

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era sekarang ini, berkembangnya teknologi dan informasi secara pesat membuat kompetisi dalam dunia bisnis bertambah ketat. Untuk menghadapi persaingan tersebut, pemilik usaha harus berusaha keras memberikan yang terbaik untuk para konsumen mereka. Situasi persaingan bisnis perusahaan harus bisa melihat hal-hal yang penting demi kelangsungan bisnis perusahaan itu sendiri. Hal yang terpenting yang harus perusahaan lakukan adalah berusaha semaksimal mungkin untuk membangun strategi yang berguna untuk mencapai tujuan demi meningkatkan dan mempertahankan konsumen karena konsumen pada saat ini semakin kritis dalam memilih yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Dengan terpenuhinya keinginan, diharapkan konsumen akan merasakan kepuasan. Menurut (Irfan, 2019 : 83) pemimpin sebuah perusahaan harus mengerti sesuatu yang dianggap penting oleh konsumen serta berusaha demi kinerja yang baik dapat dihasilkan agar pelanggan terpuaskan

Upaya perusahaan untuk membuat konsumennya puas salah satunya dapat dilakukan dengan membentuk citra perusahaan yang baik di mata konsumennya dan di mata publik. Perusahaan membutuhkan upaya pengenalan perusahaan terhadap publik agar tercipta ingatan publik tentang persepsi mereka kepada perusahaan tersebut. Jika Citra perusahaan baik, konsumen atau pengguna jasa diharapkan menjadi tidak ragu-ragu jika hendak menggunakan produk ataupun jasa dari perusahaan tersebut. Membentuk citra perusahaan tidaklah mudah.

Perusahaan membutuhkan kerja keras secara konsisten agar citra perusahaan yang baik dapat ditanamkan di hati konsumen maupun publik karena baiknya citra suatu perusahaan sangatlah penting bagi eksistensi suatu perusahaan. Menurut (Lesmana & Yustriani, 2017 : 137) membentuk citra diperlukan upaya kreativitas dan berusaha dengan kinerja ekstra. Citra tidak bisa di semaiakan pada pemikiran seseorang dengan waktu yang cepat ataupun lewat sebuah sarana media massa. Namun seharusnya diperkenalkan lewat setiap sarana dengan berkelanjutan.

Perusahaan yang ingin menciptakan kepuasan para konsumennya, tentunya kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengutamakan kepentingan konsumen atau pengguna jasa. Fokus pada konsumen atau pengguna jasa adalah hal yang harus dilakukan oleh setiap lini pelayanan sebuah perusahaan. Perasaan yang tulus dan ikhlas dalam melayani para konsumennya harus ditanamkan oleh setiap kaaryawan yang berhubungan dengan konsumen atau pengguna jasa. Diharapkan jika perusahaan telah memberikan pelayanan terbaik mereka, konsumen atau pengguna jasa dapat dengan hati yang ikhlas dalam upaya penggunaan produk atau jasa perusahaan tersebut dan akan tercipta kepuasan bahkan merekomendasikan kepada orang lain dan tentunya akan berdampak kepada eksistensi perusahaan tersebut. Menurut (Rutjuhan & Ismunandar, 2020 : 106) di dalam perkembangannya, kelangsungan suatu bisnis ditentukan bagaimana suatu bisnis tersebut bisa memenuhi apa yang konsumen inginkan.

Hal terpenting yang lain dimana tidak bisa ditinggalkan dan harus diperhatikan perusahaan, terutama perusahaan jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pengguna jasa adalah dengan memperhatikan fasilitas yang mereka sediakan untuk menunjang jalannya pemberian jasa yang ditawarkan. Fasilitas mempunyai peranan penting untuk menunjang jalannya proses pemberian jasa. Di dalam bisnis yang bergerak dalam bidang jasa, baik fasilitas utama maupun fasilitas penunjang sama pentingnya. Apabila semua kebutuhan pengguna jasa akan fasilitas yang mereka butuhkan terpenuhi, akan ada kesan tersendiri di hati mereka. Karena jika fasilitas yang di sediakan oleh perusahaan lengkap, selain dapat menunjang jalannya proses pemberian jasa, fasilitas yang memadai akan membuat pelanggan menjadi nyaman. Perasaan nyaman tersebut diharapkan membuat konsumen atau pengguna jasa menjadi puas. Menurut (Rutjuhan & Ismunandar, 2020 : 106), jika tingkat harga yang dipatok hamper sama, jika penyedia jasa semakin lengkap dalam hal memberikan fasilitas, pelanggan akan semakin puas dan memprioritaskan perusahaan sebagai pilihannya karena persepsi yang dirasakannya terhadap fasilitas yang di sediakan.

Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam sebagai salah satunya lembaga yang berfokus pada bidang pelatihan dan sertifikasi profesi. Yayasan Pendidikan IKBAL M-YOS Batam merupakan lembaga pelatihan dan sertifikasi profesi di bidang migas dan kemaritiman. Yayasan pendidikan IKBAL-M-YOS Batam berdiri sejak tahun 2000. Program pelatihan yang ditawarkan oleh Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam antara lain program pelatihan NDT EN ISO 9712, *Welding Inspector* (CWII), ISO 9001 *Internal Auditor*, *Ship Survey for Non*

Surveyor, Magnetic Particel Testing and Liquid Penetran Testing (PT) ASNT Level II, Pressure Vessel Inspector, Maritime Industries Safety Officer / P2K3 (CMSOI), Oil and Gas Industries Coating Inspector (CMCI) Level II, , Radiographic Film Interpreter (RI) ASNT level II. IKBAL-M-YOS menjadi salah satu bidang usaha strategis yang berfokus untuk membentuk manusia yang mempunyai sumber daya dan potensi serta mempunyai kualitas bidang tersebut yang berada di kota Batam. Sejalan dengan itu juga munculnya banyak pesaing sejenis IKBAL-M-YOS tidak dapat dihindarkan. Oleh karena itu, membentuk kepuasan di benak konsumen sangatlah penting agar bisa mempertahankan eksistensinya. Menurut (Adriani & Realize, 2018 : 169) di kota Batam saat ini persaingan bisnisnya sangat ketat karena ilmu yang semakin berkembang, budaya serta teknologi yang membuat bertambah banyak pesaing yang membuka usaha dalam bidang yang sama.

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah peserta pelatihan di IKBAL-M-YOS periode 2015 - 2019 dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1 Data Jumlah Peserta Pelatihan Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam periode 2015-2019

| Bulan | Tahun | | | | |
|-----------|-------|------|------|------|------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Januari | - | - | - | - | - |
| Februari | 57 | 89 | - | - | - |
| Maret | 10 | - | - | - | - |
| April | - | 11 | - | - | - |
| Mei | 64 | 78 | - | - | - |
| Juni | 36 | 18 | - | - | - |
| Juli | - | 55 | - | - | - |
| Agustus | 81 | - | - | - | 25 |
| September | - | 47 | 20 | 17 | 38 |
| Oktober | 34 | - | - | 28 | - |
| November | 72 | 43 | 37 | - | 51 |

Lanjutan **Tabel 1.1**

| | | | | | |
|--------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
| Desember | - | - | - | - | - |
| Total | 354 | 341 | 57 | 45 | 114 |

Sumber: Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam, 2020

Berdasarkan data diatas, jumlah peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS lebih banyak mengalami penurunan. Jumlah peserta selalu mengalami penurunan pada tahun 2015-2018. Jumlah peserta pelatihan pada tahun 2019 sudah mulai meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, namun jumlah tersebut masih jauh dibandingkan jumlah peserta pada tahun 2015. Hal itu menjadi perhatian serius. Pihak IKBAL-M-YOS Batam perlu menganalisa konsumen mereka agar selalu dapat memberikan yang terbaik demi terciptanya kepuasan konsumen mereka.

Permasalahan mengenai citra IKBAL-M-YOS adalah terjadinya penurunan jumlah peserta pelatihan di IKBAL-M-YOS yang membuat citra IKBAL-M-YOS menurun. Permasalahan lain adalah IKBAL-M-YOS kurang dikenal oleh masyarakat umum, karena kurangnya pengenalan dari pihak IKBAL-M-YOS kepada masyarakat umum. Hal ini juga harus menjadi perhatian karena selama ini yang mengetahui dan mengenal IKBAL-M-YOS hanya kalangan tertentu saja. Sebagai perusahaan penyedia jasa pelatihan, IKBAL-M-YOS dalam memberikan pelayanan seperti pemberian materi pelatihan yang dilakukan oleh pengajar tentunya harus diperhatikan karena menyangkut pembentukan sumber daya manusia, namun beberapa pengajar dalam memberikan materi pelatihan sulit dimengerti dan dipahami oleh para peserta pelatihan. Hal itu dikhawatirkan dapat mengurangi kepuasan peserta pelatihan. Selain itu terkait dengan fleksibilitas

Waktu karena waktu pelatihan di IKBAL-M-YOS hanya diadakan hanya saat malam hari, ini tentunya kurang fleksibel. Selain itu waktu tunggu yang cukup lama dari proses pendaftaran sampai pelaksanaan pelatihan karena harus menunggu terkumpulnya sejumlah calon peserta pelatihan agar memenuhi dan baru bisa dilaksanakan kegiatan pelatihan. Dikhawatirkan waktu tunggu yang cukup lama ini akan mengurangi kepuasan mereka. Selain citra perusahaan dan kualitas pelayanan, yang harus diperhatikan oleh perusahaan penyedia jasa adalah fasilitas baik fasilitas utama maupun fasilitas penunjang. Berikut ini fasilitas di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam:

Tabel 1.2 Fasilitas Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam

| No | Deskripsi | Jumlah | Satuan |
|----|---------------------------------|--------|--------|
| 1 | <i>PLC Projektor</i> | 12 | Set |
| 2 | <i>OHP Projektor</i> | 1 | Set |
| 3 | Ruang kelas | 8 | Ruang |
| 4 | <i>AC</i> | 36 | Unit |
| 5 | Mobil operasional | 5 | Unit |
| 6 | Komputer | 21 | Unit |
| 7 | <i>Dark room</i> (Laboratorium) | 1 | Ruang |
| 8 | Laboratorium Praktek Instrument | 1 | Ruang |
| 9 | Mushola | 1 | Ruang |
| 10 | Toilet | 12 | Ruang |

Sumber : Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam, 2020

Baik fasilitas utama maupun penunjang dalam perusahaan harus diperhatikan. Apalagi dalam sebuah perusahaan jasa. Yang perlu menjadi perhatian adalah di IKBAL-M-YOS belum ada fasilitas penunjang seperti kantin dan *rest room*. Selain itu fasilitas penunjang lain yang harus diperhatikan adalah jaringan internet, karena jaringan internet belum memadai untuk para peserta pelatihan. Karena sebagian besar peserta yang mengikuti pelatihan merupakan

para pekerja yang pada siang hari bekerja penuh waktu maka fasilitas penunjang tersebut menjadi hal yang sangat penting agar para peserta pelatihan dapat merasa nyaman pada saat jam istirahat. Fasilitas lain yang perlu menjadi perhatian adalah keberadaan tempat parkir. Tempat parkir di IKBAL-M-YOS adalah tempat parkir yang terbuka sehingga kurang nyaman dan membuat kendaraan yang di parkir menjadi kurang terjaga jika terjadi hujan, dan membahayakan juga mengingat waktu pelatihan juga dilaksanakan pada malam hari jadi menambah risiko terjadi hal yang tidak diinginkan pada kendaraan para peserta pelatihan.

Berdasarkan uraian singkat dari latar belakang menunjukkan bahwa masalah citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan fasilitas di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam sangat penting untuk diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan peserta pelatihan, sehingga peneliti mempunyai ketertarikan melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Jumlah peserta pelatihan di IKBAL-M-YOS menurun membuat citra IKBAL-M-YOS menjadi menurun.
2. Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam kurang dikenal oleh masyarakat.

3. Beberapa pengajar dalam memberikan materi pelatihan susah dimengerti oleh peserta pelatihan.
4. Waktu pelatihan yang kurang fleksibel karena kelas diadakan hanya pada malam hari.
5. Waktu tunggu yang cukup lama dari proses pendaftaran sampai pelaksanaan pelatihan.
6. Belum adanya fasilitas penunjang berupa kantin dan *rest room*.
7. Fasilitas wifi belum memadai.
8. Tempat parkir yang kurang aman dan nyaman.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dapat lebih mengarah pada masalah yang di hadapi dan penelitian menjadi sesuai dengan tujuan, maka permasalahan yang akan di teliti perlu ditetapkan. Hal ini dilakukan supaya terhindar dari menyimpangnya kepada permasalahan. Adapun batasan masalahnya adalah memfokuskan kepada variabel-variabel yang di teliti, antara lain Citra Perusahaan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Fasilitas (X3), Kepuasan Peserta Pelatihan (Y) dan Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS sebagai objek penelitian.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasar pada permasalahan yang ada, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah citra perusahaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam?
3. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam?
4. Apakah citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasar pada perumusan permasalahan diatas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh parsial citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh parsial fasilitas terhadap kepuasan peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Setelah dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik manfaat praktis serta teoritis.

1.6.1 Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan bagi pihak Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam untuk dijadikan masukan atau saran dalam membentuk citra perusahaan yang baik, secara terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan dari pihak perusahaan yang berfokus pada kepuasan para peserta pelatihan serta masukan dalam pemenuhan fasilitas untuk menunjang jalannya pelatihan/training di IKBAL-M-YOS Batam dalam pemenuhan kepuasan para peserta pelatihan.

1.6.2 Manfaat Teoritis

1. Menambah wawasan, pengetahuan, memperluas pola pikir pembaca perihal yang berhubungan dengan citra perusahaan, pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang baik yang berguna dalam proses penciptaan rasa puas para konsumen atau pengguna jasa dan dapat menjadi bahan dalam hal pembelajaran dan berguna untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan, khususnya di dalam bidang bisnis jasa.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian yang akan datang dan dapat dipakai sebagai alat untuk mempertimbangkan dalam menyelesaikan masalah bagi lembaga, perusahaan, atau organisasi yang mungkin sedang menghadapi kendala atau masalah yang sejenis.