

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pengembangan teknologi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Aspek teknologi yang paling banyak terlihat adalah perkembangan teknologi berupa kendaraan seperti motor, mobil, pesawat dan lain-lain. Hal yang paling menarik dibahas di Indonesia adalah perkembangan teknologi di bidang kendaraan bermotor. Penjualan kendaraan bermotor di Indonesia sangat berkembang pesat. Masyarakat Indonesia cenderung lebih memilih untuk membeli motor ketimbang kendaraan lainnya. Hal ini terjadi dikarenakan keefesienan nya dalam menghadapi kondisi lalu lintas di Indonesia yang terbilang sangat macet.

Untuk mengatasi konsumsi masyarakat yang terbilang sangat konsumtif, maka dibuatlah tempat yang diberi nama *Dealer* yang menjadi sarana bagi masyarakat untuk membeli motor baik itu baru maupun bekas. Selain menjadi tempat untuk membeli motor, *dealer* juga menjadi sarana bagi masyarakat sebagai tempat untuk melakukan service atau pemeliharaan serta memperbaiki motor apabila sedang berada dalam keadaan rusak.

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau konsumen yang datang, pihak perusahaan harus bisa memberikan berbagai pelayanan yang terbaik. Dengan adanya pemenuhan akan kualitas pelayanan, dapat menciptakan sebuah kepuasan bagi konsumen. Hal ini menjadikan konsumen merasa puas

dengan pelayanan yang telah diberikan dan akan tetap menggunakan perusahaan tersebut sebagai tempat akan pemenuhan kebutuhannya

Selain menyediakan pelayanan yang berkualitas, ketersediaan berbagai *facilities* sangat berperan penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan. *facilities* merupakan ukuran dari semua pelayanan yang telah disediakan, serta aspek utama dalam memenuhi kepuasan konsumen. Adanya ketersediaan fasilitas yang mumpuni, memungkinkan adanya pemenuhan kebutuhan konsumen secara maksimal.

Konsumen akan mengalami kepuasan apabila segala bentuk kinerja yang dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan sesuatu yang berkaitan dengan penilaian konsumen terhadap fitur produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan, dalam rangka menyediakan tingkat kepuasan konsumen terhadap konsumsi mereka. Konsumen yang merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh perusahaan, memungkinkan konsumen untuk tetap mempertahankan loyalitas nya kepada perusahaan tersebut.

Peranan *dealer* dalam pemenuhan kebutuhan konsumen akan perbaikan mesin motor menjadi sangat penting. Hal ini ditunjukkan dengan adanya beberapa *dealer* yang didirikan oleh sector swasta di Kota Batam seperti salah satunya adalah *dealer* Yamaha Graha Batam.

Dealer Yamaha Graha Batam merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang otomotif yang berlokasi di Komp. Ruko Central Muka Kuning, Jl. Letjend Suprpto, Buliang, Kec. Batu Aji, Kota Batam, Kepulauan

Riau (Kode pos : 29439). *Dealer* Yamaha Graha Batam memiliki lokasi yang cukup strategis, dikarenakan berada bersebrangan jalan dengan alun-alun Batu aji yaitu Sp Plaza Batu aji. Dalam memenuhi kebutuhan konsumen, *dealer* Yamaha Graha Batam memiliki beberapa fasilitas penunjang seperti lahan parkir yang luas yang memungkinkan konsumen untuk mendapatkan parkir, tempat service yang cukup untuk meminimalisir antrean, *waiting room* yang nyaman, serta jaringan *wifi* yang memungkinkan konsumen untuk menggunakannya sambil menunggu kendaraannya selesai di servis..

Untuk dapat memahami informasi fasilitas yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. 1 Fasilitas pada Dealer Yamaha Graha Batam

No	Jenis Fasilitas	Jumlah
1	<i>Waiting room</i>	Tesedia 25 kursi
2	Parkiran	Parkiran berjumlah 1
3	Customer Service	Terdapat 5 tempat customer service
4	Teknisi	Terdapat 7 teknisi professional
5	<i>Service Area</i>	Terdapat 5 area service

Sumber : Dealer Yamaha Graha Batam 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami bahwa fasilitas yang diberikan oleh Dealer Yamaha Graha terbilang sudah cukup membantu konsumen dalam memenuhi keinginan nya dalam hal mendapatkan pelayanan yang maksimal. Seperti ketersediaan customer service sebanyak 5 tempat yang memungkinkan

konsumen mendapatkan informasi terkini terkait keadaan motor serta produksi baru yang dimiliki oleh perusahaan, kemudian jumlah teknisi profesional sebanyak 7 orang dan area service sebanyak 5 tempat telah disediakan oleh perusahaan.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai keluhan konsumen, maka peneliti melakukan survei melalui aplikasi *google maps* dengan tujuan untuk mengetahui keluhan – keluhan yang dialami oleh konsumen. Dapat dilihat dengan jelas di tabel keluhan konsumen perihal kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Data Keluhan Konsumen pada Dealer Yamaha Graha Batam

No	Tanggal	Keluhan
1	12 Januari 2020	Pelayanan service memuaskan, tapi buat mas-mas bagian sparepart tolong sedikit ramah yah mas sama pelanggan yang nanya spare part.
2	20 Januari 2020	Pelayanan sudah bagus, tapi tolong ditingkatkan lagi. Dan masalah parkir untuk customer yang sedang servis jangan diminta dong.
3	17 February 2020	Tempat parkir luas, namun montir nya kurang sehingga perlu menunggu lama. Tempat duduk pun berada di luar dan pelayanan kurang ramah.
4	26 February 2020	Saya parkir di Yamaha untuk servis, masih mengizinkan juga parkir untuk retribusi ditarik untuk pelanggan servis anda?. Tolong Yamaha itu diatur, bukan masalah tarif parkirnya tapi kenyamanan orang yang servis di tempat anda yang harusnya didahulukan.

