

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara internal, organisasi menghadapi masalah produktivitas, mutu, biaya, waktu, pelayanan, keselamatan, lingkungan dan perilaku pekerja yang semakin hari semakin berat. Sementara secara eksternal, organisasi mendapat tekanan antara lain dari pelanggan, kompetitor, lembaga swadaya masyarakat, pemerintah dan berbagai macam perubahan yang tidak terduga. Hal ini menyebabkan kompleksitas dan intensitas tantangan perusahaan semakin berat. Pimpinan perusahaan atau organisasi dituntut berfikir kreatif untuk menemukan berbagai strategi yang mampu menciptakan aktivitas yang memberikan kontribusi optimal bagi pencapaian tujuan organisasi.

Perusahaan dituntut untuk dapat menerapkan suatu kebijakan-kebijakan yang strategis menyangkut pelayanan guna mengantisipasi adanya iklim persaingan yang semakin kompetitif. Salah satu unsur terpenting didalam suatu organisasi adalah keunggulan pelayanan yang dimilikinya. Keunggulan pelayanan didalam suatu organisasi atau perusahaan, setidaknya dapat menjadi keberhasilan suatu perusahaan dalam menghadapi segala tantangan dan ancaman yang akan menghambat laju perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang. Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan bagi kehidupan suatu organisasi atau perusahaan untuk berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan

kuantitas pelayanan tersebut dapat bersaing atau setidaknya mampu mengimbangi laju persaingan di dunia usaha.

Pelayanan pelanggan ini sangat penting bagi suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya adalah pada sejauh mana kemampuan perusahaan atau organisasi melayani atau memberi pelayanan secara maksimal kepada para pelanggannya secara sistematis dan terprogram yang tidak melanggar nilai-nilai etika dalam sebuah bisnis. Pada industri atau bisnis yang berorientasi pada pelanggan, maka tidak dapat dihindari bahwa kualitas pelayanan menjadi satu-satunya faktor penentu dari eksistensi perusahaan atau industri tersebut dalam terlibat di industri atau bisnis yang penuh dengan persaingan, karena jika kualitas pelayanan tidak diperhatikan, maka konsekuensinya pelanggan akan berpindah kepada industri atau bisnis lain yang sejenis yang lebih memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya.

Dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam bisnis, khususnya pada sektor jasa terhadap kepuasan konsumen, terdiri dari: (1) Keandalan, (2) Ketanggapan, (3) Jaminan, (4) Empati, (5) Kompetensi, (6) Aksesibilitas, (7) Kredibilitas, (8) Keamanan, (9) Kebutuhan Pelanggan, dan (10) Bukti Fisik . Dimana 10 dimensi tersebut merupakan beberapa dimensi dari kualitas pelayanan sebuah bisnis atau industri yang dilaksanakan. Pada akhirnya dimensi-dimensi

tersebut akan mempengaruhi konsumen kepada industri atau bisnis yang dijalankan. PT. Kelola Jasa Artha (Kejar) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha *Cash Processing & Management Service* yaitu memberikan jasa layanan perhitungan, sortir dan penyimpanan uang serta jasa pengambilan atau pengantaran uang tunai (CIT), dan juga dengan bekerja sama dengan Bank Indonesia melakukan penukaran uang kecil (*Small Change*) kepada masyarakat.

Berdasarkan paparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mendalam mengenai aspek pelayanan yang menjadi *selling valued* dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Penulis percaya bahwa kepuasan konsumen akan banyak memberikan dampak positif bagi kelangsungan hidup sebuah usaha. Dari latar belakang tersebut, maka judul penelitian yang diangkat oleh penulis adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Kelola Jasa Artha Surabaya” sebagai judul Tugas Akhir.

1.2 Penjelasan Judul

Penjelasan judul pada Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Berdasarkan Kamus Akuntansi Analisis adalah melakukan evaluasi terhadap kondisi dari pos-pos atau ayat-ayat

yang berkaitan dengan akuntansi dan alasan-alasan yang memungkinkan tentang perbedaan yang muncul.

2. Kualitas

Menurut Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

3. Pelayanan

Pelayanan Karyawan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktifitas yang diberikan oleh karyawan kepada pihak kedua yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

4. Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013, p.35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

5. PT. Kelola Jasa Artha

PT. Kelola Jasa Artha (Kejar) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha *Cash Processing & Management Service* yaitu memberikan jasa layanan perhitungan, sortir dan penyimpanan uang serta jasa pengambilan atau pengantaran uang tunai.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dari penelitian, maka penulis dapat mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kompetensi, aksesibilitas, kredibilitas, keamanan, kebutuhan pelanggan, dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Kelola Jasa Artha Surabaya ?
2. Komponen kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kompetensi, aksesibilitas, kredibilitas, keamanan, kebutuhan pelanggan, dan bukti fisik) manakah berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Kelola Jasa Artha Surabaya ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengkaji faktor keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kompetensi, aksesibilitas, kredibilitas, keamanan, kebutuhan pelanggan, dan bukti fisik serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada PT. Kelola Jasa Artha Surabaya.
2. Mengetahui komponen kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kompetensi, aksesibilitas, kredibilitas, keamanan, kebutuhan pelanggan, dan bukti fisik) yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Kelola Jasa Artha Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu manajemen pemasaran dan statistika dalam penghitungan kepuasan konsumen terhadap PT. Kelola Jasa Artha Surabaya.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan yang dipertimbangkan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, dalam merumuskan program dan tujuan serta pengambilan keputusan strategis dalam rangka pengembangan perusahaan.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan kegunaan penelitian ini dapat menambah kajian ilmu mengenai pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Disamping itu hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama dikemudian hari.

1.6 Metode Penelitian

Dalam pengumpulan data untuk penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Pengamatan Langsung (*Observation*). Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung.
2. Wawancara (*Interview*). Metode ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung kepada Pihak Kepala Marketing dan klien untuk mendapatkan semua informasi.
3. Studi Pustaka (*Library Research*). Sebagai pendukung untuk mendapatkan berbagai macam informasi, penulis melakukan pendekatan dengan studi pustaka yaitu dengan mencari *literature* atau buku-buku yang berisi teori-teori sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.