

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sarana transportasi mempunyai peranan penting dalam mobilisasi kehidupan manusia. Kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi dari tahun ketahun semakin besar, terutama sarana transportasi yang murah dan juga dapat diandalkan sebagai penunjang aktivitas manusia. Masyarakat menginginkan sarana transportasi yang baik, mereka memperhitungkan waktu tempuh untuk mencapai tujuan mereka beraktivitas. Selain itu, minat dan ketertarikan masyarakat terhadap sepeda motor semakin bertambah karena sistem pembiayaan sepeda motor yang ditawarkan *dealer* memberikan berbagai kemudahan, baik fasilitas maupun persyaratannya.

Industri otomotif berperan penting untuk mempercepat aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat. Saat ini di jalan-jalan raya kepadatan kendaraan dan kemacetan menjadi salah satu indikator pesatnya pertumbuhan kendaraan sepeda motor dan mobil terutama di Kota Bandung. Hal ini menjadikan pasar otomotif khususnya sepeda motor sangat besar dan sangat menarik, apalagi jika dihubungkan dengan jumlah penduduk yang semakin hari semakin bertambah. Selain itu harga sepeda motor ekonomis dan mudah dalam pengoperasian berkendara, sepeda motor juga tepat untuk segala kondisi menjadikan sepeda motor sebagai sarana transportasi yang penting bagi konsumennya. Hal tersebut didukung oleh data dari Badan Pusat Statistik yang menunjukkan bahwa

penggunaan sepeda motor yang tertinggi dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Berikut adalah gambar modal transportasi di Kota Bandung:



Sumber : Badan Pusat Statistik

**Gambar 1.1**

**Modal Transportasi di Kota Bandung**

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa transportasi di Bandung yang tertinggi adalah 71,510% sepeda motor sedangkan kendaraan transportasi lainnya seperti mobil penumpang sebesar 22,559%, mobil barang sebesar 4,901%, bus umum 0,235%, bus bukan umum 0,206%, kendaraan khusus 0,0001% dan mobil penumpang umum 0,587%. Hal ini menunjukkan bahwa sepeda motor merupakan alat transportasi yang paling banyak digunakan oleh setiap orang. Selain itu, Asosiasi Industri Sepeda motor Indonesia (AISI) merilis pangsa pasar sepeda motor dari seluruh pabrikan yang ada di Bandung selama tahun 2014 dan 2015. Berikut adalah data pangsa pasar Industri di Bandung:

**Tabel 1.1**  
**Pangsa Pasar Industri di Bandung tahun 2014 – 2015**

No	Merek Sepeda Motor	Total Pengguna Sepeda Motor 2014	Total Pengguna Sepeda Motor 2015
1	Honda	400.861	501.530
2	Yamaha	235.756	250.321
3	Suzuki	74.575	79.884
4	Kawasaki	25.213	35.371
	<b>TOTAL</b>	<b>736.405</b>	<b>867.106</b>

Sumber: Asosiasi Sepeda Motor Indonesia (AISII)

Dari tabel di atas tampaknya Honda masih mendominasi angka pengguna sepeda motor paling tinggi di yaitu 501.530 orang yang artinya menguasai pasar, sedangkan Yamaha masih di bawah Honda yaitu 250.321 dan penggunaan sepeda motor terendah pada tahun 2015 yaitu Kawasaki 35.371. Hal ini kemungkinan disebabkan karena pengguna sepeda motor merek Kawasaki yang berjenis sepeda motor bebek masih rendah.

Produk sepeda motor Kawasaki yang paling laris terjual dipasaran adalah motor Kawasaki Ninja dan Kawasaki Klx yang dapat dikategorikan kedalam golongan motor gede. Dalam industri otomotif Kawasaki tidak terlepas akan persaingan yang semakin tajam karena banyaknya perusahaan-perusahaan yang menghasilkan produk yang sejenis terutama berasal dari pabrikan motor Jepang dan India seperti Honda, Yamaha, dan Suzuki. Karena itu dalam melaksanakan

aktivitas penjualannya perusahaan harus dapat merancang strategi pemasaran yang diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Berikut data penjualan sepeda motor kawasaki yang ada di beberapa Dealer di Bandung pada tahun 2015 :

**Tabel 1.2**  
**Penjualan Sepeda Motor Kawasaki Jenis Motor Bebek di Berbagai Dealer Kawasaki di Kota Bandung Pada bulan Januari, Februari dan Maret 2016**

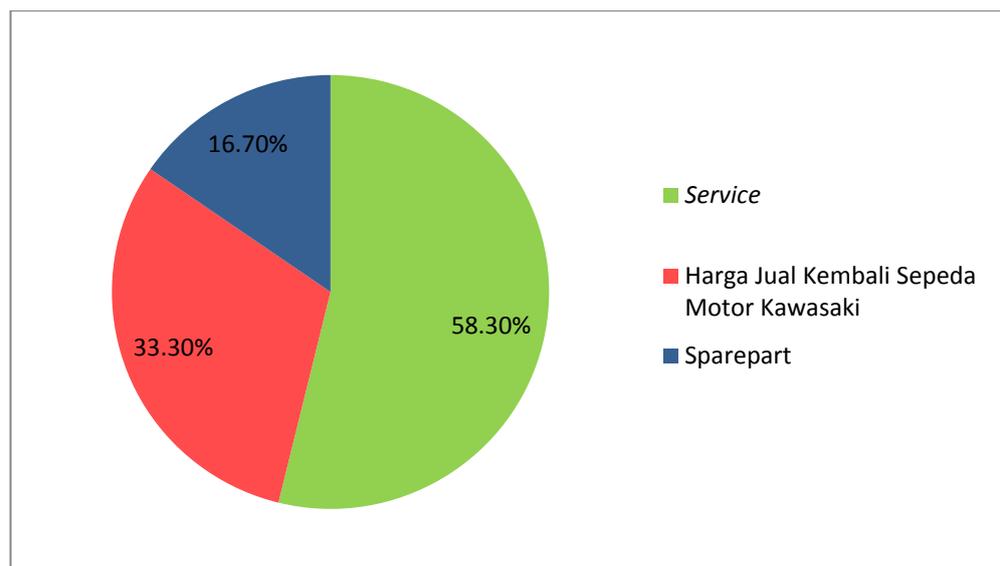
Nama Dealer	Alamat	Jumlah Penjualan Motor Bebek
PT. Citrakarya Pranata	Jl. Soekarno Hatta No.727	120 unit
Oceano Pacific Motor	Jl. Pajajaran No.135	105 unit
IB Motor	Jl. Inggit garnasih No. 130	84 unit
Tiara Motor	Jl. Jamika No. 104	70 unit
Remaja Motor	Jl. Saparako No. 1	62 unit

Sumber : Hasil Observasi

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa persaingan antar dealer resmi kawasaki sangat ketat. Terdapat beberapa jenis sepeda motor Kawasaki namun yang terendah penjualannya adalah sepeda motor bebek di PT.Citrakarya Pranata sebanyak 120 unit, selanjutnya dealer Oceano Pacific Motor sebanyak 105 unit, di dealer IB Motor 84 unit, kemudian di dealer Tiara Motor sebanyak 70 dan penjualan terendah terdapat di Remaja motor dengan jumlah penjualan 62 unit.

Untuk mengungkap alasan penjualan sepeda motor Kawasaki rendah maka peneliti melakukan wawancara kepada 12 pengguna motor selain kawasaki. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa 7 dari 12 orang menjawab mereka tidak menggunakan sepeda motor Kawasaki, karena *service* motornya yang mahal,

*sparepart* yang langka dan biasanya bengkel kawasaki resmi tidak melayani motor yang sudah di modifikasi walaupun ada saja bengkel kawasaki resmi yang menerima seringkali hasilnya tidak memuaskan. Kemudian, 3 orang lainnya menjawab bahwa harga jual kembali motor kawasaki tidak terlalu tinggi. Lalu 2 orang menjawab sparepart motor kawasaki sulit didapat. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengungkap permasalahan di Bengkel Kawasaki bagian *service* karena hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa lebih banyak orang berpendapat bahwa *service* nya mahal. Berikut presentasi hasil wawancara mengenai alasan tidak menggunakan sepeda motor kawasaki:



Sumber : Hasil Observasi

**Gambar 1.2**  
**Hasil Wawancara Mengenai Alasan Tidak Menggunakan Sepeda Motor Kawasaki**

Bengkel resmi baik itu merek kawasaki maupun lainnya tersebar cukup banyak di Kota Bandung. Hal ini menimbulkan persaingan yang ketat terutama pada penyedia jasa *service* antara dealer resmi yang bekerjasama dengan merk-merk sepeda motor tertentu yang saling bersaing untuk mendapatkan konsumen.

Berikut adalah data pengunjung yang melakukan *service* motor Kawasaki di Bandung :

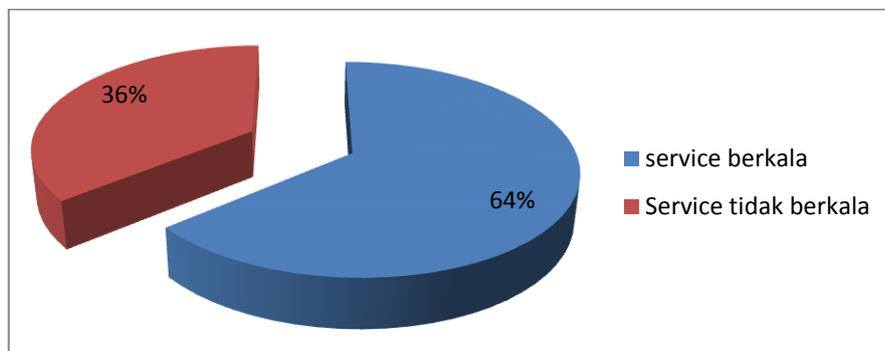
**Tabel 1.3**  
**Data Pengunjung *Service* Motor Kawasaki di Bandung Tahun 2015**

No.	Nama Perusahaan	Jumlah pengunjung bengkel
1	PT. Citrakarya Pranata Jl. Soekarno Hatta No.727	3.432
2	Oceano Pacific Motor Jl. Pajajaran No.135	3.120
3	IB Motor Jl. Inggit garnasih No. 130	2.496
4	Tiara Motor Jl. Jamika 104	2.184
5	Remaja Motor Jl. Saparako No. 1	1.672

Sumber: Hasil Observasi

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan hasil observasi tingkat pengunjung yang melakukan perawatan motor dari 5 tempat *service* yang ada di Bandung pada tahun 2015 yang terlihat pengunjungnya paling banyak yaitu PT.Citrakarya Pranata sebanyak 3.432 pengunjung dan yang terendah yaitu Remaja Motor dengan jumlah pengunjung 1672. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kunjungan di Remaja Motor masih belum mencapai optimal. Remaja Motor yang terletak di

Jalan Saparako Bandung merupakan dealer resmi Kawasaki yang bergerak dalam bidang pemasaran sepeda motor merk Kawasaki. Dalam usahanya, tidak hanya melakukan penjualan sepeda motor dengan merk Kawasaki saja, akan tetapi juga menyediakan jasa *service*, penyediaan dan penggantian sparepart. Dalam jasa *service* terbagi menjadi dua yaitu *service* berkala/ gratis dan *service* tidak berkala. Berikut ini adalah data mengenai presentase pengunjung Remaja Motor tahun 2015.



Sumber: Bengkel Remaja Motor

### Gambar 1.3

#### Pengunjung Remaja Motor Januari-Desember 2015

Berdasarkan gambar 1.3 diatas menunjukkan pengunjung Remaja Motor, dengan 64% *service* berkala sedangkan untuk *service* tidak berkala sebesar 36%. Hal ini menunjukkan bahwa *service* berkala memiliki presentase yang lebih tinggi karena motor yang di *service* memiliki garansi sehingga konsumen tidak mengeluarkan biaya, sedangkan *service* tidak berkala menyebabkan konsumen harus membayar biaya *service*. Kebanyakan konsumen melakukan *service* tidak berkala itu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Remaja Motor, konsumen tidak berkala lebih memilih bengkel tidak resmi dibanding dengan bengkel resmi.

**Tabel 1.4**  
**Data Pengunjung Bengkel Remaja Motor Kawasaki Jenis Bebek**  
**Tahun 2015**

Merek	Jumlah Motor yang di <i>service</i>
Kawasaki Blitz	128
Kawasaki Edge VR	72
Kawasaki Edge R	66
Kawasaki Athlete 125cc	36

Sumber : Bengkel Remaja Motor

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan data pengunjung bengkel remaja motor kawasaki yang terdiri dari jenis-jenis motor bebek. Jenis motor kawasaki blitz yang terbanyak yaitu 128 unit, sepeda motor kawasaki edge vr 72 unit, sepeda motor kawasaki edge r 66 unit dan sepeda motor kawasaki athlete 36 unit.

Pengunjung bengkel Remaja Motor yang dianggap masih kurang maksimal di tunjukan dengan banyaknya keluhan yang diterima pihak bengkel.

Berikut data keluhan Remaja Motor :

**Tabel 1.5**  
**Data Keluhan Remaja motor tahun 2015**

Bulan	Keluhan
Januari	10
Februari	8
Maret	13
April	16
Mei	15

Juni	17
Juli	19
Agustus	16
September	15
Oktober	18
November	10
Desember	15
Total	172

Sumber: Bengkel Remaja Motor

Berdasarkan tanggapan konsumen yang berkunjung terdapat data komplain atau perasaan kecewa yang dirasakan konsumen. Tabel di atas menunjukkan keluhan yang masuk di Remaja Motor masih cukup tinggi. Tingkat kepuasan konsumen masih rendah, hal ini menjadi perhatian bagi pihak bengkel. Jenis keluhan yang masuk beragam, baik dari pelayanan yang diberikan, harga yang ditawarkan, fasilitas yang disediakan dan lain sebagainya.

Oleh karena itu, agar dapat mengungkap lebih jauh fenomena-fenomena yang terjadi di Remaja Motor maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden yang berkunjung ke Remaja Motor. Adapun hasil dari penelitian pendahuluan tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.6**  
**Penelitian Pendahuluan di Remaja Motor**

No.	Dimensi	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Total
1.		Anda memilih bengkel Resmi karena sparepart	5	13	8	4		

		nya lengkap						30
	Keputusan Pembelian	Anda datang 1 sampai 3 kali dalam setahun	3	9	16	2		30
2.		Hasil perbaikan atau service di Remaja Motor sesuai dengan harapan	1	8	10	7	4	30
	Kepuasan Konsumen	Anda sangat senang dengan fasilitas yang diberikan.	2	4	11	9	4	30
		Bengkel Remaja Motor memberikan kinerja yang baik pada jasa <i>service</i>	5	8	14	3		30
3.	Loyalitas	Anda akan menggunakan kembali jasa Bengkel Remaja Motor	5	10	10	5		30
		Anda tidak akan berpindah ke jasa Bengkel motor lainnya	3	13	10	3	1	30
4.	Citra Perusahaan	Remaja Motor sangat terkenal	3	9	12	6		30
		Remaja Motor memiliki citra yang sangat baik	5	9	7	9		30

Sumber : Hasil olah kuisisioner

Berdasarkan tabel 1.6 menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang terjadi di bengkel Remaja Motor mengenai keputusan pembelian, loyalitas dan citra perusahaan. Namun dari hasil penelitian pendahuluan mengungkapkan masalah tertinggi yang terjadi di Remaja Motor adalah tingkat kepuasan konsumen menunjukkan bahwa sepuluh orang menyatakan cukup setuju, tujuh

orang menyatakan tidak setuju dan empat orang sangat tidak setuju dengan hasil perbaikan motor yang diberikan oleh bengkel Remaja motor.

Selanjutnya untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan konsumen di Remaja Motor, maka peneliti kembali melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden yang berkunjung ke Remaja Motor. Adapun hasil dari penelitian pendahuluan tersebut adalah sebagai berikut.

**Tabel 1.7**  
**Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Penyebab Menurunnya**  
**Kepuasan Konsumen *Service* di Remaja Motor**

No.	Dimensi	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Total
1.	Kualitas Pelayanan	Pelayanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	1	11	12	4	2	30
		Ketanggapan karyawan dalam menanggapi keluhan pelayanan	2	7	14	7		30
2.	Produk	Pelayanan service yang diberikam sangat baik	10	4	16			30
		Peralatan yang digunakan pada proses servis lengkap	9	11	10			30
3.	Harga	Harga yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan	5	7	9	5	4	30
		Harga yang ditawarkan sesuai dengan fasilitas yang disediakan	3	7	12	6	2	30

4.	Lokasi	Lokasi Remaja motor sangat strategis	6	9	14	1	30
		Bengkel Remaja Motor sangat mudah dijangkau	9	9	7	5	30
5.	Promosi	Iklan yang dilakukan melalui internet sangat menarik minat Anda	9	11	7	3	30
		Anda menggunakan jasa service perusahaan karena rekomendasi orang lain	5	15	7	3	30
6.	People	Karyawan memiliki penampilan yang rapi	7	14	9		30
		Karyawan memberikan informasi yang jelas	6	14	5	5	30
7.	Proses	Proses servis motor yang dilakukan selesai tepat pada waktunya	7	10	9	4	30
		Teliti dalam pencatatan data transaksi tanpa ada kesalahan	9	8	13		30
8.	Bukti Fisik	Ruang tunggu yang disediakan sangat nyaman	8	14	6	2	30
		Ruangan bengkel yang luas	9	12	9		30

Sumber : Hasil olah kuisioner

Berdasarkan tabel 1.7 menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang terjadi sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Remaja Motor. Namun masalah tertinggi berdasarkan hasil penelitian pendahuluan menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Remaja Motor dianggap kurang optimal. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel semestinya melebihi pelayanan yang diharapkan konsumen, terbukti dengan hasil penelitian pendahuluan bahwa dua belas orang cukup setuju, empat orang tidak setuju dan dua orang sangat tidak setuju bahwa pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Selain kualitas pelayanan, hasil pendahuluan penelitian menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan bengkel Remaja Motor masih kurang sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Harga dilihat dari sudut pandang konsumen seringkali digunakan sebagai indikator nilai. Apabila produk menerapkan harga yang tinggi maka konsumen pun memiliki persepsi dan harapan yang tinggi pula. Manfaat yang diterima harus melebihi harapan konsumen karena jika tidak, maka konsumen akan merasa kurang puas

Masalah ini diperkuat dengan pernyataan konsumen Remaja Motor pada bagian service yang telah diwawancarai peneliti. Mereka menyatakan bahwa pelayanan yang ditawarkan kurang memuaskan. Keadaan ini tidak sesuai dengan harapan perusahaan, karena masih besar keluhan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Remaja Motor pada Bagian Service. Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima konsumen dapat menjadi ukuran bagi kepuasan konsumen mengenai jasa yang berkualitas.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan masalah yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga**

## **Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Remaja Motor Kawasaki di Bandung (Survei Terhadap Konsumen Bagian Bengkel Sepeda Motor Bebek)”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini.

#### **1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas, permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut :

##### **1. Masalah Kepuasan Konsumen**

- a. Dari hasil penelitian pendahuluan mengenai kepuasan menunjukkan hasil perbaikan di Bengkel Remaja Motor tidak sesuai dengan harapan konsumen
- b. Dari hasil penelitian pendahuluan mengenai kepuasan menunjukkan fasilitas yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen
- c. Dari hasil penelitian pendahuluan mengenai kepuasan menunjukkan Bengkel Remaja Motor tidak memberikan kinerja yang baik pada jasa *service*

##### **2. Masalah Kualitas Pelayanan**

- a. Dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang di janjikan.

- b. Dari hasil penelitian pendahuluan mengenai kualitas pelayanan menunjukkan bahwa karyawan kurang tanggap dalam menanggapi keluhan konsumen
3. Masalah Harga
- a. Dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan
  - b. Dari hasil penelitian pendahuluan mengenai harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan fasilitas yang disediakan.
4. Persaingan ketat pada penyedia jasa service resmi
5. Pangsa pasar kawasaki lebih rendah dibandingkan Honda, Yamaha dan Suzuki
6. Tingkat pengunjung Remaja Motor paling rendah dibandingkan bengkel lainnya
7. Jumlah keluhan yang masuk cukup tinggi
8. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa *service* sepeda motor Kawasaki Mahal

### **1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan bengkel Remaja Motor.

2. Bagaimana tanggapan konsumenn mengenai harga yang di tawarkan bengkel Remaja Motor.
3. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen di bengkel Remaja Motor.
4. Seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bengkel Remaja Motor.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang di berikan oleh bengkel Remaja Motor
2. Tanggapan konsumen mengenai harga yang ditawarkan bengkel Remaja Motor
3. Tanggapan konsumen terhadap kepuasan konsumen bengkel Remaja Motor
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di bengkel Remaja Motor

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi peneliti tetapi juga dapat berguna bagi mereka yang membacanya.

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis / Akademis**

Kegunaan akademis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta menambah ilmu yang telah didapatkan pada perkuliahan
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi bagi penelitian yang sejenis.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis / Empiris**

Kegunaan praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Bagi Penulis**

Dengan melakukan penelitian secara langsung penulis menjadi mengetahui praktek secara langsung yang terjadi di perusahaan dalam menerapkan kualitas pelayanan dan hal itu kedepannya akan dijadikan sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan diri untuk menjadi tenaga pelayan yang handal, responsive dan empati serta mengerti apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Penulis juga dapat memahami bahwa harga yang ditetapkan oleh suatu perusahaan haruslah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini sebagai masukan yang bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga yang sesuai dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen yang diterapkan oleh bengkel Remaja Motor.