

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Inovasi knalpot atau peredam suara dari kendaraan bermotor semakin bermunculan, terutama dalam dunia otomotif di Indonesia. Data ini dapat dilihat berdasarkan hasil pencarian pada media sosial *Instagram* dengan kata kunci pencarian adalah “Bengkel knalpot” terdapat kurang lebih sebanyak 10.400 postingan dan pada google menunjukkan 7.050.000 hasil pencarian. Modifikasi knalpot semakin diminati oleh para modifikator atau seorang *builder* sepeda motor dan juga orang awam pada umumnya. Di Indonesia ini banyak bermunculan bengkel knalpot yang menjual berbagai macam model dan *merk* yang menarik untuk memenangkan persaingannya, mulai dari knalpot *original* yang biasanya langsung diimpor dari Thailand atau Jepang hingga ke knalpot replika yang dibuat menyerupai bentuk aslinya. Perubahan atau modifikasi knalpot pada kendaraan sepeda motor ini biasanya dilakukan untuk mendapatkan performa kendaraan yang semakin baik, kebutuhan kontes atau perlombaan namun adapula yang memodifikasi knalpot ini hanya untuk meningkatkan penampilan sepeda motor yang digunakan sehari – hari.

Perkembangan bengkel knalpot di Indonesia terutama di kota Yogyakarta ini dapat dikatakan cukup cepat. Banyaknya konsumen yang tertarik akan memodifikasi knalpot kendaraan menyebabkan beberapa orang membuka bengkel knalpot yang dapat membuat atau memodifikasi knalpot. Konsumen yang memodifikasi knalpotnya pada bengkel knalpot tentunya mengutamakan kualitas layanan dan kualitas produknya.

Bengkel knalpot CRS Jogja ini sudah bergerak cukup lama dalam bidang memodifikasi knalpot kendaraan sepeda motor. Bengkel knalpot CRS Jogja terletak di daerah Ngabean, Yogyakarta. Bengkel knalpot CRS Jogja ini dapat memproduksi dan memodifikasi knalpot, baik knalpot sepeda motor maupun knalpot mobil. Akan tetapi fokus dari bengkel knalpot CRS Jogja ini hanya ke sepeda motor. Namun belakangan ini pemilik bengkel knalpot CRS Jogja mengeluhkan bahwa bengkel knalpot CRS Jogja sedang mengalami penurunan permintaan pelanggan akan produk knalpot yang dibuatnya. Penurunan permintaan yang dimaksud adalah berkurangnya konsumen yang menggunakan jasa atau membeli produk dari bengkel knalpot CRS Jogja. Hal ini disebabkan

oleh beberapa faktor yang mempengaruhi, diantaranya yaitu adanya pesaing bengkel knalpot yang baru dengan memberikan diskon atau potongan harga dan bahan pembuatan knalpot dari *stainless steel* yang cukup mahal. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, tidak ada keluhan yang terlalu berarti pada bagian kualitas produk. Konsumen juga mengeluhkan sifat atau perilaku dari pekerja yang terkesan tidak terlalu memperhatikan pelanggannya, estimasi waktu yang terkadang tidak sesuai untuk jasa perbaikan atau pengubahan knalpot, dan juga kualitas pelayanan yang masih kurang diminati oleh pelanggan. Pada saat wawancara dengan konsumen, lima orang dari tujuh orang menyebutkan bahwa sulitnya berkomunikasi pihak bengkel melalui sosial media juga menjadi salah satu penyebab kekecewaan konsumen terhadap pelayanan di bengkel knalpot CRS Jogja. Berdasarkan data penjualan dalam dua bulan terakhir, diketahui bahwa bengkel knalpot CRS Jogja mengalami penurunan permintaan yang semula sepuluh hingga lima belas konsumen perhari menjadi tujuh hingga sepuluh saja perhari.

Berdasarkan pembahasan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, maka dilakukan penelitian analisis kepuasan pelanggan di bengkel knalpot CRS Jogja menggunakan metode *Servqual (Service Quality)* dengan tujuan agar aktivitas pelayanan yang diberikan dapat optimal kembali sehingga kepuasan pelanggan meningkat. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan ini, data yang diperlukan yaitu tingkat harapan dan persepsi pelanggan yang diketahui dari nilai skor *Gap* antara keduanya. Adapun sub-indikator untuk mengetahui kepuasan pelanggan tersebut terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan juga bukti fisik yang nantinya berisikan indikator-indikator pernyataan yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun, maka permasalahan yang dirumuskan yaitu bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan yang diberikan bengkel knalpot CRS Jogja.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pelanggan pada bengkel knalpot CRS Jogja, mengetahui *Gap* antara persepsi dengan harapan konsumen, mengetahui index kepentingan terhadap dimensi *servqual* dan

memberikan usulan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4. Batasan Masalah

- a. Kepuasan pelanggan yang diukur menurut 5 dimensi yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan juga bukti fisik.
- b. Penelitian ini berlangsung selama 10 bulan dari periode Januari 2019 hingga Oktober 2019 dengan metode pengukuran *SERVQUAL* (*Service Quality*).

