

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan usaha jasa bengkel sepeda motor saat ini semakin pesat seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor dan kebutuhan masyarakat akan layanan perawatan serta perbaikan kendaraan. Persaingan yang semakin ketat menuntut setiap bengkel untuk tidak hanya mengandalkan kemampuan teknis perbaikan, tetapi juga memperhatikan kualitas komunikasi dan pelayanan karyawan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting karena pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan bengkel kepada orang lain, sehingga keberlangsungan usaha dapat terjaga (Utomo et al., 2022).

Bengkel Sahabat Motor yang berlokasi di Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah, merupakan salah satu bengkel yang melayani jasa perbaikan dan perawatan sepeda motor bagi masyarakat sekitar. Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, masih ditemukan permasalahan dalam komunikasi antara karyawan dan pelanggan, khususnya dalam penyampaian informasi mengenai jenis layanan, kondisi kendaraan, serta estimasi waktu dan biaya perbaikan. Selain itu, pelayanan karyawan dalam melayani pelanggan belum sepenuhnya konsisten, baik dari segi keramahan, kecepatan pelayanan, maupun ketepatan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan.

Permasalahan dalam komunikasi dan pelayanan karyawan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Komunikasi yang kurang jelas berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan ketidaknyamanan pelanggan, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap bengkel. Kondisi ini apabila dibiarkan dapat berdampak pada menurunnya loyalitas pelanggan serta berkurangnya jumlah kunjungan ke Bengkel Sahabat Motor.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan upaya peningkatan kualitas komunikasi yang baik, jelas, dan mudah dipahami oleh pelanggan, serta peningkatan pelayanan karyawan yang ramah, cepat, dan profesional. Komunikasi yang efektif dapat membantu pelanggan memahami layanan yang diberikan, sementara pelayanan yang baik mampu menciptakan pengalaman positif selama proses pelayanan berlangsung. Dengan demikian, peningkatan komunikasi dan pelayanan karyawan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh komunikasi dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dibatasi pada pengaruh komunikasi dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sahabat Motor di Labuhan Bilik, Panai Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel serta pengaruhnya secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak bengkel dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan karyawan.

B. Batasan dan Perumusan Masalah

Pada penelitian ini terdapat batasan dan perumusan masalah yang akan menjadi pokok permasalahan penelitian.

1. Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat 3 batasan masalah yang akan menjadi batas pembahasan penelitian.

1. Penelitian ini hanya membahas komunikasi dan pelayanan karyawan sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada Bengkel Sahabat Motor di Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah.
2. Responden penelitian dibatasi pada pelanggan yang pernah menggunakan jasa pada Bengkel Sahabat Motor di Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah.
3. Penelitian ini tidak membahas faktor lain di luar komunikasi dan pelayanan karyawan, seperti harga, lokasi, atau kualitas suku cadang.

2. Rumusan Masalah

Pada penelitian ini terdapat 3 rumusan masalah yang akan dibahas.

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sahabat Motor di Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah?

2. Apakah pelayanan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sahabat Motor di Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah?
3. Apakah komunikasi dan pelayanan karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sahabat Motor di Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah?

C. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat juga 3 tujuan penelitian yang tercakup.

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sahabat Motor di Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sahabat Motor di Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan pelayanan karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sahabat Motor di Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah.

D. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini terdapat manfaat penelitian yang akan menjadi target penelitian berikut.

1. Bagi Bengkel Sahabat Motor, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan karyawan.
2. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai manajemen pelayanan jasa serta kepuasan pelanggan.
3. Bagi akademisi, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan kajian untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan komunikasi, pelayanan karyawan, dan kepuasan pelanggan.