BAB I
PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi dan sebelum era ini Palembang menunjukkan peningkatan yang cukup pesat dibidang pengembangan fasilitas umum seperti perkantoran, rumah sakit, mall, hotel, *sport center*, pembangunan jembatan dan dermaga. Faktor yang penting dan sangat diperlukan untuk pelaksanaan pengembangan tersebut adalah perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa konstruksi. Saat ini, banyak sekali perusahaan-perusahaan baru yang berdiri dengan melihat peluang yang cukup besar untuk meraup keuntungan di pasar.

Melihat hal tersebut di atas tentunya akan menjadi kompetensi tersendiri bagi perusahaan-perusahaan yang sudah lama berdiri, dikarenakan semakin banyaknya perusahaan yang baru berdiri dan siap untuk bersaing di pasar. Usaha jasa konstruksi merupakan salah satu usaha yang berfokus terhadap kepuasan pelayanan, hasil kinerja perusahaan, dan hasil akhir di lapangan. Banyak faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan usaha, salah satunya adalah hasil kinerja perusahaan yang sangat baik, dan sesuai dengan *schedule* yang telah direncanakan.

Agar dapat bersaing dan tetap berkembang, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan akan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih ke perusahaan lain. Untuk menghindari hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

produk dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan mitra kerja.

Dalam usaha jasa konstruksi, kualitas pelayanan, hasil kinerja perusahaan dan pencapaian hasil akhir yang baik di lapangan memiliki hubungan yang erat. Kualitas pelayanan perusahaan yang baik akan memberikan *feed back* atau umpan balik yang baik juga terhadap pemberi jasa kerja, khususnya pada PT. Sejahtera Intercon yang dalam hal ini akan dijadikan sebagai objek penelitian.

Sekarang ini, fenomena yang terjadi dalam dunia konstruksi adalah masalah pembangunan yang diselesaikan tidak tepat waktu, hal ini dapat memperlambat proses pengembangan suatu wilayah. Selain itu, bidang konstruksi merupakan suatu pekerjaan yang memerlukan suatu bahan atau material yang bagus, tetapi pada pelaksanaannya, banyak terjadi kesalahan dalam penggunaan material. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa konstruksi tentunya PT. Sejahtera Intercon memiliki persaingan yang kuat di dalam pasar pemberi jasa, apalagi ditambah dengan berdirinya perusahaan-perusahaan baru yang dapat meningkatkan persaingan di bidang jasa konstruksi.

Perusahaan yang gagal memuaskan mitra kerjanya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, PT. Sejahtera Intercon wajib untuk merencanakan, mengorganisasikan dan mempraktekannya di lapangan serta dengan melakukan pengawasan secara berkala sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat sesuai dengan *schedule* dan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dapat langsung melakukan evaluasi terhadap sistem kualitas sedemikian rupa sehingga pelayanan yang dilakukan dapat sesuai dengan keinginan mitra kerja. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang diatas perlu dilakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Konstruksi Terhadap Kepuasan Mitra Kerja PT. Sejahtera Intercon Palembang"

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana hasil analisis deskriptif variabel *responsiveness, reliability, empathy, assurance dan tangible* terhadap kepuasan mitra kerja ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan jasa konstruksi PT. Sejahtera Intercon terhadap kepuasan mitra kerja ?

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan hubungan yang diperkirakan secara logis diantara dua atau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk penyataan yang dapat diuji (Uma Sekaran, 135:2006).

H1 : Hasil analisis deskriptif variabel *responsiveness, reliability, empathy, assurance dan tangible* terhadap kepuasan mitra kerja adalah rata-rata netral.

H2 : Kualitas layanan jasa konstruksi PT. Sejahtera Intercon berpengaruh terhadap kepuasan mitra kerja.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

D.Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalis pengaruh kualitas layanan jasa konstruksi PT. Sejahtera Intercon terhadap kepuasan mitra kerja.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti selanjutnya untuk mendapatkan informasi tentang kualitas layanan jasa terhadap kepuasan mitra kerja di masa yang akan datang.

2.Bagi PT. Sejahtera Intercon

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan bagi perusahaan untuk dapat mengevaluasi pekerjaan, meningkatkan kinerja, dan mengembangkan kualitas pelayanannya.

3.Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sebagai salah satu media untuk melakukan pemecahan masalah secara ilmiah dan memberikan pemikiran terutama mengenai kualitas layanan jasa.

F.Metode Penelitian

1. Lokasi

Perusahaan yang bernama PT. Sejahtera Intercon yang beralamat Jln. Veteran No. 7093 C Palembang 30126.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kasus yang bersifat kualitatif. Menurut Uma Sekaran (2006:163). Studi kualitatif berguna dalam menerapkan solusi pada masalah terkini berdasarkan pengalaman pemecahan masalah di masa lalu. (Uma Sekaran, 2006:163). Sedangkan maksud dari studi kasus sendiri adalah teknik pemecahan masalah, tidak sering dilakukan dalam organisasi, terkait ukuran dan dalam jenis konteks tertentu adalah sulit untuk dilakukan (Uma Sekaran, 2006:46).

3. Ukuran Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah mitra kerja yang pernah menggunakan layanan jasa konstruksi dari PT. Sejahtera Intercon, yaitu PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk. Alasan mengapa hanya mengambil populasi dari PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk karena PT. Sejahtera Intercon lebih sering melaksanakan pekerjaan dari PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk daripada perusahaan mitra kerja lainnya.

PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang bisnis pemuliaan tanaman, penanaman, pemanenan, pengolahan, pemrosesan dan penjualan produk-produk kelapa sawit, karet, kakao dan teh.

b. Sampel

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diteliti adalah 100 responden karyawan perusahaan PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk, dibagi untuk 30

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

responden karyawan di kantor, dan 70 responden karyawan di lapangan. Karyawan lapangan lebih banyak dibagikan kuesioner karena karyawan lapangan paling sering berinteraksi dengan karyawan PT. Sejahtera Intercon.

c. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu yaitu:

1) Responden yang bekerja di kantor PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk, dan yang bekerja di lapangan PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk.
2) Responden tersebut berhubungan langsung dengan PT. Sejahtera Intercon dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

4. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah responden yang bekerja di PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk, sedangkan objek penelitiannya adalah **Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Konstruksi Terhadap Kepuasan Mitra Kerja PT. Sejahtera Intercon Palembang.**

5. Jenis Data Penelitian

Untuk menyusun suatu karya ilmiah diperlukan data, baik berupa data primer maupun data sekunder, lebih jelasnya sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data atau informasi yang diperoleh dari sumber pertama, yang secara teknis penelitian disebut responden. Data primer dapat berupa data kuantitatif ataupun data kualitatif (Sarwono dan Martadiredja, 2008:154).

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkannya. Misalnya di perpustakaan, perusahaan-perusahaan, organisasi-organisasi perdagangan, biro pusat statistik dan kantor-kantor pemerintah (Sarwono dan Martadiredja, 2008:158).

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah dengan cara menyebarkan angket kepada konsumen. Menurut Iqbal Hasan (2006 :16), angket adalah sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal lain yang perlu diketahui.

7. Teknik Analisis Data

a. Teknik Analisis Deskriptif

Dalam buku Mudrajad Kuncoro (2009 : 192), istilah analisis deskriptif memiliki arti yang sulit didefinisikan, karena menyangkut berbagai macam aktivitas dan proses. Salah satu bentuk analisis adalah kegiatan menyimpulkan data mentah ke dalam jumlah yang besar sehingga hasilnya dapat ditafsirkan. Mengelompokkan atau memisahkan komponen atau bagian yang relevan dari seluruh data, juga merupakan salah satu bentuk analisis untuk menjadikan data mudah dikelola. Pengaturan, pengurutan atau manipulasi data bisa memberikan informasi deskriptif yang akan menjawab biasa memberikan informasi deskriptif yang akan menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam definisi masalah.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Semua bentuk bentuk analisis tersebut mencoba mencoba untuk menggambarkan pola-pola yang konsisten dalam data, sehingga hasilnya dapat diperlajari dan ditafsirkan secara singkat dan penuh makna.

b. Teknik Analisis Kualitatif

Teknik analisis kualitatif adalah pokok permasalahan yang dapat memberikan kesimpulan berupa jalan keluar untuk perusahaan dengan menggunakan pendekatan teoritis.

c. Teknik Analisis Kuantitatif

Teknik analisis kuantitatif adalah mengembangkan formulasi matematis atau analisis data yang berupa angka-angka.

Data kuantitatif terdiri dari :

1) Uji Validitas Data

Menurut Iqbal Hasan (2006 : 15), validitas data berarti kesucian alat ukur dengan apa yang hendak diukur, artinya alat ukur yang digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Jadi, validitas adalah seberapa jauh alat dapat mengukur hal atau subjek yang ingin diukur.

2) Uji Reliabilitas Data

Reliability artinya memiliki sifat dapat dipercaya. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila dipergunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti lain tetap akan memberikan hasil yang sama. Jadi, reliabilitas adalah seberapa jauh konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama. Menurut Suharsimi dalam buku Metodologi Penelitian Ekonomi (2002 :

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

70), butir kuisioner dikatakan reliabel jika *croncbach's alpha* > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika *croncbach's alpha* < 0,60.

3) Uji Hipotesis dengan Menggunakan Regresi Linear Berganda

Teknik regresi linier berganda adalah teknik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel dependent, yaitu kepuasan mitra kerja (Y) terhadap variabel independent, yaitu *responsiveness, reliability, empathy, assurance, dan tangible* (X).

8. Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Kotler, Keller 2009:52):

a. Variabel Tidak Bebas (*Dependent Variable*)

Kepuasan mitra kerja adalah suatu penilaian yang diberikan oleh mitra kerja setelah menggunakan jasa PT. Sejahtera Intercon Palembang.

b. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

1) Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan adalah kemampuan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.

2) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

3) Bukti Fisik (*Tangible*)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Bukti fisik adalah suatu bentuk penampilan fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi.

4) Empati (*Empathy*)

Empati adalah kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

5) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

G.Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, hipotesis, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metode penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, meliputi : pengertian jasa, klasifikasi jasa, pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang gambaran umum perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas, daftar inventaris kantor, aktifitas perusahaan secara umum dan kondisi perusahaan saat ini.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan memuat data penelitian yang dikumpulkan, analisis data penelitian serta pembahasan hasil penelitian secara terpadu.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan dan saran. Simpulan merupakan jawaban permasalahan penelitian berdasarkan analisis dan pembahasan, sedangkan saran merupakan anjuran berdasarkan kesimpulan yang ditujukan kepada perusahaan yang menjadi objek penelitian serta untuk peneliti yang akan datang.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional