

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia usaha di Indonesia saat ini telah berkembang dengan pesat seiring dengan keterbukaan ekonomi global. Sehingga para pelaku usaha tidak dapat lagi menghindari persaingan bisnis yang terjadi. Kondisi yang terjadi saat ini mendorong para pelaku usaha untuk senantiasa meningkatkan mutu dan kinerja seluruh sumber daya yang dimilikinya agar memiliki daya saing yang kuat dan produk atau jasa yang dihasilkan kualitasnya dapat terus menerus ditingkatkan guna memenuhi harapan masyarakat sebagai konsumennya (Basri et al., 2016).

Kepuasan konsumen menjadi parameter penting sehingga bisnis dapat terus berjalan. Sebuah riset yang dilakukan oleh J.D Power mengatakan perusahaan spesialis pengukuran kepuasan konsumen dalam industri otomotif, membuktikan bahwa perusahaan yang berhasil meningkatkan kepuasan konsumen dalam jangka lima tahun mengalami kenaikan tinggi bagi pemegang sahamnya. Pada jangka pendek memperbaiki loyalitas konsumen dan akan membawa profit pada penjualan dan profit merupakan factor utama konsistensi bisnis, karena dengan keuntungan maka roda perputaran bisnis dari variasi produk jasa yang ditawarkan maupun perluasan pasar yang dilayani akan semakin berkembang (Duri, n.d., 2017).

Menurut Syarif & Widodo (2020) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang maupun kecewa yang diperoleh dari pembandingan hasil kerja dengan apa yang dipikirkannya. Seorang pemakai jasa merasa puas atau tidaknya,

bergantung pada hasil kerja dan membandingkan dengan yang dipikirkannya. Apabila hasil kerja tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka tidak akan merasa puas dan begitu sebaliknya. Sedangkan hasil kerja yang diluar dari apa yang dipikirkan, akan meningkatkan kepuasan dari pemakai jasa atau pembeli produk tersebut.

Untuk menjaga kepuasan pelanggan terhadap suatu merek, perusahaan harus memberikan layanan kepada konsumen, baik setelah penjualan maupun saat membeli produk. Layanan ini dikenal sebagai layanan purna jual. Menurut Victoria, (2014) layanan purna jual adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh perusahaan bisnis setelah tahap pembelian dan merupakan bagian dari manajemen hubungan pelanggan. Adanya layanan purna jual menjadi factor penting hubungan antara pelanggan dengan perusahaan.

Peran layanan purna jual bertujuan untuk memberikan layanan dengan standar dan kualitas yang baik untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan, karena apabila layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen maka akan terciptanya kepuasan dari dalam diri konsumen itu sendiri. Perusahaan dituntut untuk lebih meningkatkan layanan setelah pembelian serta menyediakan fasilitas yang lengkap, layanan yang handal, akurat, tepat waktu, dan menyenangkan untuk para konsumennya.

Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak dan luas, dengan demikian kekuatan tawar menawar semakin besar, sedangkan hak –

hak konsumen pun mulai mendapatkan perhatian besar terutama aspek layanan purna jual yang diterima oleh konsumen. Perusahaan terus berupaya untuk dapat memberikan yang terbaik setelah konsumen membeli produk mereka, hingga layanan purna jual selalu ditingkatkan untuk dapat menarik perhatian mereka untuk memberikan kepuasan bagi para konsumen (Wahyu, 2012).

Salah satu perusahaan yang memiliki layanan purna jual adalah perusahaan yang bergerak dibidang otomotif yaitu PT. Bumen Redja Abadi. PT. Bumen Redja Abadi adalah perusahaan otomotif yang melayani sales, service, spareparts serta layanan rekondisi kendaraan bodi & cat. Salah satu misi dari perusahaan ini adalah membuat pelanggan puas secara menyeluruh seperti yang terangkum dalam website resmi PT. Bumen Redja Abadi.

PT. Bumen Redja Abadi berdiri sejak tahun 1981, merupakan dealer resmi kendaraan Mitsubishi di Indonesia. Salah satu cabangnya berada di Lampung, tepatnya beralamat di JL. Soekarno Hatta No. 116, RT.002/RW.LK.II, Kalibalau Kencana, Kec. Kedamaian, Kota Bandar Lampung, Lampung.

Pra survei yang peneliti temukan pada konsumen, konsumen merasa senang dengan pelayanan yang dilakukan para sales dalam memberikan pengetahuan mengenai mobil yang ingin konsumen beli, adanya sales membantu konsumen dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh para konsumen, seperti pada pelayanan purna jual yang akan didapatkan konsumen ketika melakukan pembelian mobil. Adanya pelayanan purna jual

sangat menguntungkan bagi konsumen baru karena fasilitas yang didapat ketika konsumen membeli mobil adanya penggantian oli, pengecekan mesin setiap bulannya dan perbaikan suku cadang.

PT. Bumen Redja Abadi pastinya selalu memberikan layanan yang terbaik untuk dapat memuaskan pelanggan, namun tetap ada juga terdapat keluhan – keluhan dari konsumen yang dipaparkan pada table berikut ini :

Tabel 1.1 Data Keluhan Konsumen pada PT. Bumen Redja Abadi pada bulan September 2023 – Januari 2024

No	Jenis Keluhan	Bulan				
		September	Oktober	November	Desember	Januari
1	Suku cadang (Spareparts) yang tersedia kurang lengkap	15	19	27	25	33
2	Kurangnya mekanik yang mengerjakan service mobil	10	5	19	16	19
3	Layanan yang diberikan ke konsumen memerlukan waktu yang cukup lama	20	24	29	21	30
4	Fasilitas ruang tunggu yang sempit	6	8	6	10	13
	Total	51	56	81	72	95

Sumber : PT. Bumen Redja Abadi, 2024.

Berdasarkan table 1.1 dapat dilihat bahwa masih terdapat keluhan yang meningkat selama 5 bulan terakhir dan mengalami peningkatan di bulan Januari sebanyak 95 keluhan yang ada pada layanan yang dilakukan oleh

perusahaan. Keluhan yang paling besar terjadi dibulan Januari sebanyak 33 konsumen yang merasa suku cadang (Spareparts) yang tersedia kurang lengkap dan 30 konsumen yang merasa layanan yang diberikan ke konsumen memerlukan waktu yang cukup lama. Sedangkan keluhan yang paling sedikit terjadi pada fasilitas ruang tunggu sempit, hal ini berarti pelanggan merasa fasilitas ruang tunggu cukup baik dan tidak sempit.

Pra survey yang peneliti lakukan, menemukan bahwa perusahaan melakukan layanan purna jual dengan menerapkan kepada setiap karyawan untuk berlaku ramah tamah dalam melayani pelanggan, memberikan selalu solusi bagi pelanggan yang membutuhkan sparepart ataupun service kendaraan baru. Lebih spesifiknya layanan purna jual PT. Bumen Redja Abadi yaitu berlakunya klaim garansi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian menggunakan IPA (Impormance Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index) untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap layanan purna jual yang ada di PT. Bumen Redja Abadi di Kota Bandar Lampung. Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS LAYANAN PURNA JUAL MOBIL MITSUBISHI PADA PT BUMEN REDJA ABADI DI KOTA BANDAR LAMPUNG”**

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan purna jual yang diberikan pada konsumen di PT Bumen Redja Abadi di Kota Bandar Lampung.

C. Batasan Masalah

Selanjutnya terdapat batasan – batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pelanggan yang pernah melakukan transaksi pada PT. Bumen Redja Abadi di Kota Bandar Lampung.
2. Penelitian ini difokuskan pada layanan purna jual dan kepuasan konsumen pada PT. Bumen Redja Abadi di Kota Bandar Lampung.

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengidentifikasi dan mengukur kepuasan konsumen terhadap layanan purna jual pada konsumen di PT Bumen Redja Abadi di Kota Bandar Lampung.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran dan menambah wawasan bagi penulis dalam bidang manajemen pemasaran, terutama tentang layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Sebelumnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan rujukan bagi penelitian sejenis, sehingga penelitian selanjutnya dapat menyempurnakan kekurangan penelitian ini.

3. Bagi PT Bumen Redja Abadi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan informasi mengenai hubungan layanan purna jual dengan kepuasan pelanggan pada pelanggan PT. Bumen Redja Abadi di Kota Bandar Lampung, sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan kebijakan layanan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan.