



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi, produk barang atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar, sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis salah satunya adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya, kepuasan pelanggan merupakan hal yang bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan persepsi yang dianutnya. Kualitas pelayanan yang menjadi salah satu cara dalam pemenuhan kepuasan pada pelanggan mencakup 5 dimensi yaitu : *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian). Kelima dimensi ini merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak sempurna bila ada komponen yang kurang.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan, banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi

biaya kegagalan pemasaran, meningkatkan efektivitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis.

PT Kisel didirikan pada tahun 1996 sebagai lembaga penyedia jasa *Distribution Chanel* (penjualan dan distribusi), *General Service* (layanan umum), dan *Telco Infrastructure* (layanan infrastruktur Telekomunikasi), PT Kisel merupakan industri kecil yang menjadi pendukung bagi tumbuh kembangnya industri Telekomunikasi di Indonesia. PT Kisel memiliki beberapa pelayanan yang sangat membuat nyaman para pelanggannya, beberapa pemenuhan dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Kisel diantaranya, PT Kisel yang berlokasi di Jalan Padang golf kompleks CBD Blok E no.55 Medan memiliki kantor yang bersih dan beberapa ruang pelayanan yang tertata dengan rapi.

Para pekerja dilengkapi dengan seragam dan identitas diri sehingga memudahkan pelanggan mengenal si pekerja yang akan menangani permasalahan yang berkaitan dengan provider ini, *Tangible* (bukti fisik). PT Kisel juga dapat menjawab salah satu masalah seperti *claim* pulsa, demi kenyamanan dan ingin memberikan informasi yang *uptodate* kepada pelanggannya, provider ini sering mengirimkan iklan melalui *Broadcast Massage* yang membuat beberapa orang yang tidak paham akan kegunaannya ceroboh dalam menjawab pilihan pesan yang diterima sehingga tanpa diketahui layanan tersebut memakan sejumlah pulsa, disini *claim* pulsa dapat diselesaikan melalui si pekerja PT Kisel dengan menyampaikan keluhan dan akan dihentikannya pelayanan yang menghabiskan sejumlah pulsa tersebut dalam waktu cepat, *Reliability* (Keandalan).

Salah satu masalah yang juga sering ada di pelanggan adalah kehilangan kartu *simcard*, disini pelanggan dapat membuat kartu dengan nomor yang sama dengan nomor yang hilang, pengerjaannya dapat diselesaikan selama 1 minggu, dan selesai tepat waktu dengan pemenuhan data yang dibutuhkan lengkap, *Responsiveness* (daya tanggap). PT Kisel memberikan jaminan pengembalian kuota pada paket kartu perdananya, masalah terjadinya *pending* dalam pengisian kuota atau paket data ini sering terjadi karna adanya kesalahan sistem, sehingga apabila pelanggan mengalami hal seperti ini dapat memberitahukannya dengan langsung mendatangi kantor Kisel atau anak cabangnya yaitu Grapari terdekat yang akan mengembalikan kuota yang sudah anda beli, namun tetap dengan ketentuan dan syarat yang dibutuhkan, *Assurance* (jaminan). Provider ini memberikan kenyamanan dalam penggunaan waktu telepon yang sangat murah pada jam-jam tertentu, hal ini sangat menguntungkan bagi pelanggan karena dapat berkomunikasi lama tanpa takut menghabiskan banyak pulsa, ini menjawab dimensi kualitas pelayanan *Empathy* (perhatian) yang memahami apa yang diinginkan pelanggan.

Di pertengahan tahun 2012 PT Kisel mengalami 3 hari kerusakan jaringan dengan beberapa sebab yang tidak diketahui, hal ini membuat para pelanggannya merasa kecewa. Sehingga komplein terus menyerang perusahaan ini, disinilah perusahaan harus bertindak tegas dalam penyediaan jasa menghadapi keluhan para pelanggan yang merasa kecewa. Untuk menjawab permasalahan tersebut, PT Kisel berkomitmen untuk terus berupaya selalu memberikan pelayanan unggul yang dapat meminimalkan sikap ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu peneliti

merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kisel (Anak Resmi PT Telkomsel) Medan**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kisel Medan ?
2. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kisel Medan ?
3. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kisel Medan ?
4. Apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kisel Medan ?
5. Apakah *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kisel Medan ?
6. Apakah kualitas pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kisel ?



1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini meliputi, Variabel bebas: *Tangible* (X_1), yaitu bukti fisik, *Reliability* (X_2), yaitu keandalan, *Responsiveness* (X_3), yaitu daya tanggap, *Assurance* (X_4), yaitu jaminan, *Empathy* (X_5), yaitu empati atau perhatian. Variabel terikat yaitu: Kepuasan Pelanggan. Dengan objek penelitian pada PT Kisel (Anak Resmi PT Telkomsel) Medan, dengan periode penelitian adalah tahun 2016.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kisel Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kisel Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kisel Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kisel Medan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kisel Medan.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kisel Medan.



1.5. Manfaat Penelitian

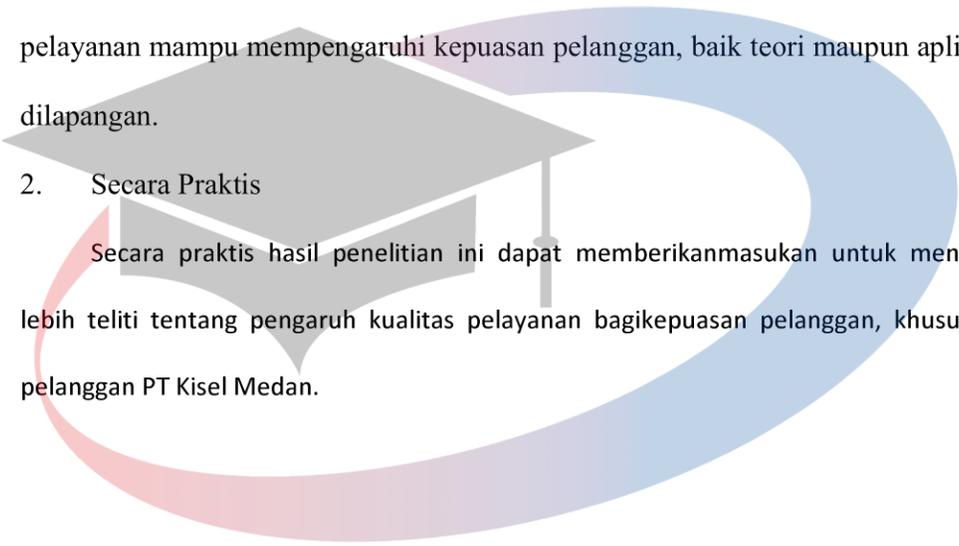
Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis dan praktis, yakni :

1. Secara Teoritis

Menambah pengetahuan peneliti dalam hal seberapa besar kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan, baik teori maupun aplikasi dilapangan.

2. Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini dapat memberikan masukan untuk mengkaji lebih teliti tentang pengaruh kualitas pelayanan bagi kepuasan pelanggan, khususnya pelanggan PT Kisel Medan.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL