

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Minat masyarakat yang tinggi akan sepeda motor menyebabkan banyaknya merek sepeda motor yang dipasarkan ke Indonesia. Dari sekian banyaknya merek sepeda motor yang dipasarkan, namun hanya beberapa merek saja yang penjualannya stabil dan dapat terus bertahan di pasaran. Hal ini dikarenakan masyarakat Indonesia tidak hanya mencari sepeda motor dengan harga yang murah tetapi juga mencari sepeda motor dengan kualitas yang lebih bagus.

Untuk tetap menjaga sepeda motor tetap dalam kondisi prima maka harus dilakukan perawatan secara berkala. Dalam hal ini hubungannya yaitu dengan semakin bertambahnya jumlah sepeda motor maka akan semakin bertambah pula tempat servis ataupun bengkel sepeda motor. Namun, tidak semua tempat servis atau bengkel sepeda motor memberikan pelayanan yang dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggannya.

Setiap fenomena dalam dunia otomotif merek motor biasanya memiliki layanan perbaikan resmi (bengkel resmi) untuk melayani pelanggannya. Salah satu bengkel resmi terbesar yang ada di Indonesia dengan jaringan yang mencapai ribuan diseluruh wilayah tanah air yaitu AHASS. Bengkel AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) merupakan bengkel resmi yang menyediakan servis kendaraan sepeda motor dan juga pergantian *spart part*

khusus sepeda motor Honda. Bengkel AHASS ini dibawah manajemen PT. AHM (Astra Honda Motor).Bengkel AHASS sendiri sudah memiliki banyak cabang di kota-kota yang tersebar di Indonesia.Setiap bengkel AHASS diharuskan memiliki teknisi atau mekanik yang sudah terlatih dan juga memiliki peralatan berstandarisasi dari PT. AHM.Jumlah bengkel AHASS saat ini di Jakarta mencapai 250 bengkel, sedangkan di Indonesia hampir 2.000 bengkel.¹

Disuatu kota atau daerah terdapat lebih dari satu bengkel AHASS. Dimana antar bengkel AHASS dengan bengkel AHASS yang lain terjadi persaingan. Selain persaingan antar bengkel AHASS sendiri masih terjadi persaingan antar bengkel-bengkel umum yang lain. Hal ini merupakan hal yang wajar dalam dunia bisnis.Oleh karena itu, untuk bersaing dengan bengkel lainnya suatu bengkel AHASS diharapkan mampu memiliki pelayanan yang bermutu untuk diberikan kepada para pelanggannya agar tetap mempercayakan perawatan sepeda motornya di bengkel AHASS tersebut.

Meskipun pihak pengelola bengkel berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Namun terkadang masalah yang sering muncul di AHASS motor yaitumasih adanya pelanggan yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal-hal yang biasanya dikeluhkan pelanggan antara lain terbatasnya fasilitas umum yang dimiliki seperti toilet, mushola, ruang tunggu dan lain-lain, biaya servis yang terlalu mahal, kecepatan pelayanan, dan lain sebagainya.Pelanggan yang beranggapan bahwa pelayanan yang diterimanya

¹ freedombl.blogspot.com/p/peluang-usaha-dealer-motor.html (diakses 28 April 2015)

belum memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Dalam hal inilah adanya kesenjangan (gap) antara nilai persepsi pelanggan dan nilai harapan pelanggan. Dengan adanya kesenjangan (gap) tersebut memungkinkan adanya anggapan pelayanan yang diberikan kurang bermutu di bengkel tersebut.

Untuk mengetahui apakah suatu bengkel AHASS telah dapat memenuhi standar kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggannya dan dikatakan bermutu, maka perlu dilakukan penilaian kualitas pelayanan untuk mengetahuinya. Dengan mengetahui kualitas pelayanan maka pihak pengelola bengkel dapat mengetahui atribut pelayanan apa saja yang dianggap kurang dapat memenuhi harapan pelanggan. Sehingga, pihak pengelola bengkel juga dapat mengambil langkah untuk dapat memperbaiki maupun meningkatkan kualitas pada atribut pelayanan yang dianggap kurang memenuhi apa yang diharapkan pelanggan tersebut.

Hal tersebut tidak terlepas untuk AHASS 8171 Tugu Permai Motor yang berorientasi mementingkan kualitas jasa layanan dengan melakukan peningkatan dan perbaikan atribut pelayanan yang dianggap kurang, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan jasa agar pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih berkualitas. Atas dasar tersebut, penulis memberi judul Karya Ilmiah ini yaitu **“Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di AHASS 8171 Tugu Permai Motor”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka perumusan masalah penulisan Karya Ilmiah ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh AHASS 8171 Tugu Permai Motor berdasarkan sudut pandang pelanggan?
2. Atribut pelayanan apa saja dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang masih dianggap kurang memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan AHASS 8171 Tugu Permai Motor?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi tingkat persepsi dan tingkat harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh AHASS 8171 Tugu Permai Motor.
- b. Mengidentifikasi atribut pelayanan dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang dianggap kurang memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan AHASS 8171 Tugu Permai Motor.

2. Manfaat Penulisan

Penulisan Karya Ilmiah ini diharapkan dapat memberikan manfaat berbagai pihak diantaranya:

a. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengalaman dalam rangka menerapkan ilmu manajemen pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap produk jasa dengan menganalisis kondisi yang ada dilapangan sehingga, dapat menambah kemampuan dalam penguasaan materi.

b. Bagi AHASS 8171 Tugu Permai Motor

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai solusi alternatif dalam mendesain pelayanan kompetitif sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, selain itu dapat digunakan untuk proses pengambilan keputusan strategis dalam menghadapi persaingan antar bengkel.

c. Bagi Fakultas

Sebagai tambahan referensi di perpustakaan, serta untuk dapat mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan dibidang pemasaran terutama mengenai kualitas pelayanan pada perusahaan penyedia jasa.

d. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan juga bisa menambah bahan informasi dan referensi penulis lain yang akan menyusun Karya Ilmiah atau sebagai wacana.