

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada saat sekarang ini perkembangan industri otomotif di Indonesia sangat pesat. Salah satu diantaranya adalah banyak berkembangnya kendaraan roda dua. Kendaraan roda dua yang banyak diminati saat ini adalah Honda yang produknya tersebar di berbagai daerah dan Honda tersebut memang sudah terkenal oleh masyarakat Indonesia. Hal ini dapat dilihat dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor dengan merek Honda yang banyak digunakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya. Penjualannya pun cukup tinggi sehingga dealernya sudah tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia. Dealer resmi sepeda motor Honda sekarang ini berjumlah sebanyak 1771 unit dan bengkel resminya berjumlah sebanyak 3759 unit yang berada di seluruh daerah Indonesia.<sup>1</sup>

Adapun penjualan kendaraan roda dua pada tahun 2017 adalah sebagai berikut:<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> [www.astra-honda.com](http://www.astra-honda.com) diakses pada tanggal 28 Maret 2018 pukul 08.54 WIB.

<sup>2</sup> [www.aisi.or.id](http://www.aisi.or.id) diakses pada tanggal 28 Maret 2018 pukul 08.55 WIB.

Tabel 1.1  
Daftar Penjualan Kendaraan Roda Dua Tahun 2017

No	Nama Merek	Penjualan (Unit)	Pangsa Pasar (Persen)
1	Honda	4.385.888	74,51
2	Yamaha	1.348.211	22,9
3	Kawasaki	78.637	1,34
4	Suzuki	72.191	1,23
5	TVS	1.176	0,02

Sumber: [www.aisi.or.id](http://www.aisi.or.id)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa penjualan kendaraan roda dua pada tahun 2017, Astra Honda Motor (AHM) menghasilkan penjualan yang tertinggi di Indonesia yaitu sebanyak 4.385.888 unit dengan pangsa pasar sebesar 74,51 persen. Sedangkan di posisi kedua yaitu Yamaha sebanyak 1.348.211 unit dengan pangsa pasar sebesar 22,90 persen, selanjutnya Kawasaki sebanyak 78.637 unit dengan pangsa pasar 1,34 persen, Suzuki sebesar 72.191 unit dengan pangsa pasar 1,23 persen dan TVS sebesar 1.176 unit dengan pangsa pasar 0,02 persen.

Honda mempunyai bengkel resmi sendiri yaitu AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*). AHASS memiliki suatu standar dalam melakukan pelayanan pemeliharaan serta perbaikan sepeda motor Honda, bengkel resmi Honda memiliki standar yang sama pada setiap bengkel resminya. Adapun standar pelayanan pemeliharaan dan perbaikan tersebut yaitu tahap-tahap teknik dalam menganalisa kerusakan dan perbaikan yang dialami oleh kendaraan. Sedangkan peralatan yang digunakan dalam

melakukan pemeliharaan dan perbaikan yaitu satu set pit kerja terdiri dari satu unit *hikelift*, satu *mechanic truster*, mesin kompresor dan lemari dorong yang berisi peralatan untuk memperbaiki motor.

Kualitas pelayanan merupakan tingkap keunggulan yang diharapkan untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Bengkel yang merupakan penyedia jasa harus mengutamakan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan pelanggan. Apabila kualitas pelayanannya baik maka pelanggan akan betah menjadi pelanggan bengkel tersebut. Sebaliknya apabila kualitas pelayanannya buruk maka akan berimbas pada bengkel tersebut, pelanggan akan beralih ke pesaing yang memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh sebab itu kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi pelanggan untuk melakukan perbaikan dan pemeliharaan kendaraannya.

Salah satu bengkel resmi Honda di Kota Padang adalah Bengkel Juan Motor Balai Baru. Bengkel Juan Motor beroperasi dari pukul 09.00-17.00 WIB setiap hari Senin-Sabtu. Setiap harinya bengkel Juan Motor menservis motor berkisar antara 10-20 unit motor, akan tetapi dalam menjalankan bisnisnya bengkel Juan Motor memiliki masalah yaitu pelayanan pelanggan yang lambat sehingga pelanggan sering mengeluhkan hal tersebut. Selain itu, munculnya bengkel-bengkel tidak resmi di sekitar bengkel Juan Motor Balai Baru Padang yang memberikan pelayanan hampir sama dengan pelayanan bengkel resmi tersebut sehingga bengkel resmi harus lebih meningkatkan pelayanan dan fasilitasnya seperti

pengerjaan perbaikan motor yang cepat dan penyediaan ruang tunggu yang nyaman.

Berdasarkan penjelasan yang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang paling dominan yang menjadi penentu kualitas pelayanan dengan judul **“Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Bengkel Juan Motor Balai Baru Padang”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persaingan yang tinggi pada jasa perbengkelan dalam memberikan kualitas pelayanan menuntut bengkel Juan Motor perlu meningkatkan kualitas pelayannya.
2. Munculnya bengkel-bengkel tidak resmi yang memberikan pelayanan hampir sama dengan bengkel resmi sehingga bengkel resmi dituntut untuk lebih meningkatkan dan memperbarui fasilitas pelayanan bengkel.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas penulis memberikan batasan masalah yang akan diteliti, agar penulisan dan pembahasan penelitian ini lebih terarah pada sasaran yang ingin dicapai sehingga penulis membatasi objek penelitian pada pelanggan bengkel Juan Motor Balai Baru Padang.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor apa yang paling dominan yang menjadi penentu kualitas pelayanan pada bengkel Juan Motor Balai Baru Padang?
2. Bagaimana hasil analisis kualitas pelayanan pada pelanggan bengkel Juan Motor Balai Baru Padang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan yang menjadi penentu kualitas pelayanan pada pelanggan bengkel Juan Motor Balai Baru Padang.
2. Untuk mengetahui hasil analisis kualitas pelayanan pada pelanggan bengkel Juan Motor Balai Baru Padang.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang didapatkan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Sarana pembelajaran dan menambah ilmu pengetahuan serta mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

## 2. Bagi Perguruan Tinggi

Dapat meningkatkan peranan perguruan tinggi sebagai penyumbang, pemberi gagasan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemajuan manusia.

## 3. Bagi Instansi dan Pemerintahan

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.



**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**