

# BAB 1

## PEDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia industri otomotif di Indonesia saat ini sangat pesat. Industri otomotif saat ini sangat diminati oleh masyarakat Indonesia mulai dari kalangan bawah hingga kalangan atas. Setiap tahunnya pengguna kendaraan bermotor semakin bertambah. Hal ini dapat dilihat dari data yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik yang telah mencatat pertumbuhan kepemilikan kendaraan bermotor sejak tahun 2009 sampai 2018, presentase rata-ratanya mencapai 9,05%. Kendaraan bermotor yang paling diminati masyarakat Indonesia adalah kendaraan bermotor berjenis sepeda motor. Berdasarkan artikel yang diterbitkan oleh tribunnews.com yang berjudul “Alasan Kenapa Motor Banyak digemari Masyarakat Indonesia”. Dari artikel tersebut disebutkan bahwa alasan orang-orang lebih memilih sepeda motor dibandingkan dengan mobil adalah efisiensi waktu, bahan bakar yang hemat, dan harga sepeda motor yang lebih terjangkau dibandingkan dengan mobil. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan jumlah produksi *spareparts* sepeda motor agar kebutuhan perawatan kendaraan konsumen terpenuhi.

Pada umumnya, *spareparts original* dijual di *dealer* resmi kendaraan bermotor, namun harganya sangat mahal dan menjadi pertimbangan utama bagi konsumen yang pendapatannya menengah. Oleh karena itu, terdapat pabrik- pabrik yang memproduksi berbagai macam *spareparts* dengan kualitas lebih rendah dan harga yang lebih murah dari *spareparts original*. Kualitas dari *spareparts* yang tidak *original* beragam, mulai dari kualitas standar hingga sangat bagus (hampir mirip dengan *spareparts* yang *original*). Harganya juga beragam, tergantung kualitas *spareparts* itu sendiri.

*Spareparts* yang tidak *original*, tidak dijual di *dealer* resmi kendaraan bermotor, melainkan dijual di toko atau bengkel sepeda motor *non-dealer*. Konsumen yang memiliki keuangan menengah dapat memperbaiki atau merawat kendaraannya di bengkel sepeda motor *non-dealer* karena, konsumen bisa mendapatkan harga yang lebih murah dan bisa memilih *spareparts* sesuai kondisi keuangan konsumen. Beberapa bengkel motor *non-dealer* juga menjual *spareparts original* dan harganya lebih murah karena tidak terkena pajak.

Pelayanan jasa perbaikan pada *dealer* resmi hanya mempekerjakan mekanik yang usianya tergolong muda. Berdasarkan artikel yang diterbitkan oleh liputan6.com, yang berjudul “Buat Lulusan SMA Ada Lowongan Kerja di Astra Honda Motor”. Mekanik yang bekerja pada *dealer* resmi biasanya lulusan dari SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) dengan pengalaman atau jam terbang kerjanya yang masih rendah. Sedangkan, untuk memberikan jasa pelayanan yang baik bagi konsumen, diperlukan mekanik dengan pengalaman atau jam terbang yang tinggi. Pada bengkel *non-dealer*, umumnya mempekerjakan mekanik yang berpengalaman tanpa memikirkan usia dari mekanik tersebut salah satunya pada Bengkel Gawe Rejo Motor. Karena, pengalaman dalam perbaikan kendaraan lebih diutamakan hal ini berhubungan dengan menangani keluhan konsumen.

Bengkel Gawe Rejo Motor merupakan salah satu bengkel sepeda motor *non-dealer* yang menjual jasa perbaikan, *spareparts original*, dan tidak *original*. Bengkel Gawe Rejo Motor berada di Jalan Magelang-Jogja Km.6, Mertoyudan, Magelang, Jawa Tengah. Sepanjang jalan tersebut, terdapat bengkel-bengkel motor serupa yang juga menjadi kompetitor dari Bengkel Gawe Rejo Motor. Bengkel ini memiliki mekanik-mekanik yang cukup terampil dalam melakukan pekerjaannya. Akan tetapi dalam beberapa hal, terdapat konsumen yang merasa kurang puas karena pelayanan yang kurang tepat dari mekanik tersebut. Dengan adanya kejadian tersebut, pelanggan menginginkan peningkatan layanan oleh bengkel Gawe Rejo Motor agar kejadian itu tidak terulang kembali. Selain itu juga ada beberapa pelanggan yang mengeluhkan mengenai waktu pelayanan yang cukup lama dalam menangani kendaraannya, sehingga pelanggan tersebut juga meminta adanya perbaikan layanan oleh Bengkel Gawe Rejo Motor. Adanya keluhan pelanggan pada Bengkel Gawe Rejo Motor mengakibatkan beberapa pelanggan memilih untuk memperbaiki dan menggunakan pelayanan pada bengkel kompetitor. Akibatnya pendapatan yang didapat Bengkel Gawe Rejo Motor mengalami penurunan yang dapat dilihat dari tahun 2018 hingga tahun 2020. Pada tahun 2018, rata-rata pendapatan Bengkel Gawe Rejo Motor dapat mencapai sekitar Rp 180.000.000,00 per bulan. Kemudian rata-rata pendapatan menurun pada tahun 2019 yaitu sekitar Rp 165.000.000,00 per bulan dan pada tahun 2020 pendapatan Bengkel Gawe Rejo Motor mengalami penurunan cukup besar hingga rata-rata pendapatan per bulan hanya sekitar Rp 135.000.000,00.

Dari permasalahan yang ada di Bengkel gawe Rejo Motor, maka berakibat pada penurunan pada penurunan tingkat penjualan baik produk maupun jasa dari tahun 2019 ke tahun 2020. Bengkel Gawe Rejo Motor membutuhkan strategi yang tepat, agar kebutuhan konsumen dapat terpenuhi sehingga penjualan *spareparts* dapat meningkat dan mampu bersaing dengan bengkel yang ada disekitarnya.

Berdasarkan studi kasus tersebut, diperoleh permasalahan mengenai bagaimana strategi yang harus dilakukan agar Bengkel Gawe Rejo Motor (khususnya pada bidang jasa) dapat meningkatkan pelayanannya sehingga dapat menarik minat pelanggan untuk kembali datang ke Bengkel Gawe Rejo. Maka melalui penelitan ini, akan dilakukan analisis mengenai strategi pemasaran yang tepat serta pemberian solusi terhadap masalah yang dialami Bengkel Gawe Rejo Motor dengan menggunakan metode analisis SERVQUAL dan QFD.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan pada penelitian ini adalah:

- a. Atribut apa saja yang dipilih untuk melakukan perbaikan pada Bengkel Gawe Rejo Motor agar dapat meningkatkan penjualan?
- b. Perbaikan apa yang dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada pelayanan Bengkel Gawe Rejo Motor?

### **1.3. Tujuan**

Tujuan pada penelitian ini adalah :

- a. Menentukan atribut yang akan dilakukan perbaikan pada Bengkel Gawe Rejo Motor untuk meningkatkan penjualan.
- b. Menentukan perbaikan berdasarkan atribut yang sudah ditentukan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen di Bengkel Gawe Rejo Motor.

### **1.4. Batasan Masalah**

Terdapat masalah-masalah dalam penelitian ini. Berikut merupakan batasan-batasan masalah dalam penelitian :

- a. Penelitian dilakukan di Bengkel Gawe Rejo Motor yang terletak di Jalan Magelang-Jogja Km.6, Mertoyudan, Magelang, Jawa Tengah.
- b. Observasi sudah dilakukan pada Oktober 2019 sampai dengan Maret 2021.

- c. Analisis kompetitor dilakukan pada satu kompetitor toko yang terlaris yang memiliki jarak terdekat dari Bengkel Gawe Rejo Motor.
- d. Penyebaran kuesioner diisi oleh konsumen dari bengkel kompetitor.

