

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan akan investasi menjadi sentral bagi Indonesia guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Negara berkembang seperti yang ada di Indonesia yaitu dengan mendirikan gedung pabrik untuk menjalankan aktivitas industri, Investasi langsung yang dilakukan oleh para investor. *Point* lebih dari tempat pabrik kawasan tunas dibanding dengan tempat pabrik di luar sana meliputi bagai lahan yang bersiap untuk dibangun, garansi mendapatkan hak atas tanah, terbebas dari kerharusan membayar pendirian infrastruktur, dikarenakan pengusaha tempat pabrik telah menyediakan sarana dan prasarana, kenyamanan dan keamanan juga kebersihan kawasan dikarenakan adanya pengelolaan dari pabrik-pabrik area perindustrian.

Kelebihan-kelebihan dari area perindustrian membuat semakin mudahnya bagi para investor menjalankan operasional aktivitas perindustrian sehingga diperlukan asosiasi dari kualitas pelayanan dan fasilitas bagi kepuasan pelanggan yang memiliki signifikansi tinggi yang menimbulkan ketertarikan diantara investor dalam menginvestasikan modal pada are perindustrian tersebut, dengan demikian area perindustrian mampu dijadikan sumber atraksi terhadap aktivitas perinvestasian terutama pada tempat berdirinya area perindustrian.

PT Tunas Jasa Mandiri merupakan anak perusahaan dari PT Tritunas Bangun Perkasa yang mengelola kawasan industri tunas. PT Tunas Jasa Mandiri berdiri pada tahun 2008 yang beralamat di Jl. Raja Isa - Kawasan Industri Tunas Ruko blok 1A No. 10 Batam Centre. perusahaan ini bergerak pada pemberian

layanan atas pengelolaan lingkungan, mencakup merawat sarana di lingkungan industri, aktivitas pembersihan area perindustrian, proses mengangkut limbah kering atau sampah dari para pemakai area perindustrian, tersedianya sumber daya manusia untuk berjaga-jaga mengamankan area perindustrian 1 hari penuh, penerang untuk jalan-jalan yang dilalui pada area perindustrian, juga adanya aktivitas menyampaikan dan menangani masing-masing keluhan pengguna area perindustrian atas perusahaan air bersih, perusahaan telekomunikasi karena adanya gangguan layanan, dan kepada instansi lainnya.

Kepuasan pelanggan dari PT Tunas Jasa Mandiri belum mencapai level yang optimal. Gejala tersebut dapat diketahui pada sejumlah keluhan yang diterima dari sejumlah pelanggan. Untuk mengetahui data perihal jumlah keluhan yang diterima, dilampirkan data seperti dibawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan dan Jumlah Keluhan Periode 3 Tahun Terakhir

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Perbandingan Jumlah pelanggan	Jumlah Keluhan	Perbandingan Jumlah Keluhan
1	2017	155	0	55	0
2	2018	141	14	56	1
3	2019	118	23	58	2

Sumber: Manajemen PT. Tunas Jasa Mandiri (2020)

Pada tabulasi yang dilampirkan, diketahui yakni menurunnya jumlah pelanggan dan kenaikan jumlah keluhan setiap tahunnya pada PT Tunas Jasa Mandiri. Data diatas menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap jasa atau pelayanan yg diberikan oleh PT Tunas Jasa Mandiri. Pada tahun 2017 terdapat keluhan dari total seluruh pelanggan sebesar 55 keluhan. Selanjutnya pada tahun 2018 jumlah pelanggan mengalami penurunan yang

signifikan sebesar 14 pelanggan menjadi 141 pelanggan dan diikuti kenaikan jumlah keluhan sebesar 1 menjadi 56. Kemudian pada tahun 2019 dapat dilihat bahwa perbandingan jumlah pelanggan dan jumlah keluhan mengalami perubahan yang signifikan yaitu jumlah pelanggan menurun sebesar 23 pelanggan sehingga total pelanggan menjadi 118, bukan hanya jumlah pelanggan berubah tetapi pada jumlah keluhan pun mengalami kenaikan yang cukup banyak yaitu ada 2 keluhan sehingga total keluhan menjadi 58 keluhan dari 118 pelanggan. Total keluhan yang setiap tahunnya terus meningkat menyebabkan jumlah pelanggan semakin menurun dikarenakan keluhan yang para pelanggan lakukan menjadi penyebab utama para pelanggan tidak lagi menggunakan ataupun menyewa jasa yang perusahaan sediakan. Gejala tersebut disebabkan karena para pelanggan merasakan ketidakpuasan dari fasilitas yang disediakan dan juga pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Tingkat kepuasan pelanggan mendapat pengaruh dari beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, fasilitas yang diberikan, citra merek, kualitas produk dan lain-lain. Gejala tersebut terlihat pada penelitian terdahulu yakni hal-hal yang disebutkan memberikan pengaruh atas derajat kepuasan pelanggan sehingga PT Tunas Jasa Mandiri terus berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan juga fasilitasnya sehingga fokus yang diambil oleh peneliti adalah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai elemen esensial guna meningkatkan kualitas perusahaan. Sebuah entitas usaha yang memiliki kualitas

baik akan dengan mudah memikat investor-investor guna menanamkan modalnya pada sebuah entitas usaha. Fenomena tersebut dikuatkan oleh hasil penelitian yang berjudul “*The effect of service quality and promotion to customer satisfaction and implication of customer loyalty in vehicle financing company in Jakarta Indonesia*” yang menunjukkan, kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan memiliki signifikansi terhadap kepuasan pelanggan (Rasmansyah, 2017: 22). Penelitian lainnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Horasindo Wisatanusa Medan” menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan promosi memberikan pengaruh positif dan memiliki signifikansi terhadap kepuasan pelanggan apabila dilakukan pengukuran secara parsial juga simultan (Jamaludin et al., 2019: 45).

Kualitas pelayanan pada PT Tunas Jasa Mandiri dinilai kurang memuaskan, karena karyawan PT Tunas Jasa Mandiri lambat dalam merespon keluhan yang diterima dari para pelanggan atau tenant. Meskipun para pelanggan atau tenant sudah berulang kali mengeluh dengan layanan yang dilakukan oleh karyawan PT Tunas Jasa Mandiri.

Selain kualitas pelayanan terdapat variabel lainnya yang memberikan pengaruh atas kepuasan pelanggan, salah satunya adalah fasilitas. Konsumen merasakan kepuasan jika fasilitas yang disediakan menyesuaikan kebutuhan pelanggannya. Hal ini didukung oleh penelitian dari “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Bendito Kawasan Megamas Manado” dimana penelitian ini menunjukkan hasil

analisis dari variabel fasilitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Pantilu et al., 2018: 3731).

Permasalahan fasilitas yang masih terjadi di PT. Tunas Jasa Mandiri yaitu, jalanan pada kawasan yang masih banyak berlobang, dan juga selokan yang terlalu kecil sehingga dinilai kurang efisien karena pada saat terjadi hujan deras air pada selokan akan keluar dan membanjiri sebagian ruas jalan yang mengakibatkan aktivitas para pelanggan menjadi terhambat.

Oleh karena itu, PT Tunas Jasa Mandiri dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar kepuasan pelanggan tercapai. PT Tunas Jasa Mandiri selalu memprioritaskan kualitas dengan memberikan layanan terbaik serta fasilitas-fasilitas yang memadai. Tetapi masih ada pelanggan yang mengeluh pada pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh PT Tunas Jasa Mandiri. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti memiliki ketertarikan menjalani studi kasus yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tunas Jasa Mandiri.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penyusunan proposal pada PT Tunas Jasa Mandiri meliputi:

1. Lambat dalam merespon keluhan yang diterima dari para pelanggan.
2. Jalanan pada kawasan yang masih banyak berlobang
3. Selokan yang terlalu kecil

1.3 Batasan Masalah

Berlandaskan permasalahan yang telah diidentifikasi pada bagian sebelumnya yang terlalu luas, peneliti membatasi permasalahan pada:

1. Variabel Independen yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2)
2. Variabel Dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y)
3. Ruang lingkup penelitian yaitu para pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri

1.4. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang mampu dirumuskan oleh peneliti, adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri?
2. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri?

1.5. Tujuan Masalah

Berlandaskan masalah-masalah yang telah dirumuskan diatas, adapun studi yang dijalankan memiliki tujuan-tujuan berikut, yakni:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri.
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Pengamatan dan pengujian yang telah dilakukan peneliti bermanfaat sebagai bahan keilmuan studi manajemen secara spesifik manajemen pemasaran dan juga mampu dijadikan sumber pustaka acuan bagi pihak-pihak yang membaca maupun pihak-pihak yang akan meneliti di kemudian hari serta mengimplemantasikan bahan-bahan teoritis untuk dipraktekan di dunia bisnis nya.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Pengamatan dan pengujian yang telah dilakukan peneliti bermanfaat untuk membantu PT Tunas Jasa Mandiri guna memberikan peningkatan pada kualitas pelayanan dan fasilitas sehingga terpenuhinya kepuasan pelanggan.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil peneltian yang ditemukan oleh peneliti bermanfaat untuk menjadi tambahan sumber pustaka acuan lanjutan bagi kampus serta mampu dijadikan preferensi bagi mahasiswa/i Universitas Putera Batam pada proses penyusunan proposal serta sumber bibliografi untuk bidang manajemen pemasaran