

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan usaha bisnis saat ini semakin pesat ditandai dengan tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin banyak, khususnya dikota batam dimana pertumbuhan bisnisnya sangatlah tinggi dan harus mengikuti perubahan sekecil apapun sehingga menciptakan persaingan bisnis yang ketat dan dalam hal ini pebisnis dituntut untuk lebih peka, kritis dan kreatif dalam menghadapi persaingan yang ada, baik dibidang politik, sosial budaya dan ekonomi.

Maka dari itu seiring dengan pertumbuhan penduduk dan bisnis yang semakin pesat, kebutuhan penduduk pun semakin meningkat, khususnya kebutuhan terhadap transportasi. Transportasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat untuk membantu mobilitas mereka agar sampai di suatu tempat. Transportasi yang paling banyak digunakan salah satunya adalah sepeda motor sehingga dengan banyaknya kebutuhan masyarakat terhadap sepeda motor, semakin besar pula persaingan penjualan sepeda motor.

Berkembangnya pasar sepeda motor di Indonesia membuat persaingan menjadi sangat ketat. Hal ini menjadi keuntungan bagi pihak konsumen karena akan semakin banyak pilihan dalam menentukan sepeda motor yang akan digunakan. Penentuan pilihan untuk membeli sepeda motor oleh konsumen dapat dipengaruhi beberapa faktor, baik dari harga jual, pelayanan purna jual, kualitas sepeda motor dan sebagainya. Setiap kendaraan pasti membutuhkan perawatan

berkala untuk menjaga performasi, keamanan, dan kenyamanan dalam berkendara. Ketika terjadi kerusakan pada saat digunakan (mogok) banyak pengguna motor yang tidak bisa memperbaiki karena pengetahuan tentang kendaraan tersebut sangat minim. Hal ini menjadi suatu peluang usaha yang dapat dimanfaatkan untuk membuka jasa layanan service motor.

Adanya peluang usaha dalam jasa layanan service sepeda motor membuat banyak pengusaha yang tertarik untuk membuka usaha tersebut. Seperti yang diangkat oleh peneliti sebagai objek penelitian yaitu PT Honda Alexsander Bersaudara yang beralamat di komplek ruko mega legenda Batam Center kota Batam dimana lokasi tersebut berada dipusat keramaian dan mudah untuk dijangkau oleh masyarakat.

PT Honda Alexsander Bersaudara merupakan salah satu bengkel resmi untuk sepeda motor merek Honda dimana PT Honda Alexsander Bersaudara ini menyediakan service bagi seluruh pelanggan yang ingin melakukan service kendaraan. Perusahaan menyediakan berbagai macam keperluan service motor seperti ganti oli *gearbox*, ganti oli mesin, service motor, sampai dengan pengisian angin untuk ban motor. Perusahaan membuka waktu layanan operasional dari pukul 08.00-17.00 dan hari minggu dari pukul 08.00-16.00. Dalam penjualan jasa service dan sparepart motor di PT Honda Alexsander tidak selalu mengalami peningkatan. Ini dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Data Penjualan (Jasa service dan Sparepart) PT Honda
Alexsander Bersaudara di Kota Batam mulai dari Januari hingga Agustus
2018**

No	Bulan	Penjualan
		Tahun 2018
1	Januari	864 Pelanggan
2	Febuari	865 Pelanggan
3	Maret	849 Pelanggan
4	April	842 Pelanggan
5	Mei	843 Pelanggan
6	Juni	617 Pelanggan
7	Juli	881 Pelanggan
8	Agustus	838 Pelanggan
Jumlah		6599 Pelanggan

Sumber : PT Honda Alexsander Honda Bersaudara (2018)

Dari data tabel diatas penjualan mulai dari bulan januari hingga bulan juni mengalami penurunan yang disebabkan oleh kurangnya fasilitas dan pelayanan perusahaan terhadap pelanggan sehingga terjadi ketidakstabilan disetiap bulannya. Menurut (Tjiptono, 2014:158) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.

Setiap pelanggan yang ingin melakukan service motor atau yang lainnya hal pertama mereka lihat adalah fasilitas. Saat fasilitas yang tersedia tidak memberikan kenyamanan maka pelanggan bisa menjadi tidak merasa puas dan nyaman ketika berada ditempat, seperti pelanggan ingin menggunakan toilet tetapi toilet tidak bersih, tempat duduk yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah pelanggan yang datang sehingga disaat terjadi kepadatan pelanggan tempat duduk yang disediakan sangat terbatas banyak pelanggan yang berdiri dan berkeliaran

membuat suasana tidak kondusif, tidak adanya pendingin ruangan yang cukup untuk kenyamanan pelanggan khususnya bagi ibu-ibu yang membawa anak kecil.

Oleh karena itu pada dasarnya fasilitas yang memadai dan baik dapat menguntungkan perusahaan itu sendiri dimana pelanggan tidak merasa bosan saat menunggu proses service itu berlangsung. Disinilah perusahaan harus menambah performa seperti memberikan wifi gratis, tempat duduk yang cukup, televisi, tempat beribadah, penyejuk ruangan (kipas atau AC), dan toilet yang bersih, sehingga pelanggan merasakan kenyamanan dan puas saat membayar kewajiban mereka dan akan memberikan kesan baik untuk datang kembali menggunakan jasa yang sama.

Selain itu juga disaat fasilitas rendah maka akan berpengaruh terhadap pelayanan. (Tjiptono dan Chandra,2011) Pelayanan didefinisikan sebagai upaya untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pembeli serta ketetapan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pembeli. Peningkatan pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang diutamakan terhadap pemenuhan keinginan pelanggan.

Untuk menciptakan pelayanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, pelanggan tentu akan semakin puas.

Ada beberapa pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan yaitu ada beberapa mekanik yang kurang handal akibatnya banyak waktu yang terbuang dan mengakibatkan pelanggan menunggu cukup lama bahkan ada beberapa pelanggan

yang dirugikan akibat kurangnya analisa mekanik dalam menentukan kerusakan yang terjadi pada sepeda motor sehingga pelanggan sudah mengeluarkan banyak biaya tetapi hasil yang didapatkan tidak maksimal.

Pelayanan yang dituntut oleh pelanggan khususnya perusahaan yang menyediakan jasa service motor adalah pelayanan yang ramah antara pelanggan dan karyawan, kehandalan mekanik dalam melakukan service dan memberikan pemahaman bagi pelanggan yang baru melakukan service. Untuk pelanggan yang kecewa atau mendapatkan pelayanan yang buruk, kebanyakan dari pelanggan yang kecewa tersebut selain pelanggan tersebut akan berpindah ke tempat service yang lain mereka juga akan menceritakan hal-hal tersebut kepada pelanggan lain atas pelayanan yang kurang baik yang mereka terima, sehingga perusahaan tersebut akan mengalami kerugian akibat berkurangnya pelanggan.

Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami harapan pelanggan atas produk yang dihasilkan atau jasa/layanan yang diberikan. Pelayanan memegang peran yang sangat penting, dari kualitas pelayanan dapat dilihat apakah konsumen telah merasa puas atau belum dengan layanan yang ada. Seperti dalam hal kebersihan dan sarana (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), kecepatan dan pemberian informasi yang lengkap dan akurat (*responsiveness*), memberikan perhatian yang tulus (*empathy*) dan memberikan kenyamanan dan keamanan (*assurance*), dengan dipenuhinya hal ini maka kesenjangan antara perusahaan dengan pelanggan tidak terjadi. Ini dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam.

Bulan	Pelayanan		
	2016		
	B	C	K
Januari	40%	40%	30%
Febuari	30%	45%	25%
Maret	60%	20%	20%
April	30%	45%	25%
Mei	25%	40%	35%
Juni	50%	35%	15%
Juli	70%	20%	10%
Agustus	65%	20%	15%

Sumber : PT Honda Alexsander Honda Bersaudara (2018)

Keterangan: B = Baik

C = Cukup

K = Kurang

Dari tabel keluhan pelanggan diatas kita dapat melihat dan mengukur bagaimana kepuasan pelanggan pada bulan juli mengalami peningkatan yang cukup baik karena 70% pelanggan memilih baik dan pada bulan mei mengalami penurunan karena 25% yang memilih baik fasilitas dan pelayanan yang ada tidak memberikan kenyamanan yang baik maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Perusahaan berusaha mempertahankan kinerja untuk meningkatkan angka penjualan perusahaan, dengan cara memperbaiki fasilitas yang ada dan meningkatkan pelayanan. Berbagai macam strategi untuk menarik pelanggan sehingga pelanggan tersebut merasakan kepuasan saat menggunakan jasa diperusahan, terlebih dari itu harapan pelanggan dapat mendorong atau mengajak

pelanggan lainnya untuk menggunakan jasa diperusahaan ini. Karena informasi yang diberikan dari pelanggan ke pelanggan lainnya akan berpengaruh pada keuntungan perusahaan.

Menurut Anderson (Tjiptono,2007:348) dalam jurnal (Sholeha et al., 2018) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan kontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik mengambil judul : **“Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Honda Alexsander Bersaudara Di Kota Batam “.**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penjelasan diatas maka penulis mengidentifikasi bahwa masalah-masalah yang ditemui pada PT Honda Alexsander di Kota Batam sehubungan dengan fasilitas dan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Masih adanya fasilitas yang kurang memadai dan kurang terawat dengan baik.(toilet yang tidak bersih, keterbatasan tempat duduk, kurangnya AC dan kipas angin).
2. Rendahnya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan.
3. Kurangnya kepuasan pelanggan disebabkan oleh kurangnya fasilitas dan pelayanan.

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak informasi-informasi yang belum dipaparkan, hal ini dikarenakan keterbatasan ruang dan waktu yang dimiliki oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini, maka peneliti membatasi pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di PT Honda Alexsander Bersaudara Batam Center .
2. Penelitian ini menggunakan tiga variabel, fasilitas (X_1), pelayanan (X_2) dan kepuasan pelanggan (Y).
3. Populasi dan sampel yang digunakan yaitu para pelanggan yang datang untuk melakukan service kendaraan di PT Honda Alexsander Bersaudara Batam Center.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, peneliti merumuskan masalah yang dihadapi pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam yaitu:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam ?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam ?
3. Apakah fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander di Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Secara umum adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Untuk memberikan acuan secara teoritis mengenai pentingnya fasilitas dan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta mengetahui manfaat fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan
Memberikan masukan bagi pemilik dan seluruh manajemen serta karyawan pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam agar memperhatikan mengenai pentingnya fasilitas dan pelayanan dalam upaya untuk

meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander di Kota Batam.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi mereka yang ingin mengetahui lebih mendalam mengenai pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam.

3. Bagi Peneliti

Penulis berharap hasil penelitian dapat menambah wawasan dan pengetahuan secara teoritis maupun secara praktis juga pengalaman mengenai pentingnya fasilitas dan pelayanan kepada semua pihak, khususnya rekan-rekan mahasiswa dalam melaksanakan penelitian yang berhubungan dengan masalah fasilitas dan pelayanan.