

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan industri jasa di Indonesia memberikan kontribusi yang cukup berarti, terutama dalam bidang perbengkelan. Dengan berkembangnya jaman dan semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor di Indonesia yang hampir dimiliki setiap keluarga, maka hal ini akan menarik untuk dijadikan suatu bidang usaha yang dapat menghasilkan pendapatan yang cukup besar untuk kalangan usahawan pada bidang perbengkelan.

Bengkel merupakan salah satu bentuk usaha yang menyediakan jasa service delivery kendaraan bermotor untuk memenuhi tuntutan konsumen. Munculnya bengkel ini bertujuan untuk memenuhi harapan masyarakat dan kemudahan dalam mencari dan menentukan tempat servis kendaraan miliknya. Dengan melihat adanya peluang yang baik pada perbengkelan tersebut, maka banyak usahawan yang memanfaatkan peluang tersebut, salah satunya dengan mendirikan bengkel mobil. Pada akhirnya bengkel mobil tersebut, pada khususnya di Bandung, saling berlomba untuk menarik para pelanggannya.

Bengkel juga merupakan salah satu usaha yang menantang, karena pemilik harus berusaha untuk dapat menarik konsumen dan mampu mempertahankan pelanggan. Salah satunya dengan cara memberikan service delivery yang terbaik kepada para pelanggannya dalam bentuk servis yang memuaskan, serta berkualitas lebih baik daripada yang diberikan oleh para pesaingnya. Service

delivery yang diberikan dalam bentuk produk jasa sangat menentukan kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, service delivery yang diberikan oleh bengkel perlu mendapat pengelolaan yang baik, sebab setiap kegiatan yang dilakukan oleh bengkel pada akhirnya akan mengacu kepada kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Akibatnya apabila pelanggan merasa puas maka pelanggan tersebut akan tertarik untuk kembali menservis kendaraannya ke bengkel tersebut pada kesempatan selanjutnya atau dilain waktu. Rasa puas atau tidak puas yang dirasakan oleh pelanggan biasanya akan diceritakan kepada relasi-relasinya, oleh karena itu bengkel harus selalu memantau perkembangan tentang sesuatu yang diharapkan dari perilaku konsumen agar tidak ada konsumen yang pindah menservis ke bengkel lain karena tidak mendapatkan kepuasan tetapi selalu tertarik untuk menservis kembali di bengkel tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan indikator dari keberhasilan suatu bisnis. Jadi apabila suatu industri ingin bidang usaha yang dijalaninya tetap eksis, maka yang harus dilakukan adalah meningkatkan service delivery bengkel.

Objek dalam penelitian ini adalah konsumen Bengkel Kalimas Motor. Pada saat ini banyak sekali didirikan bengkel di kota Bandung. Banyaknya bengkel sekarang ini memberikan banyak alternatif kepada konsumen dalam memilih bengkel mana yang akan dipilihnya. Hal tersebut menyebabkan konsumen Bengkel Kalimas motor sering berpindah-pindah dalam menservis. Konsumen menuntut bengkel untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat waktu. Jika keinginan konsumen tidak terpenuhi maka konsumen akan

merasa kecewa dan konsumen akan beralih ke bengkel lain. Dengan berpindah-pindahinya konsumen bengkel Kalimas Motor dalam menservis kendaraannya, maka bengkel Kalimas Motor harus memperbaiki hal-hal yang membuat konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan bengkel Kalimas Motor. Agar dapat bersaing dengan bengkel yang lain, Kalimas Motor harus dapat memberikan kinerja yang terbaik seperti memberikan pelayanan yang terbaik, tepat waktu dengan apa yang telah dijanjikan kepada konsumen, mobil yang diservis tahan lama, membersihkan kotoran-kotoran yang menempel akibat servis, ramah terhadap konsumen, dan lain-lain. Semua tampilan ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya bertujuan untuk menciptakan loyalitas konsumen (*customer loyalty*). Loyalitas konsumen adalah salah satu kunci utama bagi kesuksesan bengkel. Jika hal tersebut tercapai maka kelangsungan hidup perusahaan akan terjamin, dengan kata lain tujuan jangka panjang perusahaan akan tercapai.

Karena begitu pentingnya tingkat kepuasan pelanggan bagi kelangsungan hidup perusahaan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Kalimas Motor terutama untuk mengulas tentang ***“Pengaruh Service Delivery Perbengkelan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kalimas Motor Bandung”***.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Sekarang ini banyak sekali dijumpai bengkel-bengkel yang ada di kota Bandung, dimana mereka menawarkan berbagai keunggulan jasa yang dimiliki

oleh masing-masing bengkel. Banyaknya bengkel sekarang ini memberikan alternatif kepada konsumen dalam memilih bengkel mana yang akan dipilihnya yang sesuai dengan keinginan dan kepuasan yang diberikan oleh bengkel itu. Pengalaman konsumen dalam menservis kendaraannya di suatu bengkel sangat menentukan konsumen dalam memutuskan apakah ia akan kembali menservis kendaraannya di bengkel tersebut atau tidak. Apabila pengalamannya tersebut dapat memuaskan konsumen dalam menservis maka konsumen tersebut akan tertarik untuk kembali menservis ke bengkel tersebut, apabila pengalaman yang didapat tidak memberikan kepuasan maka konsumen tersebut akan pindah menservis kendaraannya ke bengkel lain. Dalam hal ini bengkel Kalimas Motor harus mampu mempertahankan pelanggannya, dengan cara memberikan kepuasan pada pelanggan. Dengan memperbaiki service delivery yang selama ini digunakan oleh bengkel.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis memberi rumusan-rumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana service delivery yang diberikan oleh Kalimas Motor?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan yang menservis dan memperbaiki mesin kendaraannya pada bengkel Kalimas Motor?
3. Sejauh mana pengaruh service delivery terhadap kepuasan pelanggan yang menservis kendaraannya pada Kalimas Motor?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui service delivery yang diberikan oleh Kalimas Motor.
2. Untuk mengetahui kepuasan yang didapat pelanggan setelah menservis dan memperbaiki mesin kendaraannya pada Bengkel Kalimas Motor.
3. Untuk mengetahui pengaruh service delivery terhadap kepuasan pelanggan yang menservis kendaraan pada Kalimas Motor.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan bagi penulis dan perusahaan adalah sebagai sarana membandingkan teori yang didapat selama perkuliahan dengan kenyataan dalam perusahaan, dan juga sebagai pengembang pikiran serta diharapkan dapat menjadi masukan, wawasan, dan informasi yang berguna bagi perusahaan dan bagi pihak lain yang memerlukan, untuk meningkatkan service delivery agar tercapainya kepuasan pelanggan dan akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan terhadap Kalimas Motor.