5	02 Maret 2020	Terlalu lamban. Sudah 5 tahun servis di sini tapi tidak ada kemajuan.
6	15 April 2020	Top, Cuma ruang tunggu yang kurang adem
7	10 Mei 2020	Rekomendasi untuk beli sparepart nya parah, keadaan masih bagus disuruh ganti.
8	12 Mei 2020	Dealer sampah, setiap ditanya sparepart Yamaha gak ada lebih baik dari dealer merk Honda.
9	20 Mei 2020	Heran di graha ini, motor kita servis di dalam bengkel tapi keluar tetap kena parkir. Aneh ...
10	15 Oktober 2020	Tempat parkir luas namun harus antri lama saat servis karena kurangnya mekanik.

Sumber : *Survei dan Wawancara*

Berdasarkan tabel keluhan diatas, Kualitas pelayanan yang dilakukan *Dealer* Yamaha Graha Batam bisa dikatakan masih kurang efisien dimana konsumen merasa kurang puas dalam mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak *dealer*. Hal tersebut terlihat jelas dari tabel 1.2 seperti pada bulan januari 2020 diatas seperti pelayanan yang kurang ramah kepada konsumen, hal ini menyebabkan konsumen merasa tidak puas pada saat sedang melakukan servis kendaraanya .Kemudian tidak hanya berfokus pada kualitas pelayanan, fasilitas yang diberikan oleh pihak *dealer* jugakurang memadai hal ini terlihat jelas pada tabel keluhan diatas pada yaitu ruang tunggu yang kurang adem serta berada diluar yang menyebabkan konsumen merasa tidak nyaman saat sedang menunggu motornya selesai diservis, serta informasi penjualan sparepart yang kurang bisa dipahami oleh konsumen secara menyeluruh . Hal ini terjadi dikarenakan kurangnyaaa

ketelitian dalam hal penyediaan jasa fasilitas yang diberikan oleh pihak *dealer* untuk konsumennya, sehingga konsumen yang ingin melakukan servis di dealer Yamaha Graha Batam merasa tidak nyaman dengan fasilitas yang diberikan sehingga menyampaikan keluhannya pada kolom ulasan aplikasi *Google maps*. Hal ini berdampak pada masyarakat yang sedang mencari tempat servis kendaraan yang berkualitas sebagai tempat servis kendaraannya kemudian membaca berbagai keluhan di aplikasi *google maps* tersebut. Oleh sebab itu, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus memperhatikan apa yang bisa membuat konsumen merasa puas selama melakukan servis kendaraannya di *dealer* Yamaha Graha Batam.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai jumlah pengunjung yang datang pada periode tahun 2020 pada Dealer Yamaha Graha Batam, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. 3 Jumlah pengunjung pada *dealer* Yamaha Graha Batam tahun 2020

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	53
2	Februari	48
3	Maret	44
4	April	12
5	Mei	8
6	Juni	16
7	Juli	29

8	Agustus	20
9	September	26
10	Oktober	15
11	November	24
12	Desember	39
Total		334

Source : Dealer Yamaha Graha Batam, Batu Aji (2021)

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat jelas bahwa *dealer* Yamaha Graha mengalami beberapa siklus fluktuasi. Hal ini dapat dilihat pada bulan april yang berjumlah 12 pengunjung dan bulan mei berjumlah 8 pengunjung. Selain terjadi penurunan, terjadi pula kenaikan yang dapat dilihat pada bulan November sebanyak 24 pengunjung dan bulan desember sebanyak 39 pengunjung.

Berdasarkan pemaparan penulis diatas, oleh karena itu peneliti bermaksud meneliti dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Dealer* Yamaha Graha Batam.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, peneliti kemudian menentukan masalah berikut ini :

1. Adanya pemungutan biaya parkir liar
2. Kurangnya tenaga service
3. *Waiting room* yang kurang nyaman bagi konsumen
4. Kurangnya pemberian informasi akurat mengenai *sparepart* yang dijual

5. Kurang ramah kepada konsumen

1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan luasnya masalah dan keterbatasan waktu, serta kemampuan meneliti dan membahas masalah yang belum luas, maka peneliti hanya membatasi masalah dalam penelitian ini dengan memperhatikan permasalahan berikut ini :

1. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada *Dealer Yamaha Graha Batam*.
2. Objek penelitian dilakukan di *Dealer Yamaha Graha Batam* dengan pengambilan data pada tahun 2020.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan dalam penelitiannya adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Dealer Yamaha Graha Batam* ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Dealer Yamaha Graha Batam* ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Dealer Yamaha Graha Batam* ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui dampak kualitas pelayanan *Dealer Yamaha Graha Batam* terhadap kepuasan konsumen.

2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada *Dealer* Yamaha Graha Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Dealer* Yamaha Graha Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini mampu memberikan manfaat, ilmu serta wawasan terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti
Memperoleh hasil dan penemuan dari kegiatan penelitian, menambah wawasan ilmu pengetahuan baru.
2. Bagi institusi (UPB)
Diharapkan dengan adanya penelitian tersebut dapat memberikan acuan padaperpustakaan Universitas Putera Batam.
3. Bagi perusahaan
Memberikan gambaran, solusi dan pertimbangan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Bagi peneliti lanjutan
Memberikan informasi serta memberikan gambaran bagi peneliti selanjutnya.