

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kegiatan bisnis adalah tindakan yang dilakukan dengan keinginan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dapat berupa upah, laba usaha, atau keuntungan. *Business is all those activities involved in providing the goods and service needs or desired by everone.* Hal ini mendefinisikan bisnis sebagai semua aktivitas yang menyediakan barang dan jasa yang diinginkan atau diharapkan pelanggan, dan bisa dilaksanakan oleh suatu perusahaan yang berbadan hukum, perusahaan yang berbadan usaha, ataupun organisasi perseorangan yang tidak berbadan hukum, dan sebagainya.

Jenis produk yang dihasilkan serta diperdagangkan oleh suatu usaha terbagi menjadi 2 yakni barang dan jasa. Barang merupakan produk yang bisa dirasakan oleh panca indera manusia, antara lain: kendaraan, rumah, peralatan, pakaian, dan sebagainya. Sementara jasa merupakan produk yang tidak bisa terlihat dengan kasat mata, namun pelanggan bisa merasakan kegunaannya sesudah menggunakan jasa tersebut. Misalnya jasa tour, jasa transportasi, jasa kecantikan, jasa hukum, jasa Kesehatan, dan lain-lain.

Salah satu usaha dibidang jasa adalah *Tour and Travel Agent* yang merupakan bisnis ritel yang melakukan penjual produk perjalanan dan jasa yang berkaitan dengan pelanggan atas nama pemasok antara lain : maskapai penerbangan,

penyewaan bus, jalur pelayaran, hotel, tour, dan paket liburan/hiburan yang membuat gabungan pada beberapa produk.

Perioritas yang diutamakan oleh pihak manajemen adalah kepuasan pelanggan, agar pelanggan tetap bertahan atau menyebarluaskan rasa kepuasan dan kenyamanan kepada calon pelanggan, dalam hal tersebut akan menaikkan reputasi pemberi jasa sebaliknya jika pelanggan tidak merasakan kepuasan dan kenyamanan maka reputasi dari pemberi jasa tersebut akan menurun. Menurut (Siswanto & Heryenzus, 2020: 253) kepuasan pelanggan adalah hasil dari apa yang dirasakan, dan diharapkan oleh pelanggan dalam menggunakan suatu produk atau jasa.

Menurut (Subagja, SE., MM. & Putri, 2017: 3) kualitas pelayanan ialah perbandingan antar pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diinginkan dan pengelolaan terhadap tingkat kelebihan tersebut guna untuk memenuhi harapan pelanggan. Selain itu kualitas pelayanan ialah suatu hal terpenting dalam kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan dengan manfaat sebagai pemenuhan harapan pelanggan. Dengan hal tersebut pelayanan disimpulkan sebagai jasa ataupun layanan yang diberikan oleh pemilik jasa yang terdiri dari mudah didapatkan, pengerjaan secara cepat, komunikasi yang baik, kompetensi serta keramah-tamahan yang disampaikan melalui sifat ataupun sikap pada saat memberi pelayanan demi kepuasan pelanggannya. Kualitas pelayanan bisa teridentifikasi dengan membandingkan persepsi pelanggannya terhadap layanan nyata yang diterima / dapatkan dengan layanan nyata yang diharapkan / diinginkan terhadap peralatan layanan sebuah perusahaan.

Dalam menjalankan suatu transaksi atau perjalanan untuk memuaskan kepuasan pelanggan juga dibutuhkan fasilitas yang bagus atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Fasilitas ialah faktor yang menunjukkan kepuasan pelanggan. Apabila fasilitas yang diterima oleh pelanggan itu baik maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Menurut (Rutjahan & Ismunandar, 2020: 106) Fasilitas merupakan perlengkapan-perengkapan fisik yang disediakan sebuah perusahaan untuk memudahkan tamu dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatan yang mereka jalankan.

PT BPW Indoprime Eka Cakrawala didirikan pada tahun 1998 adalah suatu usaha yang bergerak dibidang jasa transportasi dan *travel* (domestik dan internasional) yang menyediakan berbagai tour, golf, paket seminar, jasa sewa transportasi, dan tiket pesawat untuk perjalanan domestik dan internasional. Selain itu, perusahaan ini juga merupakan bagian dari *Association of the Indonesia Tour & Travel Agencies* (ASITA). PT BPW Indoprime Eka Cakrawala memiliki kerjasama erat dengan berbagai hotel Indonesia, Singapura, Malaysia dan berbagai negara lain di Asia. Kolaborasi ini mencakup hotel-hotel terkenal seperti Hotel Novotel, Hotel Goodway, Mercure, Planet Hotel, Holiday Inn Resort, Nongsa Point Marina, Harris Resort, Turi Beach Resort, dan masih banyak lagi.

**Tabel 1. 1** Data Keluhan Pelanggan di Tahun 2019

No	Keluhan Pelanggan	Total Pelanggan
1	Transportasi mogok	35
2	AC transportasi tidak dingin	52
3	Menu makanan tidak sesuai selera	40
4	Penginapan diluar ekspektasi	61
5	Penundaan jadwal penerbangan	33

**Tabel 1. 1 Lanjutan**

6	Menghabiskan waktu hanya di perjalanan (macet)	43
7	Perubahan jadwal perjalanan	33
8	Perjalanan wisata terlalu padat	42
9	WC umum yang kotor	21
10	Respon reservasi lambat	30
11	Pengetahuan Tour guide yang kurang	27
	TOTAL	417

*Sumber : PT BPW Indoprima Eka Cakrawala*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan adanya keluhan tentang transportasi, alat-alat transportasi, menu makanan, penerbangan, macet, respon, tour guide dan seterusnya dengan total 417 pelanggan yang dikeluhkan oleh pelanggan terhadap PT BPW Indoprima Eka Cakrawala selama masa periode 2019.

**Tabel 1. 2 Data Jumlah Pelanggan dari bulan Januari-Desember 2019**

Bulan	Jumlah Transaksi Pelanggan
Januari	413
Februari	368
Maret	356
April	320
Mei	314
Juni	423
Juli	369
Agustus	338
September	207
Oktober	268
November	291
Desember	380
TOTAL	3.406

*Sumber : PT BPW Indoprima Eka Cakrawala*

Dapat dilihat dari tabel 1.2, maka kesimpulannya adalah jumlah transaksi pelanggan PT BPW Indoprima Eka Cakrawala pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei mengalami penurunan, tetapi kembali mengalami kenaikan pada bulan Juni, namun mengalami penurunan lagi di bulan Juli, Agustus, September, dan

terjadi kenaikan lagi pada bulan Oktober, November, Desember. Hal tersebut membuktikan bahwa transaksi pelanggan pada PT BPW Indoprima Eka Cakrawala mengalami kenaikan dan penurunan.

Maka dari itu total transaksi pelanggan PT BPW Indoprima Eka Cakrawala sebesar 3.406 orang dan total keluhan pelanggan sebesar 417 orang. Terbukti bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas dari PT BPW Indoprima Eka Cakrawala yang diberikan untuk pelanggan masih kurang bagus, kurang menarik, bahkan di luar ekspektasi pelanggan.

**Tabel 1. 3** Data Omset Penjualan dari bulan Januari-Desember 2019

No	Bulan	Omset Penjualan
1	Januari	1.150.644.179
2	Februari	848.682.178
3	Maret	627.382.435
4	April	593.690.450
5	Mei	932.473.600
6	Juni	783.749.100
7	Juli	571.021.800
8	Agustus	460.157.850
9	September	420.533.601
10	Oktober	572.652.474
11	November	745.025.278
12	Desember	865.262.101

*Sumber : PT BPW Indoprima Eka Cakrawala*

Dapat dilihat dari tabel 1.3, maka kesimpulannya adalah omset PT BPW Indoprima Eka Cakrawala pada bulan Januari, Februari, Maret, April mengalami penurunan, namun mengalami kenaikan di bulan Mei, tetapi kembali menurun di bulan Juni, Juli, Agustus, September, dan terjadi kenaikan lagi di bulan Oktober, November, Desember. Maka dari itu, omset perusahaan dari bulan ke bulan mengalami perselisihan dalam jumlah yang besar.

