

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aktivitas perjalanan masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu mayoritas menggunakan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat. Untuk kelancaran sebuah perjalanan, kendaraan yang digunakan tersebut harus dalam keadaan baik. Mendapatkan kondisi kendaraan yang baik perlu dilakukan *Service* secara berkala terhadap kendaraan tersebut. Saat ini muncul jasa layanan *Service* kendaraan bermotor mulai dari *Service* layanan pinggir jalan sampai dengan *Service* layanan milik perusahaan besar ditengah tingginya kebutuhan masyarakat akan jasa layanan *Service* kendaraan. Banyak usaha sejenis menimbulkan sebuah persaingan. Bertahannya suatu bisnis dalam sebuah persaingan, pemilik bisnis harus dapat memberikan kepuasan bagi konsumen pengguna jasa layanan.

Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesesuaian atau ketidak kesesuaian antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan Menurut Swan Et. Al. dalam Feliks (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagian evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dalam setiap pemakaiannya. Berdasarkan paradigma tersebut, kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan begitupun sebaliknya.

PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) merupakan salah satu perusahaan milik PT. Astra Honda Motor yang bergerak dibidang jasa layanan service kendaraan bermotor roda dua. Saat ini PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) memiliki 3.700 bengkel resmi dengan sekitar 19.000 teknisi terlatih dan berpengalaman serta 7400 jaringan suku cadang yang siap melayani jutaan penggunaan sepeda motor Honda di seluruh Indonesia. Pelayanan yang terbaik diberi oleh PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung sebagai betuk komitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan.

PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung merupakan kantor cabang utama perwakilan kantor pusat, PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung yang terletak di Jl. Raden Intan Bandar Lampung. PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung selalu berupaya memberikan kepuasan dalam layanan dengan memberikan pelayanan berupa service ringan dan *Service* berat. *Service* ringan yang dilakukan seperti pemeriksaan pelumasan, penambahan pelumas, pemeriksaan saringan oli, penyetelan konpling, penyetelan klep, pemeriksaan rantai roda, air radiator, cek rem cakram, rem tromol, air aki, klakson, ganti oli. *Service* berat yang dilakukan seperti ganti viston, suting (skor) ganti kipas kompling, ganti setang piston bagian sasis.

Keberadaan PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) di kota Bandar Lampung sebagai cabang utama jasa layanan *Service* untuk memenuhi kebutuhan layanan *Service* motor Honda yang di jual oleh PT. Astra Honda Motor. Saat ini jumlah motor merek Honda yang terjual selalu mengalami pertumbuhan, oleh karena itu diperlukan jasa layanan *service* yang memadai untuk menangani *Service* kendaraan motor Honda yang terjual. Penjualan motor di PT. Astra Honda Motor di Kota Bandar Lampung pada tahun 2017 berjumlah 5000 unit motor. Setiap unit motor

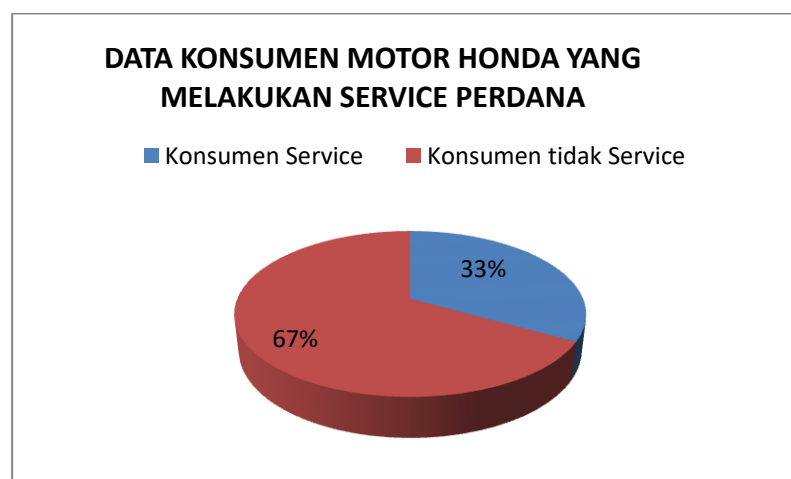
yang terjual oleh PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Kota Bandar Lampung disarankan melakukan layanan *Service* dibengkel resmi PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung. Jumlah motor baru yang melakukan *Service* perdana di Bengkel Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung berdasarkan data yang didapatkan sebanyak 1.656 unit motor pada tahun 2017.

