BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor industri otomotif, sepeda motor di Indonesia menunjukan pertumbuhan yang segnifikan dengan penjualan mencapai 6,3 juta unit pada tahun 2024, meningkat, 1,54% dibandingkan tahun sebelumnya, (Asosiasi Industri Sepedamotor Indonesia,2024). Pertumbuhan ini mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan purna jual, khususnya jasa perawatan dan perbaikan kendaraan. Ini menunjukan ketergantungan masyarakat, terutama di wilayah pedesaan, terhadap sepeda motor sebagai solusi transportasi harian. Akibatnya industri jasa perbengkelan berkembang pesat dan menjadi arena kompetisi yang ketat. Namun tidak semua bengkel mampu bertahan. Kesuksesan bergantung pada kemampuan memenuhi ekspektasi konsumen yang kini semakin kritis dalam menilai manfaat maksimal dengan biaya yang optimal, untuk membandingkan antara input (biaya) dan output (manfaat) untuk memastikan pengeluaran yang efektif, dan ekonomis, dalam sektor publik atau pengadaan barang/jasa. Dalam konteks pemasaran jasa, kepuasan konsumen bukan lagi pilihan melainkan keharusan strategis. Kotler dan Keller (2016) menegaskan bahwa karakteristik jasa yang tidak berwujud, bervariasi kualitasnya, dan tidak dapat disimpan, menuntut pengelola jasa untuk konsisten membangun pengalaman positif di setiap intraksi. Pradipta et al. (2021) membuktikan dalam penelitiannya terhadap pengaruh motor Nissa bahwa nilai pelanggan dan citra merek mampu menjelaskan variasi loyalitas konsumen melalui mediasi kepuausan. Temuan ini

menggarisbawahi pentingnya memahami faktor-faktor pembentukan kepuausan, khususnya pada industri dengan tingkat intraksi langsung dengan pelanggan yang tinggi seperti jasa perbengkelan.

Selain kepuasan konsumen, personal teknisi turut menjadi variabel yang menentukan penilaian konsumen atas layanan bengkel. Personal teknisi dipahami sebagai prilaku dan ketrampilan interpersonal mekanik dalam berintraksi langsung dengan konsumen (*customer-contact employee behavior*), dengan dimensi antara lain komunikasi, transparansi informasi, dan kepekaan terhadap kebutuhan konsumen, serta indikator berupa kejelasan penjelasan kerusakan, kejujuran estimasi biaya, dan keramahan dalam melayanin. Sholihin et al. (2023) dalam studinya pada bengkel Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Kecamatan Galang membuktikan bahwa pelayanan mekanik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan bersama variabel lain. Temuan ini menunjukan bahwa penelitian konsumen terhadap layanan bengkel tidak semata-mata ditentukan oleh aspek teknis perbaikan, melainkan juga oleh kualitas intraksi personal antara teknisi dan konsumen.

Variabel lain yang secara konsisten terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Konsumen mengevaluasi kewajaran biaya yang dibayarkan terhadap manfaat dan kualitas yang ditrima, apabila harga dinilai wajar, transparan, dan kompetitif, kepuasan konsumen cenderung meningkat. Hartina dan dirgasurya (2023) dalam penelitianya pada Bengkel Berguna Motor di Kota Cimahi membuktikan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pelanggan, sehingga penetapan harga yang wajar dan kompetitif terbukti mampu meningkatkan kepuasan konsumen pengguna jasa bengkel sepeda motor.

Meskipun harga dan personal teknisi telah banyak dikonfirmasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan pada bengkel resmi atau bengkel di wilayah perkotaan dengan kondisi pasokan suku cadang yang relatif stabil. Karakteristik konsumen, pola intraksi dengan teknisi, dan sensitivitas terhadap harga pada bengkel non-resmi di wilayah pedesaan berpotensi berbeda, sehingga hasil penelitian pada konteks perkotaan tidak dapat disamaratakan begitu saja pada bengkel perdesaan.

Di samping aspek harga dan personal teknisi, keberlangsungan usaha bengkel juga tidak lepas dari tanggung jawab terhadap lingkungan sekitar, seperti pengelolaan oli bekas agar tidak mencemari tanah dan sumber air, serta pengendalian polusi suara dan udara yang timbul dari aktivitas perbaikan kendaraan. Kepedulian terhadap aspek lingkungan tersebut turut membentuk citra bengkel yang beranggung jawab di mata masyarakat skitar, sekalipun bukan menjadi faktor utama dalam variabel ini.

Persaingan usaha bengkel sepeda motor juga terjadi di Desa Aek Paing, tempat Bengkel Sepeda Motor Bang Man beroprasi dengan keunggulan berupa harga yang relatif terjangkau serta personal teknisi yang dikenal ramah dan komunikatif dalam melayanin konsumen. Di sisi lain, Bengkel Bang Man menghadapi tantangan oprasional berupa keterlambatan waktu penyelesaian servis

akibat sulitnya memperoleh suku cadang tertentu, yang menciptakan kesenjangan antara ekspetasi konsumen atas ketepatan waktu layanan dan realitas yang dihadapi di lapangan. Apabila kondisi ini tidak segera ditangani secara sistematis, maka kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap Bengkel Bang Man berpotensi menurun, yang pada jangka panjang dapat mempengaruhi keberlangsungan dan daya saing usaha tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dirancang untuk mengisi celah penelitian yang telah diidentifikasi, yaitu masih minimnya kajian empiris mengenai pengaruh harga dan personal teknisi terhadap kepuasan konsmen pada bengkel sepeda motor non-resmi di lingkungan pedesaan. Kebaruan penelitian ini terletak pada tiga aspek: pertama, objek penelitian yang secara spasifik berfokus pada Bengkel Sepeda Motor Bang Man di Desa Aek Paing Atas sebagai representasi bengkel informal perdesaan dengan profil harga kompetitif damun terkendala pasokan suku cadang. Kedua, penggunaan variabel personal teknisi sebagai penekanan pada aspek intraksi langsung mekanik dengan konsumen, dengan tetap mempertahankan hambatan oprasional berupa keterlambatan suku cadang sebagai konteks realistis penilayain layanan. Ketiga, menggunakan pendekatan kuantitatif yang memungkinkan generalisai temuan secara statistik. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi pengayaan literatur manajemen jasa bengekl pedesaan, tetapi juga kontribusi paktis bagi pengelola Bengkel Bang Man dalam merancang kebijakan harga dan pengelolaan teknisi yang lebih responsif terhadap harapan konsumen. Oleh karena itu,

penelitian ini mengangkat judul Pengaruh Harga Dan Personal Teknisi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bengkel Sepeda Motor Bang Man Aek Paing Atas.

B. Batasaan Masalah

Agar penelitian ini terarah, terfokus, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka peneliti menetapkan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Dari segi fokus variabel, penelitian ini secara eksklusif mengkaji pengaruh dua variabel independen yaitu Harga (X1) dan Personal Teknisi (X2) terhadap satu variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y).
2. Subjek penelitian dibatasi pada konsumen yang telah menggunakan jasa perbaikan dan/atau perawatan sepeda motor di Bengkel Sepeda Motor Bang Man.
3. Lokasi penelitian secara spasifik dibatasi pada Bengkel Sepeda Motor Bang Man yang beralamat di Desa Aek Paing Atas. Penelitian ini tidak mencakup bengkel-bengkel sepeda motor lain yang berada di wilayah Desa Aek Paing Atas maupun di wilayah sekitarnya.
4. pengumpulan data primer melalui kuesioner dan observasi dilakukan dalam periode waktu tertentu yang akan ditetapkan peneliti dengan mempertimbangkan ketersediaan responden dan kondisi oprasional bengkel. Data yang dikumpulkan merupakan data *cross sectional* yang mencrminkan kondisi pada saat pengambilan data, sehingga perubahan kondisi yang terjadi sebelum atau sesudah periode pengumpulan data tidak menjadi cakupan penelitian ini. Pembatasan waktu ini penting untuk memastikan keseragaman

kondisi yang dialami oleh seluruh responden, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan fenomena aktual yang terjadi pada kurun waktu yang sama.

5. penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui instrumen kuesoner terstruktur yang menggunakan skala likert untuk mengukur tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dibatasi pada statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini tidak menggunakan pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam atau kelompok disusi terarah, sehingga eksplorasi mendalam terhadap pengalaman subjektif konsumen berada di luar lingkup penelitian ini. Dengan batasan-batasan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah mengenai pengaruh harga dan personal teknisi terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Sepeda Motor Bang Man Aek Paing Atas.

C. Rumusan Masalah

Menurut Machali, I. (2021) rumusan masalah yang baik dalam penelitian kuantitatif harus spesifik, terukur, dan mengarahkan pada pengujian hubungan antar variabel secara empiris. Sugiyono (2021) menambahkan bahwa rumusan masalah asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih, yang dalam konteks penelitian ini adalah pengaruh Harga dan Personal Teknisi terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan demikian, penelitian ini

merumuskan tiga pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui pengumpulan dan analisis data kuantitatif, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah Harga secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Sepeda Motor Bang Man di Aek Paing Atas?
2. Apakah Personal Teknisi secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Sepeda Motor Bang Man di Aek Paing Aas?
3. Apakah Harga dan Personal Teknisi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Sepeda Motor Bang Man di Aek Paing Atas?

D. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini memiliki tiga tujuan utama yang akan dicapai melalui pengumpulan dan analisis data kuantitatif dengan menggunakan metode survei dan teknik analisis regresi linear berganda, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Sepeda Motor Bang Man di Aek Paing Atas.
2. Untuk mengetahui pengaruh Personal Teknisi terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Sepeda Motor Bang Man di Aek Paing Atas.
3. Untuk mengetahui pengaruh Harga dan Personal Teknisi secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Sepeda Motor Bang Man di Aek Paing Atas.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi empiris dan memperkaya ilmu manajemen pemasaran jasa.
2. Manfaat bagi Peneliti, penelitian ini memberikan pengalaman berharga dalam menerapkan teori ke praktik, mengembangkan kemampuan analisis kritis, dan membekali keterampilan riset yang esensial.
3. Bagi Objek Penelitian (Bengkel Bang Man), studi ini menyediakan masukan strategis berbasis data tentang persepsi konsumen terhadap harga dan personal teknisi, mengidentifikasi prioritas alokasi sumber daya untuk meningkatkan kepuasan, serta memberikan wawasan untuk perbaikan berkelanjutan dan strategi pembeda efektif.
4. Bagi (Akademisi, dan Umum), penelitian ini berfungsi sebagai sumber referensi akademis bagi peneliti lain, memberikan wawasan bagi praktisi bisnis sejenis untuk adaptasi strategi, menjadi bukti empiris bagi konsultan dan pembina UMKM dalam merancang program serta.