

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing dalam pasar. Perusahaan akan berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Armstrong, 2001:23). Rangkuti (2002:17) menyatakan bahwa salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen.

Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat "*win-win solution*" yaitu dimana kedua belah pihak merasa senang dan tidak ada pihak yang dirugikan. Menurut Kotler (2002:42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Selain memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan pada konsumen. Ketersediaan fasilitas juga sangat di butuhkan untuk menunjang kinerja karyawan untuk memudahkan pekerjaan. Pudyartono dan Hasanah (2018:8) menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono,2012:317). Fasilitas kerja yang memadai dengan kondisi yang layak pakai dan terpelihara dengan baik akan membantu kelancaran proses kerja di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Fasilitas kerja harus menjadi perhatian dari pada setiap organisasi karena dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara keseluruhan sehingga tercipta profesionalisme karyawan dalam suatu organisasi.

Dalam *Webster Dictionary*, (2019:1163), istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam bahasa inggris, *professio* memiliki arti *vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching engineering, writing, etc.* Sedangkan Maister (1998:23) mendefinisikan profesionalisme adalah masalah sikap, bukan seperangkat kompetensi. Sikap profesionalisme yang di tunjukan oleh karyawan, akan dihargai oleh organisasi tempat mereka bekerja. Profesionalisme kerja dari pemberi pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan (Agung,2017:3). Seorang profesional sejati adalah seorang yang peduli dengan akan terciptanya kualitas pelayanan yang

berkualitas yang dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dalam suatu bisnis. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pasar guna memenuhi harapan konsumen, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi (Tjiptono:2001:19).

Adanya rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan menandakan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut telah berhasil dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Maka dari itu terbentuklah kualitas pelayanan terbaik dari persepsi konsumen. Seperti yang dikatakan oleh Lewis dan Booms pada Wijaya mengenai kualitas pelayanan, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Wijaya,2011:152).

Pada saat ini bisnis yang terus mengalami perkembangan adalah bisnis dibidang Inspeksi. Syahri dan Andayani (2017:233) Inspeksi (*Inspection*) merupakan tindakan untuk melihat sesuatu yang dari dekat guna mempelajari sesuatu hal secara lebih lanjut untuk melihat apakah aturan sedang di ikuti atau tidak serta untuk menemukan berbagai masalah yang ada. Pada masa saat ini,inspeksi merupakan salah satu industri penting di setiap negara maju di dunia. Inspeksi di Indonesia sendiri merupakan salah satu bisnis yang tidak pernah mengalami pasang-surut, karena kecenderungan setiap tahunnya selalu bertambah dalam jumlah permintaan.

PT. Wiratama Superintending merupakan salah satu perusahaan di bidang layanan *Consulting, Inspection and Audit Services* yang terletak di jalan Kelapa Hijau No.18

Jagakarsa, Jakarta Selatan. PT. Wiratama Superintending hingga sekarang sudah melayani bernagai perusahaan-perusahaan ekspor di seluruh Indonesia. Seperti perusahaan jasa layanan *Consulting, Inspection and Audit Services* pada umumnya PT. Wiratama Superintending beroperasi berdasarkan *job-schedule* dan standart operasional prosedur yang telah ditentukan. Keberhasilan perusahaan ini sangat bergantung pada pihak pembeli yang ingin menggunakan jasa layanan *Consulting, Inspection and Audit Services*.

Dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Budiyanto (2009) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus dilakukan pada Narita Hotel Surabaya. Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan fasilitas sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan, hasil penelitian yang didapat uji t untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 2,882 dengan nilai signifikansi 0,005, dan untuk variabel fasilitas sebesar 10,465 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara sendiri-sendiri variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif.

Kemudian penelitian terdahulu yang ke dua yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2013) mahasiswa Universitas Negeri Semarang dengan judul skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen, Studi Kasus dilakukan pada Pemancingan Ngrembel Asri Gunung Pati Semarang. Variabel bebas yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga, dan Lokasi sedangkan variabel terikat adalah Kepuasan

Konsumen, . hasil dari penelitian yang didapat Hasil uji secara parsial diperoleh t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar -2,673 dengan signifikansi 0,009, untuk variabel fasilitas diperoleh t_{hitung} sebesar -2,526 dengan signifikansi 0,013 untuk variabel persepsi harga diperoleh t_{hitung} sebesar 18,472 dengan signifikansi 0,000 dan untuk variabel lokasi diperoleh t_{hitung} sebesar 10,219 dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, fasilitas, persepsi harga, dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Martianawati (2009) dalam penelitiannya menyimpulkan adanya hubungan positif dan signifikan antara fasilitas yang diberikan terhadap kepuasan konsumen.

Dari kedua penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai rujukan, ada perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada variabel penelitian. Penelitian yg akan dilakukan dengan menambah Variabel profesionalisme Karyawan. Variabel terikat menggunakan kepuasan pelanggan sedangkan penelitian yang akan dilakukan variabel terikatnya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa Pelayanan, terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Wiratama Superintending”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan permasalahan dalam penelitian adalah:

1. Apakah ketersediaan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Wiratama Superintending.
2. Apakah profesionalisme karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Wiratama Superintending.
3. Apakah kualitas jasa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Wiratama Superintending.
4. Apakah ketersediaan fasilitas, profesionalisme karyawan, dan kualitas jasa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Wiratama Superintending.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT. Wiratama Superintending.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme karyawan terhadap kepuasan pelanggan PT. Wiratama Superintending.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Wiratama Superintending.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ketersediaan fasilitas, profesionalisme karyawan, dan kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Wiratama Superintending.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi peneliti sendiri kenyataan lapangan dengan teori yang ada sebagai pengalaman untuk menerapkan teori-teori dalam praktek kehidupan perusahaan terkait dengan kualitas pelayanan. Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk penyusunan penelitian yang sejenis dan lebih mendalam. Sedangkan bagi PT. Wiratama Superintending hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan yang bermanfaat untuk perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di perusahaan tersebut. Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi PT Wiratama Superintending yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan pelanggan dalam mencapai kepuasan pelanggan
- b. Memberikan sumbangan pemikiran ilmiah dalam menganalisis secara simultan bagi PT. Wiratama Superintending.
- c. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan kepuasan pelanggan, serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat praktis

Secara Praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

- a. Dapat menambah wawasan langsung tentang bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Dapat menambah pengetahuan dan sumbangan pemikiran tentang bagaimana cara meningkatkan kepuasan pelanggan
- c. Diharapkan dapat memperoleh pengalaman langsung mengenai bagaimana cara meningkatkan kepuasan pelanggan melalui ketersediaan fasilitas, profesionalisme karyawan dan kualitas jasa pelayanan.