Berikut data jumlah jumlah motor Honda yang terjual dan konsumen yang melakukan *Service* perdana motor Honda dalam bentuk tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel 1.1
Perbandingan jumlah motor Honda yang terjual dan konsumen yang melakukan *Service* perdana tahun 2017

Motor Honda yang terjual tahun 2017	Motor Honda yang melakukan <i>Service</i> perdana tahun 2017	Selisih
5000 Unit Motor	1.656 Unit Motor	33%

Sumber : PT. AHASS 2017



Sumber : Data diolah 2017

Gambar 1.1 Konsumen yang melakukan *Service* perdana tahun 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 Perbandingan jumlah motor honda yang terjual dan konsumen yang melakukan *Service* perdana tahun 2017 terjadi kesenjangan, dimana pada tahun 2017 jumlah motor yang terjual sebanyak 5000 unit motor dan yang melakukan *Service* sebanyak 1.656 unit motor dengan persentase 33% konsumen yang melakukan *service* perdana dari total keseluruhan konsumen yang membeli motor honda. Jika dilihat pada Gambar 1.1 Konsumen yang melakukan *Service* perdana tahun 2017, sebanyak 67% konsumen Honda yang tidak melakukan *service* perdana di tahun 2017 di bengkel resmi PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung. Tren banyaknya jumlah konsumen honda yang tidak melakukan *service* di bengkel resmi honda PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung sebanyak 67% menjadi hal yang cukup menarik diteliti.

Dari Hasil Pra Survey atau Wawancara awal terbuka terhadap 30 responden pengguna motor honda yang dilakukan oleh peneliti untuk mengidentifikasi mengenai layanan *service* motor pada PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung sebagai berikut:

Tabel 1.2
Hasil Pra Survey Pada Konsumen Motor Honda Perdana Pengguna Service PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung

No	Komplain	Jumlah
1	Harga layanan <i>service</i> bengkel lebih tinggi	8
2	Sistem antrian yang lama	7
3	Fasilitas ruang tunggu kurang memadai	4
4	Karyawan saat melakukan <i>service</i> kurang tepat waktu	6
5	Tempat parkir kurang memadai	2
6	Karyawan yang kurang perhatian dalam kedatangan konsumen untuk melakukan <i>service</i>	3

Jumlah	30
---------------	----

Sumber : Pra Survey Konsumen PT. AHASS 2017

Pada tabel 1.2 diatas Menunjukkan bahwa jawaban konsumen yang paling banyak yaitu 8 konsumen pada saat menggunakan service, harga jasa layanan service bengkel lebih tinggi dibandingkan kompetitornya. dan 7 konsumen yang menyatakan bahwa sistem antrian yang lama dalam menunggu pada saat karyawan melakukan service milik konsumen motor Honda perdana, maka konsumem merasa terlalu lama. Serta sebanyak 6 konsumen yang menyatakan karyawan saat melakukan service kurang tepat waktu sehingga timbul tidak memenuhi janji.

Setiap bengkel akan berusaha semaksimal mungkin menyediakan suku cadang (*spare parts*) yang lengkap, tenaga ahli yang berpengalaman serta peralatan yang mendukung guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, yang pada akhirnya konsumen sebagai tujuan akhir cenderung akan merasa terpuaskan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Konsumen PT. Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana Kepuasan Konsumen PT. Astra Honda *Authorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Kepuasan Konsumen PT. Astra Honda *Authorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

1.4.1 Ruang lingkup subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah konsumen PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung.

1.4.2 Ruang lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah kepuasan konsumen PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung.

1.4.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian adalah PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung.

1.4.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang di tentukan ini di dasarkan dan di tentukan pada penelitian yang dilaksanakan tahun 2017 sampai tahun 2018.

1.4.5 Ruang Lingkup Pada Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen pemasaran jasa kepuasan konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi PT.Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS).

Bagi PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung di harapkan dapat menjdai bahan pemikiran dan informasi seperti penerapan kepuasan konsumen dalam memeberikan jasa layanan *Service* yang baik dalam pembuatan kenijakan untuk meningkatkan pengguna jasa layanan *Service*.

1.5.2 Bagi IIB Darmajaya

Menambah Bahan pembelajaran mahasiswa untuk mencari materi tugas akhir pada perpustakaan khususnya Fakultas Ekonomi IIB Darmajaya.

1.6. Sitematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, Jurnal, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan manajemen pemasaran, kualitas jasa, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, kerangka pikir, penelitian terdahulu.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, uji persyaratan instrumen, uji normalitas sampel, metode analisis data CSI.

Bab IV: Hasil dan pembahasan

Dalam bab ini penulis mendemonstrasikan pengetahuan akademis yang dimiliki dan ketajaman daya fisik dalam menganalisis persoalan yang di bahasnya, dengan pedoman pada teori-teori yang dikemukakan pada bab II.

Bab V: Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang di harapkan dapat bermanfaat bagi pihuk yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.