

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Keberadaan para konsumen atau pelanggan di suatu perusahaan memegang peranan sangat penting. Salah satu yang diinginkan konsumen adalah kepuasan dalam pelayanan jasa servis. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta, yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan.

Adanya kecenderungan ini maka masyarakat akan lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Sebagian besar sektor publik menyadari pentingnya kepuasan konsumen dan mempunyai batasan anggaran (*budget constraints*) untuk pelayanan konsumen. Meskipun terdapat kendala, pemimpin dalam organisasi sektor publik harus secara terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengidentifikasi dimensi yang menjadi dasar hubungan antara penyedia jasa dan konsumen, yang pada gilirannya dapat digunakan untuk lebih menilai keakuratan

hubungan antara desain pelayanan dan kualitas jasa. Dan implikasi mengenai baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Oleh karena itu maka sebaiknya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas.

Kepuasan pelanggan memegang peran yang penting dan kritis bagi kelangsungan dan perkembangan kehidupan suatu perusahaan. Dengan mendengarkan konsumen maka akan memberikan hasil yang lebih memuaskan dan membuat konsumen menjadi loyal. Kelancarannya tergantung pada kesadaran para karyawan untuk mengetahui tentang tujuan dari perusahaan bisnis yaitu berupa proses penyampaian pelayanan secara menyeluruh. Perusahaan jasa seharusnya memberikan imbalan (*reward*) yang didasarkan pada bagaimana karyawan secara efektif menggunakan informasi, pengetahuan dan wewenangnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja keuangan perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan salah satu inti filsafat konsep pemasaran. Karenanya suatu program pemasaran yang baik haruslah dapat mempengaruhi serta mendorong perilaku dan keputusan membeli konsumen terhadap produk barang atau jasa, dengan menawarkan kemudahan dalam pelayanan serta jaminan yang akan diberikan oleh perusahaan. Untuk itu perusahaan dituntut untuk bersifat *customize* artinya perusahaan dituntut lebih responsif terhadap para pelanggannya dan lebih mampu menarik pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen penting karena penilaian konsumen terhadap pembelian jasa merupakan konstruk yang menentukan kemungkinan adanya pembelian ulang dari konsumen dan akhirnya akan mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan.

Penulis melihat bahwa kepuasan konsumen sangat berpengaruh pada suatu perusahaan, baik dari pelayanan dan interaksi dari para mekanik. Konsumen akan merasa puas atas jasa yang diberikan perusahaan tersebut, maka konsumen akan dengan senang hati berlangganan di perusahaan tersebut karena servis di perusahaan tersebut memuaskan dan memiliki para mekanik yang handal.

Salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang *Workshop* dan *Service Station* di Palembang yang bernama Fajar Indah menomor satukan kepuasan para konsumen. Konsumen akan dengan senang hati berlangganan di bengkel tersebut, para masyarakat akan mendengar berita dari kerabat, teman, karena mereka merasa pelayanan di bengkel tersebut baik dan mereka akan mencoba menservis kendaraan pribadi mereka di bengkel tersebut karena mereka mendapat kabar dari keluarga ataupun teman mereka yang sudah menjadi pelanggan tetap di bengkel tersebut. Oleh

karena itu setelah melihat pelanggan yang banyak berdatangan di bengkel tersebut, maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ **Analisis Kepuasan Pelanggan di Bengkel Fajar Indah Palembang** “.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis adalah : bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan di bengkel tersebut ?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan di bengkel Fajar Indah Palembang dengan menggunakan SPSS versi 19.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini dapat ditujukan kepada :

- Penulis : dimana penulis dapat menambah wawasan, pengetahuan dan juga dapat dijadikan sebagai bahan kajian bahan penelitian berikutnya dalam rangka topik yang sama atau pengembangan dari kerangka berfikir.
- Perusahaan : dapat dijadikan sebagai informasi masukan dan mengetahui servis yang diberikan memuaskan para konsumen.
- Masyarakat : dimana pertimbangan dan informasi bahwa bengkel tersebut banyak memiliki konsumen yang puas terhadap servis yang diberikan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang penulis ambil untuk judul penelitian “ **Analisis Kepuasan Pelanggan di Bengkel Fajar Indah Palembang**” adalah semua pelanggan bengkel Fajar Indah Palembang.

1.6 Metodologi Penelitian.

Metodologi yang dipakai adalah sebagai tahapan untuk melakukan penelitian ini dari awal sampai akhir guna mendapatkan hasil yang diinginkan penulis. Metodologi tersebut adalah :

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan studi lapangan, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dimana responden (sumber data primer maupun sekunder) berada.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Bengkel Fajar Indah Palembang. Sedangkan sampel yang dipilih adalah semua pelanggan Bengkel Fajar Indah Palembang dan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *accidentan sampling*.

3. Jenis Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah termasuk jenis data primer, sekunder yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dengan menggunakan metode:

- a. Riset Lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan selebaran kuesioner kepada semua pelanggan Bengkel Fajar Indah Palembang.
- b. Penelitian Kepustakaan yaitu penelitian yang dilakukan melalui membaca dan mempelajari buku-buku serta literatur-literatur yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti.

5. Teknik Analisis Data

Untuk menguji kualitas data yang diperoleh dari kuesioner adalah dengan menggunakan uji validitas dan realibilitas. Analisis data menggunakan statistik deskriptif yang mana dapat mendeskripsikan atau menggambarkan data jawaban kuesioner yang telah terkumpul yang akan disusun ke dalam daftar tabulasi , kemudian dianalisis dan hasilnya akan disajikan dalam bentuk uraian tertulis maupun tabel-tabel.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dapat dilihat dibawah ini :

Bab I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah serta metodologi penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

Bab II PROFIL PERUSAHAAN

Bab profil perusahaan ini berisikan sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, unit-unit kerja, prosedur unit kerja serta wewenang dan tanggung jawab.

Bab III LANDASAN TEORI

Bab landasan teori ini berisikan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan judul dan permasalahan secara teoritis.

Bab IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab analisis dan pembahasan ini membahas secara menyeluruh pokok permasalahan sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan. Dalam proses analisis dan pembahasan ini dapat melibatkan teori-teori yang menjadi landasan pikir dan pembanding dengan kondisi nyata permasalahan penelitian serta cara memasukan data dari hasil kuisisioner kedalam SPSS.

Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran ini berisikan kesimpulan-kesimpulan pembahasan dari judul penelitian dan saran.