

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini, kualitas dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas yang baik dilihat dari persepsi konsumen bukan dari persepsi perusahaan. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian total atas keunggulan suatu produk yang dapat berupa barang ataupun jasa. Harapan konsumen dibentuk dari pengalaman masa lalu, dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi konsumen dan promosi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Pada dasarnya kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan mengetahui seberapa besar nilai kepuasan konsumen maka perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap kinerjanya. Kepuasan pelanggan adalah ukuran perasaan yang muncul setelah seorang pelanggan menggunakan produk maupun layanan yang ditawarkan dan membandingkannya dengan ekpektasi yang di harapkan.

Sebagai salah satu usaha jasa yaitu *counter* tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan yang baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah loyalitas penggunaan jasa ini kelak akan menjadi asset yang berharga bagi perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan suatu konsep berwawasan pengguna dimana *counter* memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna jasa tersebut. *Counter* (inggris) berarti *toonbank*, meja pajangan/kedai, kasir. Kata tersebut mengandung pengertian bahwa *counter* bukanlah toko, melainkan meja/kedai kecil tempat menjual barang-barang. Dengan demikian, di dalam toko bisa terdapat beberapa *counter*/kedai kecil yang menjual barang-barang, misalnya *counter* kosmetik, obat-obatan, dan *counter handphone*. *Counter handphone* merupakan sebuah kedai untuk menjual barang barang seperti menjual handphone, kartu paket, dan sebagainya. Dikalangan mahasiswa maupun masyarakat, *counter* ini sangat penting dalam memenuhi kebutuhan untuk membeli *handphone* maupun kartu paket dalam menyelesaikan tugas bagi mahasiswa dan para pekerja serta masyarakat untuk mencari informasi di media sosial.

Bengkalis Ponsel adalah salah satu jenis usaha yang bergerak dibidang reparasi *handphone*. Usaha ini berdiri pada tahun 2005, Bengkalis Ponsel merupakan salah satu *counter* yang besar dan lengkap diantara beberapa *counter* yang ada di kalangannya. Bengkalis Ponsel juga sangat dikenal dan menjadi salah satu *counter* teramai dan banyak dituju oleh masyarakat. Dalam gerak operasionalnya sehari-hari, *Counter* Bengkalis Ponsel sebagai tempat pembelian dan perbaikan *handphone*, serta menyediakan pulsa, kartu paket dan aksesoris yang lengkap dan bervariasi.

Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelayanan jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca keputusan dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan.

Berdasarkan perkiraan data pada bulan Juni-Agustus 2020 bahwa jumlah transaksi pada Bengkalis Ponsel rata-rata setiap harinya sekitar 60 transaksi, yang dilihat dari catatan-catatan pembelian pulsa dan barang-barang aksesoris lainnya yang dimiliki Bengkalis Ponsel. Dari hasil wawancara yang dilakukan, untuk menetapkan kestabilan dan peningkatan pelanggan yang diperoleh Bengkalis Ponsel bukan suatu yang mudah, sehingga Bengkalis Ponsel melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengevaluasi para karyawan setiap hari, baik dalam hal kedisiplinan maupun dalam melayani pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis melakukan penelitian tentang : “Pengaruh Dimensi *Reliability* Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkalis Ponsel” (Studi kasus pada Masyarakat Bengkalis).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada proposal penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Dimensi *Reliability* Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkalis Ponsel” (Studi Kasus pada Masyarakat Bengkalis)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *reliability* kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkalis Ponsel.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh dimensi *reliability* kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkalis Ponsel.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai oleh penulis dalam penulisan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk menambah dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di perguruan tinggi dan juga untuk memperluas wawasan pemikiran dan mempertajam kemampuan pengamatan dan penganalisaan.

1.4.2 Bagi Program Studi Administrasi Bisnis

Penulis berharap dalam penelitian ini bisa memberikan manfaat kepada Program Studi Administrasi Bisnis sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi program studi.
2. Memberikan informasi tambahan mengenai pengaruh dimensi *reliability* kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.4.3 Bagi Pihak Lain

Penulis berharap dalam penelitian ini bisa memberikan manfaat kepada Pihak Lain sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca.
2. Memberikan informasi bagi penelitian lain yang berkaitan dengan bidang perilaku konsumen.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Agar penulisan laporan tugas akhir ini dapat sistematis dan tersusun dengan rapi maka diperlukan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan tugas akhir:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian tugas akhir ini, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkalis ponsel.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan secara khusus berkaitan dengan tata cara penulisan yang dilakukan meliputi lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis dan penelitian.

BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Hasil penelitian tugas akhir berisikan data yang mencakup antara lain: untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkalis Ponsel.

BAB 5: PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir, yang mana akan dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, kemudian penulisan memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat.