & Pratiwi (2021), Konsumen yang menerima kepuasan konsumen akan merasa senang dengan produk dan membeli ulang produk, yang dapat menjalin hubungan baik antara karyawan dengan konsumen.

Salah satu bengkel yang terletak di Kota Bogor adalah Bengkel KM Motor, yang beralamat di Jl. Baru Soleh Iskandar, Kota Bogor, Jawa Barat. Bengkel ini menyediakan dua jenis layanan perawatan dan perbaikan kendaraan roda dua, yaitu

servis ringan dan servis besar. Servis ringan mencakup pengecekan gas, cuk, saringan udara, busi, oli mesin, minyak rem, kampas rem, sistem rem dan kopling, sinar lampu, saklar lampu rem, roda depan dan belakang, serta rantai penggerak. Sementara itu, servis besar meliputi penggantian filter oli, komponen yang rusak, tuning up, pemeriksaan aliran listrik, pembersihan saluran bahan bakar, serta pemberian pelumas.

Di industri otomotif, menerapkan standar kualitas layanan merupakan langkah penting untuk meningkatkan layanan di bengkel. Bagi Bengkel KM Motor, menilai kepuasan konsumen menjadi hal krusial, di mana sistem pengukuran yang proaktif dapat memecahkan masalah secara cepat. Penelitian ini memiliki relevansi besar dalam memahami hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Secara umum menurut Kotler dan Keller (2016), harapan terbentuk oleh beberapa faktor, yaitu pengalaman pribadi, informasi dan pengetahuan, pengaruh sosial, tujuan dan aspirasi, persepsi dan keyakinan, emosi, dan kebutuhan. Apabila seseorang ingin memperbaiki sepeda motor, ia akan mencari referensi dari konsumen yang pernah memperbaiki kendaraannya di tempat tersebut. Jika konsumen tersebut puas, ia mungkin akan kembali menggunakan layanan bengkel itu. Namun, jika harapan konsumen tidak terpenuhi, kemungkinan besar akan muncul kekecewaan. Tabel 1.6 memuat keluhan konsumen Bengkel KM Motor dari tahun 2020 hingga 2023.

Table 1.4 Data Jumlah Konsumen Bengkel KM Motor
Bulan Januari - Desember 2023

Bulan	Jumlah konsumen bengkel	Servis	Pembelian seperpat
Januari	350	140	210
Februari	325	195	130
Maret	376	263	113
April	387	271	117
Mei	399	279	119
Juni	372	223	148
Juli	387	231	154
Agustus	390	215	175
September	380	209	171
Oktober	395	197	197
November	365	183	183
Desember	335	167	167

Sumber : Bengkel KM Motor, tahun 2023

Pada Tabel 1.4 berisi tentang jumlah konsumen yang dimiliki oleh bengkel KM Motor, dengan jumlah konsumen bengkel KM Motor yang cukup fluktuasi tidak akan menjamin bahwa semua konsumen akan selalu loyal pada bengkel KM Motor. Menurut *owner* bengkel KM Motor, konsumen bengkel KM Motor cukup banyak bahwasannya harus meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar konsumen akan setia memperbaiki kendaraan roda dua di bengkel KM Motor dan tidak akan pindah ke bengkel lain. Adapun pesaing bengkel KM Motor

Table1.5 Pesaing Bengkel KM Motor

NO	Nama Pesaing	Alamat
1.	Bengkel Agung Motor	Jl.Atang senjaya, Jl.batarkambing, Semplak Barat, Kec.Kemang, Kota Bogor.
2.	Bengkel Klinik Motor	Jl.Pancasan No.8A, Rt.02/Rw.02, Pasir Jaya, Kec.Bogor Barat, Kota Bogor.
3.	Bengkel Bike Point Best Motor	Jl.Raya Semplak No.322, Rt04/Rw07, Semplak, Kec.Bogor Barat, Kota Bogor.
4.	Bengkel Yud33 Motor	Jl.Raya Taman Cimanggu No.20, Rt02/Rw03, Kedung Waring, Kec.Tanah Sareal, Kota Bogor
5.	Bengkel Viedra Jaya Motor	Jl.kp.Kukup Gg.Jarum, Rt03/Rw08, Cibadak, Kec.Tanah sereal, Kota Bogor, Jawa Barat

Sumber : Bengkel KM Motor, 2023

Pada Tabel 1.5 Merupakan data pesaing dari Bengkel KM Motor yang Bergerak juga di otomotif bengkel motor. Pesaing-pesaing tersebut jaraknya tidak terlalu jauh dengan bengkel KM Motor, hal ini akan menjadi ancaman bagi bengkel KM Motor. Pesaing tersebut kelebihanannya yaitu ruang tunggu yang luas, ruang servis yang memadai, banyak mekanik, sehingga konsumen tidak harus menunggu dalam perbaikan dan tidak membutuhkan waktu lama.

Table1.6 keluhan bengkel KM Motor tahun 2020,2021,2022,2023

NO	Keluhan	Tahun			
		2020	2021	2022	2023
1.	Antrian servis yang lama dan kurang jelas	9	11	12	10
2.	Kenyamanan ruang tunggu	5	7	9	10
3.	Ruang tunggu kendaraan servis	4	6	8	9
4.	Keluhan pelanggan tidak Terpenuhi	4	5	7	9
5.	Kebersihan kamar mandi / WC	10	9	7	10
6.	Kelengkapan alat perbaikan	4	6	5	9
7.	Jumlah mekanik tidak sebanding dengan pelanggan	7	10	12	12
8.	Pengerjaan servis yang lama	9	10	11	11

NO	Keluhan	Tahun			
		2020	2021	2022	2023
9.	Garansi yang tidak jelas	10	10	7	9
10.	Promosi bengkel yg kurang	9	9	5	9
11	Pelayanan terhadap konsumen memerlukan waktu yang cukup lama	7	9	11	12
	Total	78	92	94	110

Sumber : Bengkel KM Motor, 2023

Pada Tabel 1.6 menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek layanan di bengkel yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal ketepatan waktu pelayanan, kenyamanan fasilitas, kecukupan jumlah mekanik, serta kualitas pelayanan terhadap konsumen. Peningkatan keluhan dari tahun ke tahun mengindikasikan bahwa ketidakpuasan konsumen semakin meningkat, yang kemungkinan disebabkan oleh layanan yang belum optimal atau meningkatnya harapan konsumen terhadap bengkel. Keluhan utama seperti antrian servis yang lama, kurangnya kenyamanan ruang tunggu, keterbatasan jumlah mekanik, dan pelayanan yang memerlukan waktu lama menjadi perhatian penting yang perlu difokuskan oleh bengkel. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek-aspek ini harus menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang di atas, untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bengkel KM Motor, penulis tertarik untuk melakukan penelitian melalui judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel KM Motor”**

1.2 Rumusan Masalah Dan Identifikasi Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, beberapa masalah yang diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya persaingan menyebabkan bengkel KM Motor harus siap bersaing dari kepuasan atau dari pelayanan yang berdampak pada penurunan konsumen.
2. Jumlah konsumen tahun 2023 mengalami fluktuasi untuk servis pada bengkel KM Motor.
3. Meningkatnya jumlah keluhan bengkel KM Motor dalam 4 tahun terakhir, mengidentifikasi kepuasan konsumen di bengkel KM Motor yang belum maksimal.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis mencoba merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel KM Motor ?
2. Bagaimana kepuasan konsumen di bengkel KM Motor ?
3. Apakah Terdapat Hubungan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel KM Motor ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari melakukan penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi yang berarti kepada bengkel KM Motor dalam Upaya mereka meningkatkan standar mutu layanan, dan sekaligus mencapai Tingkat kepuasan yang lebih optimal bagi konsumen.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih dalam mengenai tujuan pada penelitian ini :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel KM Motor.
2. Untuk menganalisis kepuasan konsumen bengkel KM Motor.
3. Untuk menganalisis Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel KM Motor.

1.4 Kegunaan Penelitian dan Akademis

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis pada penelitian ini dapat memberikan panduan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memahami dimensi dimensi kualitas pelayanan yang perlu di tingkatkan, selain itu perbaikan pelayanan pada penelitian ini dapat memberikan pengembangan yang strategis dalam hal pemasaran yang dapat membantu promosi yang lebih efektif, yang terakhir kegunaan praktis dalam penelitian ini yaitu dengan manajemen keluhan dapat membantu dalam mengelola keluhan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini di harapkan dapat membawa wawasan pengetahuan yang lebih jelas dan mendalam serta menjadi saran dalam pengembangan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dengan mengaplikasikan teori yang ada di kuliah dengan menggabungkan persoalan atau permasalahan yang ada pada bengkl KM Motor.