

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis sudah semakin tajam, para pemasar dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas pelayanan untuk bisa tampil sebagai pemenang dalam persaingan. Dimana produk-produk sejenis sudah semakin tipis perbedaannya dalam hal kualitas, maka yang menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan.

Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. *Survive* tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam persaingan tetapi bisa juga sebaliknya, dimana hal itu bisa menjadi bumerang yang dapat menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks.

Pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya. Bagaimana mereka merancang pelayanan mereka terhadap pelanggan sehingga para pelanggan selalu merasa terpuaskan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut. Semuanya itu perlu ditempuh oleh perusahaan untuk mencapai profitabilitas yang tinggi sehingga perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan persaingan dan bisa menjadi pemimpin pasar yang tangguh.

Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain. Dalam persaingannya dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya, TIKI telah memberikan pelayanan secara maksimal kepada para pelanggannya. Walaupun TIKI mempunyai

keunggulan tersendiri dalam era persaingan, tetapi perlu disadari pula bahwa perusahaan-perusahaan jasa pengiriman lainnya juga memiliki keunggulan-keunggulan yang perlu diperhitungkan. Secara umum dapat dikatakan bahwa pada dasarnya keinginan para pelanggan yang berhubungan dengan jasa pengiriman adalah mengharapkan sesuatu yang lebih baik dan bermanfaat yaitu cepatnya kedatangan barang yang dikirim dan amannya pengiriman barang. Sebagai gambaran dapat dikemukakan pertimbangan-pertimbangan pelanggan yang berhubungan dengan perusahaan pengiriman antara lain;

1. Cepatnya pengiriman barang .
2. Lokasi, menyangkut kemudahan jangkauan.
3. Pelayanan, menyangkut perlakuan yang diterima.
4. Keselamatan atau keamanan akan barang.

TIKI Cabang Bekasi Utara dengan sejumlah kantor cabang pembantu telah berusaha memenuhi semua faktor atau unsur-unsur yang menjadi pertimbangan para pelanggan, namun perusahaan belum mengetahui bagaimana penilaian para pelanggan terhadap TIKI. Dengan fenomena tersebut penulis berusaha untuk mengetahui tentang tanggapan para pelanggan terhadap kualitas pelayanan TIKI Cabang Bekasi Utara. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui kelebihan dan kekurangan TIKI cabang Bekasi Utara sehingga dapat dievaluasi apakah strategi pemasaran yang selama ini diterapkan oleh TIKI cabang Bekasi Utara sudah sesuai atau perlu dilakukan perubahan sehingga dicapai target yang diharapkan.

Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan TIKI memberikan kepuasan melalui pelayanannya, diperlukan riset pemasaran. Informasi dari hasil riset pemasaran tersebut bertujuan mengetahui sikap dan perilaku para pelanggan terhadap apa yang paling berpengaruh dalam pengambilan keputusan menjadi pelanggan TIKI cabang Bekasi Utara.

Pengukuran ini dikenal sebagai *service quality model*. Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Perkembangan jumlah pelanggan kas yang ada pada PT. TIKI selama 2 tahun terakhir dapat dilihat dalam tabel 1.1.

Total pelanggan yang ada pada PT. TIKI selama 1 tahun 2016 adalah sebanyak 340, sedangkan pada tahun berikutnya 2017, PT. TIKI memiliki jumlah pelanggan 355. Pada tahun ini PT. TIKI mengalami penurunan pelanggan yang diakibatkan oleh situasi ekonomi yang tidak menentu, sedangkan pada tahun 2018 PT. TIKI dapat memperoleh pelanggan sebanyak 300 sampai pada bulan juni, dan PT. TIKI yakin akan mengalami peningkatan pelanggan pada tahun 2018 ini.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PT. TIKI Per Bulan Tahun 2016 S/D 2018

BULAN	2016	2017	2018
Januari	30	25	40
Februari	25	30	30
Maret	30	20	50
April	20	25	50
Mei	25	30	60
Juni	30	35	70
Juli	35	20	
Agustus	20	15	
September	15	20	
Oktober	25	25	
November	30	40	
Desember	60	70	
Total	340	355	300

Sumber PT. TIKI Indonesia cabang Bekasi Utara

Mengingat peran yang cukup strategis dari kepuasan konsumen terhadap

kelangsungan hidup perusahaan, penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang diduga mempengaruhi kepuasan konsumen, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PARA PELANGGAN TIKI CABANG BEKASI UTARA”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang akan diteliti secara lebih mendalam. Rumusan masalah tersebut sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan secara *simultan* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan TIKI cabang Bekasi Utara.
2. Apakah kualitas pelayanan secara *parsial* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan variabel manakah dari kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan para pelanggan TIKI cabang Bekasi Utara.

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan melihat rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian yang hendak dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara *simultan* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan TIKI cabang Bekasi Utara.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara *parsial* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan variabel mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan TIKI cabang Bekasi Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi TIKI cabang Bekasi Utara yang dapat digunakan sebagai:

1. Bagi Perusahaan

- a. Bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah ditempuh perusahaan.
- b. Bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi perusahaan untuk waktu yang akan datang khususnya dalam strategi kepuasan pelanggan.

2. Bagi Universitas

Hasil Penelitian ini dapat diharapkan menjadi referensi tambahan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman studi mengenai kualitas pelayanan.

3. Bagi Penulis

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat bagi penulis sebagai bekal dalam bekerja dikemudian hari.

1.5 Batasan Masalah

Agar dalam pembahasan tidak terlalu meluas, maka penulis perlu membatasi masalah. Adapun pembatasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan dalam hal ini yang menggunakan jasa layanan TIKI lebih dari satu kali.
2. Variabel kualitas pelayanan yang digunakan sebagai dasar penelitian meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.