

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia saat ini sudah mengalami perubahan pesat, tidak hanya di bidang teknologi digital, transportasi juga ikut turut serta dalam perkembangan dunia saat ini. Sekarang kita tidak akan kesulitan jika ingin berpergian jauh, sudah banyak transportasi umum yang tersedia. Selain itu, kendaraan milik pribadi seperti motor dan mobil juga sudah bisa di beli dengan harga yang terjangkau dengan metode pembayaran yang sesuai dengan keadaan kantong masyarakat, terutama di Negara Indonesia.

Tabel 1.1 Indonesia Pengguna Kendaraan Peringkat Ke-3 Terbesar di Dunia

Negara Dengan Pengguna Sepeda Motor Tertinggi					
Negara	Thailand	Vietnam	Indonesia	Malaysia	China
Persentase (%)	87%	86%	85%	83%	60%

Sumber : Indonesiabaik.id Negara dengan pengguna sepeda motor tertinggi (2023)

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa Negara Indonesia menempati peringkat ke-3 (tiga) terbesar di Dunia Negara dengan pengguna sepeda motor tertinggi persentase yang dicapai Indonesia mencapai 85% (delapan puluh lima persen).

Tabel 1.2 Indonesia Pasar Terbesar Mobil di Asia Tenggara

Indonesia Pasar Terbesar Mobil di Asia Tenggara					
Negara	Indonesia	Thailand	Malaysia	Vietnam	Filipina
Unit	475.321	457.622	331.386	201.840	154.874

Sumber : Indonesiabaik.id Negara dengan pengguna sepeda motor tertinggi (2023)

Berdasarkan data di atas, terlihat Negara Indonesia menempati peringkat ke-1(satu) pasar mobil terbesar di Asia Tenggara dengan 475.321 unit. Dari data yang sudah tertera diatas terbukti bahwa di Indonesia adalah salah satu Negara pemilik kendaraan mobil dan motor yang cukup tinggi.

Sepeda motor dan mobil adalah kendaraan yang menjadi primadona masyarakat. Karena selain harga nya yang masih bisa terjangkau masyarakat, cara menggunakan kendaraan tersebut juga cukup mudah sehingga siapapun bisa untuk mengendarai kendaraan tersebut. Korlantas Polri mencatat jumlah populasi kendaraan bermotor di Indonesia yang aktif sampai periode 09 Februari 2023 mencapai 153.400.392 unit. Angka tersebut mencakup 147.153.603 unit kendaraan pribadi yaitu 127.976.339 unit sepeda motor dan 17.177.264 mobil pribadi. Sisanya merupakan angkutan barang dan orang, yaitu 5,7 juta unit mobil besar, 213.788 unit bus, dan 85.113 unit kendaraan khusus. Jumlah ini akan terus bertambah, karena perusahaan otomotif akan terus meluncurkan produk terbarunya.

Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Kendaraan Indonesia

Jenis Kendaraan Bermotor	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit)	
	2021	2022
Mobil Penumpang	16.413.348	17.168.862
Mobil Bis	237.566	243.450
Mobil Barang	5.299.361	5.544.173
Sepeda Motor	120.042.298	125.305.332
Jumlah	141.992.573	148.261.817

Sumber : Badan Pusat Statistik Kepolisian RI (2024)

Melihat data yang sudah tertera di atas, bisa di simpulkan bahwa banyak masyarakat Indonesia yang memiliki kendaraan pribadi (motor dan mobil). Karena itu pasti orang yang memiliki kendaraan beroda akan membutuhkan angin untuk mengisi ban kendaraan mereka.

Karena kebutuhan masyarakat yang meningkat dan menjanjikan maka tidak sedikit perusahaan yang membangun bisnis di bidang angin nitrogen. Salah satunya seperti PT Pasindito Barokah Sejahtera, perusahaan ini bergerak di bidang jasa angin nitrogen dan tambal ban untuk kendaraan roda dua dan empat. Dan terletak di dalam SPBU dan juga di sekitar Ruko atau Perumahan. Perusahaan ini dibagi menjadi 2 Bagian yaitu PBS 1 (Bogor, Depok, Tangerang, Bandung, Sukabumi, dan Bekasi) dan PBS 2 (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok). Dalam penelitian ini penulis hanya meneliti wilayah PBS 2 (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok).

Nitrogen adalah gas udara yang sudah tersaring dan tidak memiliki kandungan uap air di dalamnya. Sedangkan angin biasa masih terdapat kandungan air di dalamnya jadi bisa dikatakan bahwa angin nitrogen lebih kering dari angin biasa. Adapun manfaat angin nitrogen bagi ban kendaraan, yaitu :

1. Tekanan dan temperature ban lebih stabil.
2. Daya cengkraman ban lebih maksimal.
3. Usia pakai ban lebih panjang.
4. Ban dan velg terbebas dari korosi/ karat.
5. Performa mesin jadi lebih maksimal dan hemat BBM.
6. Ban akan lebih lentur.
7. Menjadikan kendaraan terasa lebih nyaman dan aman.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa tentunya harus selalu mengutamakan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Karena itu kualitas pelayanan menjadi kunci utama dari tertarik nya pelanggan agar merasa nyaman dan puas oleh jasa yang di berikan. Selain kualitas pelayanan, lokasi outlet juga berperan penting dalam peningkatan penjualan dan kesuksesan outlet tersebut. Lokasi outlet yang strategis dan nyaman membuat pelanggan akan lebih mudah menemukan dan datang ke outlet.

Hal yang harus di perhatikan dalam pemilihan lokasi outlet yaitu :

1. Memilih SPBU, ruko, atau perumahan yang terletak di kota atau pedesaan
2. yang ramai penduduk dan mobilitas kendaraan nya aktif.
3. Memilih tempat yang mudah terlihat (tidak di dalam gang).
4. Akses ke lokasi outlet yang mudah.
5. Memilih tempat yang memiliki lahan 4able4 yang luas.

Gambar 1.1 Foto Outlet PT Pasindito Barokah Sejahtera



Sumber : Website PT Pasindito Barokah Sejahtera (2022)

Dan yang terakhir adalah harga, harga adalah hal yang paling berpengaruh untuk pelanggan memutuskan beli atau tidak. Harga juga berperan penting dalam keberlangsungan outlet tersebut, untung dan rugi juga berpengaruh dari harga jual yang di tetapkan. Selain itu harga yang terjangkau juga dapat menjadi salah satu alasan konsumen merasa puas. Berikut daftar harga di PT Pasindito Barokah Sejahtera.

Tabel 1.4 Data Harga Isi Angin dan Tambal Ban

PT Pasindito Barokah Sejahtera

No	Nama Produk	Harga
1.	Isi Baru Mobil	Rp. 10.000
2.	Isi Baru Motor	Rp.5.000
3.	Isi Tambah Mobil	Rp. 5.000
4.	Isi Tambah Motor	Rp. 3.000
5.	Tambal Tubles Motor	Rp. 20.000
6.	Tambal Tubles Motor	Rp. 15.000
7.	Ekstra Karet	Rp. 5.000
8.	Pentil Dalam	Rp. 4.000
9.	Dop	Rp. 15.000

Sumber : PT Pasindito Barokah Sejahtera (2024)

Harga yang tertera di atas termasuk kedalam harga yang kompetitif di market angin nitogen. Memang harganya beda dengan angin biasa yang ada di tambal angin pada umumnya namun dibalik harga tersebut terdapat manfaat yang sebanding dengan harga yang telah di tetapkan.

Tabel 1.5 Data Penjualan Isi Angin dan Tambal Ban

PT Pasindito Barokah Sejahtera (PBS 2)

No	Tahun	Total Penjualan	Target Omset	Pencapaian (%)
1.	2021	Rp. 4,479,897,000	Rp. 5,219,500,000	86 %
2.	2022	Rp. 5,488,937,000	Rp. 7,444,000,000	74 %
3.	2023	Rp. 5,738,144,000	Rp. 6,704,387,097	86 %

Sumber : PT Pasindito Barokah Sejahtera (2024),

hasil penjualan tidak di publikasikan

Data diatas adalah data penjualan PT Pasindito Barokah Sejahtera di wilayah PBS 2 selama 3 (tiga) tahun terakhir, dan terlihat bahwa ada penurunan di tahun kedua (2022).

Tabel 1.6 Nama Outlet dan Jumlah Pelanggan PBS 2 Tahun 2023

No	Outlet	SPV	Wilayah	Jumlah Pelanggan
1	Kd Puji	Eko	Jawa Tengah	3638
2	Candisari	Eko	Jawa Tengah	3902
3	Sari Bahari	Eko	Jawa Tengah	3366
4	Sempor	Eko	Jawa Tengah	6304
5	Pengasih	Eko	Jawa Tengah	2607
6	Sogan	Eko	Jawa Tengah	3084
7	Brosot	Eko	Jawa Tengah	4505
8	Prembun	Eko	Jawa Tengah	2184
9	Kenteng Rejo	Eko	Jawa Tengah	2099
10	Grabag	Eko	Jawa Tengah	1787
11	Sidodadi	Eko	Jawa Tengah	47
12	Glagah	Eko	Jawa Tengah	41
13	Negaradaha	Daryoto	Jawa Tengah	2434
14	Skalibel	Daryoto	Jawa Tengah	1561
15	Paguyangan	Daryoto	Jawa Tengah	3979
16	Blambangan	Daryoto	Jawa Tengah	1650
17	Kalisalak	Daryoto	Jawa Tengah	3059
18	Kalimanah	Daryoto	Jawa Tengah	4219
19	Jatinegara	Daryoto	Jawa Tengah	4210
20	Kendal	Daryoto	Jawa Tengah	3867
21	Kalibogor	Daryoto	Jawa Tengah	4441
22	Cilogok	Daryoto	Jawa Tengah	3621
23	Sumpiuh	Daryoto	Jawa Tengah	4538
24	Jetis	Daryoto	Jawa Tengah	3555
25	Jambu	Daryoto	Jawa Tengah	3396
26	Tonjong	Daryoto	Jawa Tengah	923
27	Andong	Rohmad	Jawa Tengah	3111
28	Tomboati	Rohmad	Jawa Tengah	1603
29	Mojosongo	Rohmad	Jawa Tengah	2266
30	Manggis	Rohmad	Jawa Tengah	5066

31	Lalung	Rohmad	Jawa Tengah	2723
32	Taraman	Rohmad	Jawa Tengah	2112
33	Simo	Rohmad	Jawa Tengah	1614
34	Sruwen	Rohmad	Jawa Tengah	1627
35	Jumapolo	Rohmad	Jawa Tengah	1448
36	Cepogo	Rohmad	Jawa Tengah	1782
37	Tengaran	Rohmad	Jawa Tengah	1398
38	Kaliboto	Rohmad	Jawa Tengah	1213
39	Mojogedang	Rohmad	Jawa Tengah	1581
40	Baturetno	Rohmad	Jawa Tengah	64
41	Srengat	Aziz	Jawa Timur	3080
42	Kedung Bunder	Aziz	Jawa Timur	1997
43	Sumberejo	Aziz	Jawa Timur	2246
44	Tugu Rante	Aziz	Jawa Timur	3244
45	Duren	Aziz	Jawa Timur	1701
46	Udhanawu	Aziz	Jawa Timur	67
47	Mandalika	Juanda	Lombok	1742
48	Kediri	Juanda	Lombok	894
49	Beleka	Juanda	Lombok	1183
50	Puyung	Juanda	Lombok	1455
51	Renteng	Juanda	Lombok	2702
52	Dasan Cermen	Juanda	Lombok	4549
53	Mantang	Juanda	Lombok	1283
54	Masbagik	Juanda	Lombok	1670
55	Darek	Juanda	Lombok	838
56	Darmaji	Juanda	Lombok	377
57	Cakra	Juanda	Lombok	671
58	Rempung	Juanda	Lombok	225

Sumber : PT Pasindito Barokah Sejahtera (2024),
hasil penjualan tidak di publikasikan

Data diatas adalah jumlah pelanggan dan outlet yang beroperasi di wilayah PBS 2 atau biasa di sebut dengan cabang Nasional selama 1 (satu) tahun di tahun 2023, data tersebut yang akan digunakan sebagai populasi di penelitian ini.

Gambar 1.2 Review Pelanggan



Sumber : Website PT Pasindito Barokah Sejahtera (2022)

Data dia atas adalah review dari pelanggan terhadap kepuasan yang konsumen itu rasakan. Ketiga aspek yang telah di sebutkan di atas adalah penyebab atau alasan adanya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan itu sendiri berdampak bagi kelangsungan suatu usaha jual/ beli produk dan jasa di sebuah perusahaan. Dan untuk mengetahui seberapa pengaruhnya kualitas pelayanan, lokasi dan juga harga dalam kepuasan pelanggan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Penulis menemukan adanya beberapa permasalahan yang muncul, sebagai berikut :

1. Masih banyak komplain dari pelanggan terhadap kualitas Pelayanan operator.
2. Pemilihan lokasi outlet PT Pasindito Barokah Sejahtera yang tidak strategis membuat pelanggan malas berhenti dan datang ke outlet.
3. Harga untuk beberapa produk yang di tetapkan perusahaan cenderung lebih mahal dari pesaing (bengkel tambah angin biasa).

4. Lahan parkir yang minimalis membuat pelanggan beroda empat sulit untuk parkir.
5. Kurangnya komunikasi antara operator dan calon pelanggan membuat pelanggan tidak tertarik untuk kembali.
6. Kurangnya pemahaman pelanggan terhadap manfaat penggunaan angin nitrogen untuk ban kendaraan mereka.

1.3 Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di PT Pasindito Barokah Sejahtera menunjukkan cukup banyak masalah yang ada untuk dibahas, mencegah mengembangkannya permasalahan penelitian ini penulis akan membatasi masalah yang ada. Tujuannya adalah agar penelitian ini lebih terperinci, jelas, dan terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok).

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan kualitas pelayanan, lokasi, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok) ?
2. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok) ?
3. Apakah secara parsial Lokasi yang dipilih berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok) ?
4. Apakah secara parsial Harga yang ditetapkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok) ?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan. Tujuan itu antara lain :

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan kualitas pelayanan, lokasi, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok) ?
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok) ?
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial Lokasi yang dipilih berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok) ?
4. Untuk mengetahui apakah secara parsial Harga yang ditetapkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok) ?

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat, sebagai berikut :

1. Dapat menjadi masukan untuk pelaku bisnis terutama di bidang yang sama yaitu tambah angin dan tambal ban nitrogen.
2. Dapat mengetahui seberapa pengaruhnya kualitas pelayanan, lokasi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan
3. Membantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang Manajemen Pemasaran.
4. Menambah kajian – kajian teori yang telah ada khususnya tentang pengaruh kualitas Pelayanan, lokasi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan.
5. Menambah wawasan penulis khususnya di bidang Manajemen Pemasaran

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi – materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.