Dengan adanya permasalahan dalam PT BPW Indoprima Eka Cakrawala maka akan menimbulkan persaingan antara satu sama lain, sehingga pelanggan akan mulai mencari perusahaan yang memberikan pelayanan yang lebih baik di berbagai bidang dan di setiap perjalanan bisa menuaikan hasil yang sangat puas. Memberikan pelayanan ataupun jasa yang baik kepada pelanggan akan membuat pelanggan merasakan kepuasan dan pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan pada suatu perusahaan yang terkait. Apabila pelayanan atau jasa dinilai baik serta memuaskan, begitupun apabila pelayanan ataupun jasa yang diberikan dari suatu perusahaan lebih rendah daripada yang diharapkan pelanggan, maka pelanggan akan mempersepsikan kualitas tersebut tidak baik/buruk.

Dari latar belakang tersebut, penulis memiliki ketertarikan guna melaksanakan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan PT BPW Indoprima Eka Cakrawala”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang tersebut, maka bisa diidentifikasi permasalahannya yaitu:

1. Transportasi / alat transportasi yang sewakan ke pelanggan rusak.
2. Adanya keluhan dari pelanggan.
3. Respon reservasi terhadap pelanggan lambat.
4. Jumlah pelanggan mengalami kenaikan dan penurunan.
5. Penjualan pada PT BPW Indoprima Eka Cakrawala dari bulan ke bulan mengalami perselisihan dalam jumlah yang besar.

### **1.3 Batasan Masalah**

Permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan dan teridentifikasi di atas, jadi peneliti memberi batasan pembahasan masalah mengenai kualitas pelayanan, fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT BPW Indoprima Eka Cakrawala dan membagikan kuesioner kepada pelanggan yang sudah menjadi pelanggan PT BPW Indoprima Eka Cakrawala.

### **1.4 Perumusan masalah**

Perumusan masalah wajib dalam hal mengolongkan dan menandakan semua variabel maupun hubungan variabel antara satu sama lain yang ingin diteliti/diuji. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dalam penelitian ini penguji membuat pokok permasalahannya bisa dirumuskan yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT BPW Indoprima Eka Cakrawala?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT BPW Indoprima Eka Cakrawala?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT BPW Indoprima Eka Cakrawala?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Dengan adanya rumusan permasalahan tersebut, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Guna memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT BPW Indoprima Eka Cakrawala.
2. Guna memahami pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT BPW Indoprima Eka Cakrawala.
3. Guna memahami pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT BPW Indoprima Eka Cakrawala.

## **1.6 Manfaat penelitian**

### **1.6.1 Secara Teoritis**

Penelitian ini dilakukan agar dapat bermanfaat guna keilmuan khususnya mengenai apakah fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan bisa memaksimalkan kepuasan pelanggan pada PT BPW Indoprima Eka Cakrawala.

### **1.6.2 Secara Praktis**

1. Manfaat Bagi Peneliti

Dapat memberikan tambahan dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan penguji terhadap bidang penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan di PT BPW Indoprima Eka Cakrawala dalam menerapkan wawasan teori yang didapatkan dari Universitas Putera Batam.



2. Manfaat Bagi Objek Penelitian

Sebagai informasi tambahan atau referensi bagi para pihak yang ada di PT BPW Indoprima Eka Cakrawala, terutama mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT BPW Indoprima Eka Cakrawala.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini semoga bisa dijadikan panduan atau referensi untuk penelitian berikutnya yang memiliki keinginan guna melaksanakan penelitian terkait dengan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.